



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Acceso a la información pública y su influencia en la
satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Mendoza Carrasco, Leydilena (orcid.org/0000-0001-6617-4597)

ASESORES:

Dra. Bejarano Alvarez, Patricia Monica (orcid.org/0000-0003-3059-6258)

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BEJARANO ALVAREZ PATRICIA MONICA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Acceso a la información pública y su influencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac 2024", cuyo autor es MENDOZA CARRASCO LEYDILENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 21 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BEJARANO ALVAREZ PATRICIA MONICA DNI: 09749953 ORCID: 0000-0003-3059-6258	Firmado electrónicamente por: PBEJARANO16 el 03-08-2024 15:58:39

Código documento Trilce: TRI - 0827020

Declaratoria de originalidad de/los autores/es



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MENDOZA CARRASCO LEYDILENA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Acceso a la información pública y su influencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac 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
MENDOZA CARRASCO LEYDILENA DNI: 70232563 ORCID: 0000-0001-6617-4597	Firmado electrónicamente por: MMENDOZACA4 el 12- 08-2024 16:21:06

Código documento Trilce: INV - 1761531

Dedicatoria

Al Sr. De Qollurity, por iluminarnos con su gloria y poder.

Expreso mis sinceros reconocimientos a mis padres Roció y Francisco por haberme inculcado al esfuerzo continuo para lograr mis metas. Y a mis hermanos Aracely, Edaly y Fernando por su apoyo constantemente y firme durante estos tres periodos de estudios, manteniéndome en mi crecimiento profesional.

Leydilena Mendoza

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por abrir la ventana de la enseñanza y permitirme que desde la comodidad de mi hogar pude haber logrado el sueño de ser maestro en gestión pública.

A los docentes que compartieron los conocimientos y supieron inculcar con mucha sapiencia durante el periodo académico a nivel de posgrado.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad de/los autores/es.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	15
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1	Frecuencia y porcentajes de la variable acceso a la información pública y sus dimensiones	21
Tabla 2	Frecuencia y porcentajes de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones	22
Tabla 3	Prueba de normalidad	23
Tabla 4	Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis general	24
Tabla 5	Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis uno	25
Tabla 6	Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis dos	26
Tabla 7	Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis tres	27
Tabla 8	Estabilidad de las medidas en el acceso a la información pública	61
Tabla 9	Estabilidad de las medidas en la satisfacción del usuario	61

Resumen

El presente estudio considerando el Objetivo de Desarrollo Sostenible, que se refiere a la Paz, Justicia e Instituciones Sólidas, que permite impulsar la creación de comunidades armoniosas y participativas, las cuales contribuyen a asegurar la implementación de entidades efectivas. Asimismo, tuvo como objetivo general, determinar la influencia del acceso a la información pública en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024. De enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental con nivel explicativo causal. También, contó con una capacidad muestral de 60 ciudadanos de dicho municipio, empleándose como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, destinándose uno para cada variable. Los resultados revelaron que la variable acceso a la información pública el 53,3 % es el nivel bajo y en cuanto a la variable de satisfacción del usuario el 60% es un nivel bajo. En conclusión, el acceso a la información pública influye en la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital Apurímac 2024, que mediante el valor de Negelkerke el 83.9% de la satisfacción del usuario depende del acceso a la información pública.

Palabras clave: Audiencia, supervisión, usuario, control, presupuesto.

Abstract

This study considers Sustainable Development Goal 16, which refers to Peace, Justice and Solid Institutions, which allows promoting the creation of harmonious and participatory communities, which contribute to ensuring the implementation of effective entities. Likewise, its general objective was to determine the influence of access to public information on user satisfaction in the District Municipality of Apurímac, 2024. Methodologically, it was quantitative, basic, non-experimental design with a causal level. Also, it had a sampling capacity of 60 citizens of said municipality, using the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, one for each variable. The results revealed that through the Nagelkerke coefficient an influence was found between the dimensions transparency, accountability and citizen participation (83.9%, 66.3% and 73.8%) towards user satisfaction. In conclusion, there is an influence between variables at 83.9%, demonstrating that when citizens can easily access information, they can feel more satisfied with municipal management.

Keywords: Audience, supervision, user, control, budget.

I. INTRODUCCIÓN

Es esencial considerar la satisfacción ciudadana, ya que se ve afectada por la manera en que desempeñan sus funciones las autoridades. Los estudios indican que la calidad de los servicios municipales, contribuyen con un impacto en la satisfacción del ciudadano, lo cual, a su vez, afecta su lealtad hacia los funcionarios electos. Cuando la información sobre sus funciones o sobre la provisión de otros servicios es inaccesible, los ciudadanos no solo experimentan insatisfacción, sino que también mengua su confianza y participación en los procesos democráticos. Esta brecha crea un ciclo de descontento que puede llevar a una menor participación electoral y a desafíos en la gobernanza local. Por lo tanto, mejorar el acceso a la información es un aspecto crucial para incrementar la satisfacción ciudadana, especialmente donde los recursos son típicamente más limitados (Romero et al., 2022). Esta investigación contribuye con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas. Dado que esta ODS promueve el fomento de sociedades pacíficas e inclusivas, que ayudan a garantizar el establecimiento de instituciones eficientes y responsables en todos los niveles.

En la municipalidad de Pabna en Bangladesh se reveló que el 56.7% de los residentes expresó una profunda insatisfacción con los servicios básicos y su desempeño. Por tanto, la municipalidad no había logrado brindar de manera efectiva los servicios según los requerimientos. Esto se debió a problemas clave como la falta de recursos, falta de iniciativas y personal calificado. Uno de los aspectos a mejorar fue la transparencia y la rendición de cuentas en sus procesos, ya que la ciudadanía no se sentía incluida en las actividades de dicha administración (Bhuiyan y Islam, 2023). Un contraste claro con respecto a la transparencia a la información lo tienen municipios portugueses, quienes demostraron una mejora significativa en el período 2013-2016. El valor promedio del índice de divulgación de información aumentó de 34 en 2013 a 53 en 2016, lo que representó un incremento del 56% en la divulgación de información municipal durante esos 4 años. Además, gracias a que se aprobó en 2016 la ley de libertad de información se alcanzó el valor máximo de 100 en el índice. Este es un logro que permitió satisfacer la necesidad de información de sus ciudadanos (Tejedo y Ferraz, 2023).

En una municipalidad peruana de San Martín, arrojaron que más de las tres cuartas partes (77%) de los individuos encuestados calificaron su nivel de satisfacción

como intermedio, mientras que cerca de una quinta parte (17%) de los participantes manifestó abiertamente su descontento con los servicios recibidos, catalogando su experiencia como poco satisfactoria. La insatisfacción se atribuyó a varios factores: largos tiempos de espera en los procedimientos de atención, la falta de respuestas rápidas, acceso restringido a la información, actualizaciones de datos tardías y un personal insuficientemente capacitado para asistir a los usuarios. Estos problemas contribuyeron a que las preocupaciones de los ciudadanos no se resolvieran de manera oportuna, afectando negativamente el acceso a la información pública. Estas evidencias señalaron la existencia de carencias significativas en la administración del gobierno municipal, lo que resulta en una insatisfacción generalizada por no recibir servicios transparentes (Díaz et al., 2022).

En el ámbito local, específicamente en un municipio distrital de San Antonio de Cachi, Apurímac, en conversaciones informales con los usuarios se identificó un problema respecto al acceso a la información pública, evidenciado a través de varios síntomas claros. Los ciudadanos frecuentemente reportaron dificultades para obtener respuestas a sus solicitudes de información, enfrentándose a procesos burocráticos lentos y poco transparentes. Esta situación se reflejó en una creciente insatisfacción entre los ciudadanos, quienes sienten que sus derechos a la información no están siendo adecuadamente respetados. Además, la falta de un sistema eficiente y accesible para la gestión de información pública ha generado desconfianza hacia la gestión municipal, perjudicando la percepción de transparencia y eficacia en la administración local.

Las causas de este deficiente acceso a la información pública son varias. Primero, existe una falta de recursos tecnológicos adecuados que ha permitido archivar y acceder a la información de manera eficiente. Segundo, el personal encargado de gestionar estas solicitudes a menudo carece de capacitación adecuada sobre la importancia y el manejo de la información pública, lo que ha resultado en demoras y errores en el proceso. Además, la ausencia de políticas claras que promuevan la transparencia y obliguen a la rendición de cuentas actúa como un obstáculo adicional, manteniendo a la ciudadanía en un estado de incertidumbre y descontento respecto a las operaciones municipales. Si los problemas persisten, el pronóstico es negativo. La insatisfacción creciente podría reducir la participación ciudadana y la colaboración, afectando la legitimidad y efectividad de la administración municipal y obstaculizando el desarrollo comunitario.

Descrita la problemática que cubre el estudio, se planteó el problema general: ¿Cuál es la influencia del acceso a la información pública en la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac 2024? En tanto como problemas específicos fueron: ¿Cuál es la influencia de la transparencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac 2024?; ¿Cuál es la influencia de la rendición de cuentas en la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac 2024? y ¿Cuál es la influencia de la participación ciudadana en la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac 2024?

La justificación teórica se sustentó en la imperiosa necesidad de ahondar en el entramado conceptual que entrelaza la accesibilidad a la información de carácter público con el nivel de complacencia experimentado por la ciudadanía. Este análisis proporcionó un valioso marco interpretativo para dilucidar la forma en que los postulados teóricos relativos a la transparencia y la rendición de cuentas se materializan en la praxis, influyendo directamente en la percepción y el modo en que los individuos se relacionan con las entidades gubernamentales. Desde un enfoque social, este estudio abordó una problemática crítica que permea la interacción entre la administración municipal y sus habitantes, subrayando el papel cardinal que desempeñan la apertura informativa y la disponibilidad de datos como cimientos sobre los que se erige la confianza de la población en sus instituciones. Este estudio puede servir como catalizador para políticas que mejoren estas áreas. Es el aspecto práctico, la investigación tuvo el potencial de ofrecer recomendaciones específicas y basadas en datos para mejorar las prácticas de la municipalidad. Al identificar áreas críticas donde el acceso a la información pública es deficiente, los hallazgos podrían guiar intervenciones efectivas que aumenten la satisfacción del usuario. Metodológicamente, el estudio se justificó por el uso de un enfoque cuantitativo que permite un análisis replicable de las relaciones entre sus variables. La validación de los cuestionarios por expertos garantizó la relevancia y la precisión de las herramientas de recolección de datos.

El principal objetivo de este trabajo fue determinar la influencia del acceso a la información pública en la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac 2024. Además, se enunciaron como objetivos específicos, determinar la influencia de la transparencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac 2024; determinar la influencia de la rendición de cuentas en la satisfacción del usuario en

una municipalidad, Apurímac 2024; determinar la influencia de la participación ciudadana en la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac 2024.

Entre los antecedentes internacionales que estudiaron las variables y dimensiones abordadas se encuentra el trabajo de Han et al. (2024). En su investigación se buscó encontrar cómo se relacionaban la rendición de cuentas, participación y la confianza pública en un grupo de gobiernos locales de Nepal. Se trató del uso de un enfoque cuantitativo y correlacional en el que se llevaron a cabo 452 cuestionarios en tres municipalidades locales. Se encontró que la transparencia ($r = 0.657$, $p < 0.01$) y la capacidad de respuesta ($r = 0.680$, $p < 0.01$) estuvieron vinculadas con la confianza pública. La participación pública ($\beta = 0.315$) se identificó como el predictor más fuerte de las variaciones en la confianza pública, seguida de la satisfacción de los ciudadanos ($\beta = 0.250$), la capacidad de respuesta ($\beta = 0.211$) y la transparencia ($\beta = 0.136$), todas significativas al nivel $p < 0.05$. Se concluyó que la rendición de cuentas logró explicar el 49.8 % de la confianza pública, mientras que la satisfacción ciudadana explicó el 26.5 %, controlando las demás variables. Por lo tanto, como aporte al estudio se resaltó la importancia de fomentar la transparencia, la capacidad de respuesta y la participación ciudadana para fortalecer la confianza de la población en las instituciones gubernamentales.

En tanto, Chan et al. (2021) se enfocaron en el examen del vínculo que tenía el diseño del servicio y la satisfacción ciudadana con los servicios de gobierno electrónico. Se basó en un enfoque cuantitativo y correlacional para aplicar cuestionarios en 3065 usuarios de Hong Kong. Se hallaron correlaciones altas entre las características de diseño y las percepciones del servicio ($r > 0.46$, $p < 0.001$). Se asoció la exactitud ($r = 0.79$ a 0.81) y la integridad ($r = 0.80$ a 0.81) con la percepción del servicio central; y la protección de la privacidad ($r = 0.68$ a 0.79) y de la seguridad ($r = 0.66$ a 0.69) con la percepción de los servicios facilitadores. Se concluyó que la calidad del servicio se vinculó de forma fuerte con la satisfacción de los ciudadanos en las distintas muestras estudiadas ($r = 0.60$ a 0.73 , $p < 0.001$). En efecto, como aporte al estudio contribuye a la comprensión de los factores clave que deben considerarse al desarrollar e implementar servicios de gobierno electrónico, con el fin de garantizar la satisfacción de los ciudadanos

Un año después, Alkrajji y Ameen (2022) se enfocaron en conocer el papel que la calidad del servicio, la confianza y la satisfacción del usuario tuvo en relación a su lealtad hacia los servicios electrónicos del gobierno. Se trató de un enfoque

cuantitativo y correlacional en el que participaron 780 alumnos completando cuestionarios. Se encontró que la calidad del servicio impactó en la confianza de los servicios de gobierno electrónico (coeficiente=0.222, $p<0.001$), así como en la confianza general en el gobierno (0.256, $p<0.001$) y en la satisfacción del ciudadano (0.124, $p<0.001$). Se concluyó que la confianza en el gobierno tuvo un efecto directo sobre la satisfacción (0.270, $p<0.001$). Por ende, como aporte al estudio favorece invertir recursos y esfuerzos en mejorar la calidad de sus servicios electrónicos, con la finalidad de acrecentar la confianza en los usuarios y, en última instancia, su satisfacción y lealtad.

Mientras tanto, Tejedo y Ferraz (2020) se centraron en identificar los factores que intervinieron en la divulgación de información de las municipalidades españolas de mayor tamaño. De enfoque cuantitativo y correlacional comprendió un total de 100 municipalidades y 500 observaciones, ya que se dio seguimiento por cinco años en cada una; para los datos de las variables se emplearon índices oficiales. Se halló el efecto de la dependencia financiera (coeficiente=0.7189), el acceso al internet (coeficiente=1.3459), la tasa de desempleo (coeficiente = -2.5881) y la rivalidad política (coeficiente=1.3752) sobre la divulgación de la información. Se concluyó que elementos como la ideología, el partido que gobierna y la transparencia no afectaron la divulgación de información. Por lo tanto, la contribución de esta investigación radica en su capacidad para arrojar luz sobre la intrincada red de elementos que confluyen en esta dinámica, sentando así un sólido fundamento sobre el cual cimentar futuros estudios y diseñar políticas públicas innovadoras, promoviendo así una mayor sintonía entre las instituciones gubernamentales y las necesidades e inquietudes de la ciudadanía.

Ahora bien, Miao (2023) buscó encontrar cómo influyeron los tipos de participación pública en la satisfacción del usuario con los servicios públicos. Su enfoque cuantitativo y explicativo consideró a 6089 personas para participar en los cuestionarios. Se halló que la discusión entre ciudadanos tenía un efecto en la satisfacción (coeficiente beta = 0.086, $p<0.001$); dicho efecto también fue demostrado por la transparencia de las políticas (beta = 0.048, $p<0.001$), la confianza (0.369, $p<0.001$) y la eficacia 0.069, $p<0.001$). En conclusión, los ciudadanos se involucraron activamente en los procesos políticos y, al mismo tiempo, manifestaron una alta confianza en las instituciones gubernamentales, expresando un elevado nivel de satisfacción con respecto a los servicios públicos. Por lo que, como aporte al estudio,

se resalta el papel crucial de la participación pública y la confianza política como elementos clave para fomentar una mayor satisfacción de los ciudadanos con los servicios que reciben.

Entre los estudios a nivel nacional realizados en referencia a las variables está el de Angeles (2023) se propusieron encontrar cómo se relaciona el acceso a la información pública y la transparencia en usuarios en el municipio del Santa. El enfoque cuantitativo de dicho estudio fue de alcance correlacional, e integró a 84 usuario para completar cuestionarios. Se encontró que hubo un nivel regular en acceso a la información pública (71.4%), en tanto la transparencia también fue regular (69.0%). También se halló un vínculo relacional entre variables en ($r=0.549$; $p=0.000$). En conclusión, el fortalecimiento de la relación entre los habitantes y el gobierno municipal deriva en una mayor eficiencia y complacencia respecto a los servicios locales suministrados. De hecho, esta investigación resulta esencial para dilucidar cómo las normativas de transparencia y accesibilidad informativa pueden optimizar el rendimiento administrativo y elevar la satisfacción ciudadana en cuanto a las prestaciones ofrecidas por el municipio.

Por su parte, Grandez (2022) llevó a cabo una investigación con el propósito de determinar la asociación entre la transparencia y la complacencia en un gobierno local del distrito de Juan Guerra. El enfoque fue cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional y un diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 228 usuarios, a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los hallazgos revelaron que la satisfacción de los usuarios fue neutral (78%), dado que el municipio no lleva a cabo acciones para conservar el entorno ambiental ni alcanza elevados niveles de excelencia en sus prestaciones. Además, se encontró una correlación significativa y directa entre la transparencia y la satisfacción de los usuarios ($Rho=0.926$; $p<0.01$). Por ende, la nitidez y la apertura en las actividades y determinaciones pueden tener un impacto decisivo en la valoración y reacción de quienes utilizan los servicios.

Simultáneamente, Quijano (2021) en su estudio buscaron comprobar la relación entre acceso a la información pública hacia la satisfacción del usuario en una entidad municipal distrital de Huaylas. Su enfoque cuantitativo y correlacional incorporó cuestionarios para que participaran 72 usuarios del municipio. Se encontró que el acceso a la información pública fue poco accesible en 90.3%, e igualmente la transparencia en 75.0%. Asimismo, las variables obtuvieron ($r=0.849$ y p de 0.000). En conclusión, la apertura informativa y la claridad en la gestión de las entidades

gubernamentales posibilitan mejorar el nivel de las prestaciones que se brindan a la población. Por lo tanto, como aporte al estudio enfatiza la necesidad de políticas que mejoren la transparencia y accesibilidad en las instituciones públicas, vinculando directamente estos factores con el involucramiento ciudadano, resaltando que un aumento en la transparencia podría resultar en una mayor satisfacción y eficiencia en la prestación de servicios públicos.

Además, Palumbo et al. (2022) en su estudio tuvo como objetivo conocer el vínculo relacional entre percepción de participación ciudadana hacia la satisfacción de usuarios en una municipalidad limeña. Fue cuantitativo, descriptivo- correlacional y no experimental. Se aplicó un cuestionario a una muestra de 35 ciudadanos limeños. Los resultados arrojaron que la participación ciudadana fue irrelevante (62.40%) dado que los usuarios no ven resultados concretos o si sienten que su voz no se traduce en cambios visibles, asimismo se encontró un vínculo significativo y positivo ($r=0.750$; $p=0.000$). En conclusión, los ciudadanos no perciben que su involucramiento se traduzca en cambios tangibles o que su opinión sea realmente tomada en cuenta por las autoridades, desalentando a participar activamente en los asuntos públicos.

En ese mismo año, Sovero (2022) tuvo como objetivo conocer la relación entre acceso público y la satisfacción del usuario en el municipio Los Olivos. Fue cuantitativo, descriptivo-correlacional y no experimental. Se aplicó a una muestra de 384 ciudadanos, siendo evaluados mediante cuestionarios. Los resultados demostraron que en la dimensión transparencia, el 71.4% la percibió en un nivel bajo, evidenciando que la población no tiene una buena percepción de la transparencia municipal, mientras tanto la dimensión rendición de cuentas también fue regular en 69.3%. Asimismo, existe un vínculo relacional entre transparencia y rendición de cuentas hacia la satisfacción el usuario en ($Rho=0.453$; 0.512 ; $p=0.000$). En conclusión, la implementación de vías eficaces para la intervención de la ciudadanía y la consolidación de los procesos de transparencia en la gestión posibilitan elevar las esperanzas de los habitantes respecto a la administración pública.

Alusivo a las teorías de las variables, destaca la teoría de la agencia, propuesta por Jensen y Meckling en 1976, aborda la relación entre los principales (propietarios) y los agentes (gerentes) en una organización. En el ámbito de la gestión estatal, la población desempeña el rol de mandante, en tanto que las entidades y servidores públicos operan como sus representantes. La teoría sugiere que los agentes pueden actuar de manera oportunista, persiguiendo sus propios intereses en lugar de los de

los principales. A fin de abordar esta situación, los habitantes tienen la posibilidad de emplear herramientas de fiscalización y transparencia en la gestión para monitorear y encauzar el proceder de los organismos gubernamentales, de manera que se ajuste a las expectativas de la población (Baporikar, 2023). La teoría plantea que los ejecutivos (por ejemplo, una agencia gubernamental) pueden actuar de manera oportunista, lo que podría socavar las preferencias de los principales políticos (por ejemplo, un ministerio). En estos casos, los principales políticos podrían utilizar la gestión del desempeño para monitorear y controlar al ejecutivo. Se espera que un control estricto responsabilice a los ejecutivos oportunistas (Bjurstrøm, 2020).

En tanto, la teoría de la desconfirmación de expectativas fue desarrollada por Richard Oliver en 1980. Según esta concepción teórica, la complacencia de quienes utilizan un servicio se origina mediante un mecanismo en el cual contrastan sus percepciones sobre el rendimiento de la prestación con sus anticipaciones iniciales. Cuando la apreciación del desempeño iguala o rebasa las expectativas (discrepancia positiva), se genera satisfacción. En cambio, si el rendimiento percibido no logra colmar las previsiones (discrepancia negativa), se suscita descontento. Así, cuanto más elevada sea la magnitud de la divergencia, mayor será el contraste entre la performance y las expectativas (Zhang et al., 2022). Dicha teoría ha gozado de gran aceptación y se ha empleado en múltiples investigaciones, particularmente en las áreas de mercadotecnia y conducta del consumidor. Sin embargo, su utilización en la esfera de la gestión gubernamental ha sido más novedosa (Wang y Fan, 2022).

La variable acceso a la información pública definida por Simelio et al., (2021) alude a la potestad de los habitantes para requerir y recibir datos procedentes de los organismos públicos, exceptuando los que se encuentren bajo restricciones normativas, con el propósito de fomentar la claridad en el quehacer administrativo, la fiscalización y el examen ciudadano sobre el desempeño gubernamental. También ha sido definida por Tomkinson (2024) quién acentúa que implica las leyes que regulan el derecho de los ciudadanos, periodistas, empresas e investigadores a solicitar por escrito registros gubernamentales internos, como gastos, programas, planes estratégicos y comunicaciones diarias del gobierno. En tanto, Rocha et al. (2019) define que las instituciones estatales tienen el deber de divulgar de manera anticipada y por iniciativa propia aquellos datos trascendentes que revistan una importancia notoria para la ciudadanía, así como de responder de manera oportuna y justa a las

solicitudes de información de cualquier persona, sujeto a excepciones limitadas, con la posibilidad de una revisión independiente de cualquier rechazo.

La importancia del acceso a la información pública radica en que promueve la transparencia gubernamental al permitir acceder a información interna del gobierno. No obstante, a menudo se presentan obstáculos considerables para consultar estos archivos, por lo que hacer uso de esta prerrogativa puede constituir un primer paso para analizar las relaciones de dominio en la gestión gubernamental (Tomkinson, 2024). Siendo fundamental en la era del gobierno digital, ya que permite a los ciudadanos acceder a la creciente cantidad de datos generados por sus administraciones públicas, promoviendo así procesos transparentes y que se rindan cuentas en la toma de decisiones (Luscombe y Duncan, 2023). A su vez, el poder acceder a la información pública permite a los ciudadanos tener una experiencia directa y sin intermediarios para evaluar la capacidad de respuesta del Estado en relación a sus expectativas. Esto puede generar confianza en la institución específica que responde satisfactoriamente a la solicitud de información, independientemente de la percepción general sobre el gobierno (Piñeiro et al., 2023).

Los autores Simelio et al., (2021) delimitaron como dimensiones del acceso a la información pública a la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana. La dimensión de transparencia alude a la accesibilidad y apertura de la información concerniente a una entidad o sujeto, lo cual posibilita que agentes ajenos a la misma puedan efectuar un seguimiento y escrutinio de sus procesos internos y de su rendimiento (Simelio et al., 2021). Esta cualidad se erige como un pilar esencial para la consecución de un gobierno íntegro y el fortalecimiento de los principios democráticos. Mientras tanto, Mabillard et al. (2019) definieron el indicador publicación de información como el proceso de divulgar y hacer disponible de manera proactiva cierta información clave sobre su estructura, funcionamiento, normativas, procesos de toma de decisiones y uso de recursos, también el indicador de respuesta a solicitudes, representando el deber que recae sobre las instituciones del Estado de atender, dentro de un plazo razonable, las peticiones de información pública formuladas por la ciudadanía, garantizando así el ejercicio efectivo del derecho de acceso a la información y promoviendo la participación activa de los individuos en los asuntos de interés colectivo. Y precisó que el indicador lenguaje claro implica que la información proporcionada por las instituciones públicas debe ser comprensible, utilizando un lenguaje sencillo, evitando tecnicismos innecesarios.

La dimensión de rendición de cuentas implica el deber de los gobiernos locales de comunicar y fundamentar su proceder, sus determinaciones y la utilización de los fondos estatales frente a los habitantes (Simelio et al., 2021). En tanto, Witvliet et al. (2023) definieron la rendición de cuenta como un proceso continuo donde la municipalidad debe demostrar su integridad y responsabilidad, asegurando que su actuación responde efectivamente a los intereses públicos y se adhiere a los principios de transparencia y justicia. A su vez, constituido por el indicador informes periódicos que representan ser documentos que deben publicar regularmente para dar cuenta de sus actividades, logros y uso de recursos, en tanto el indicador audiencias públicas implica espacios de participación ciudadana donde las municipalidades presentan información sobre su gestión y responden a las inquietudes de la comunidad, en tanto el indicador control institucional se refiere a los mecanismos que supervisan y verifican el cumplimiento de las obligaciones legales y éticas (Selepe y Magagula, 2023).

La dimensión de participación ciudadana se refiere a los procesos y mecanismos que permiten a los ciudadanos involucrarse en la planificación, toma de decisiones y seguimiento de las acciones de la municipalidad (Simelio et al., 2021). Para el autor Holum (2023) representa ser un enfoque colaborativo en la gestión municipal, donde los ciudadanos tienen un rol activo y significativo en la formulación de políticas y en la supervisión de su ejecución, fortaleciendo la democracia y la responsabilidad local. Constituido por el indicador mecanismos de consulta que incluye herramientas y espacios que la municipalidad pone a disposición de los ciudadanos para recabar sus opiniones y necesidades. En tanto, el indicador de presupuesto participativo constituye un mecanismo que permite a los habitantes incidir en la distribución de un segmento de los recursos financieros. Mientras que el parámetro de fiscalización y escrutinio por parte de la ciudadanía alude a las actividades que esta puede llevar a cabo para monitorear y auditar el desempeño del gobierno local (Kurkela et al., 2023).

En consecuencia, la capacidad de la población para consultar los datos producidos por los organismos estatales constituye una prerrogativa esencial que posibilita la apertura informativa, la fiscalización y el examen ciudadano sobre el desempeño de la administración pública. Este derecho implica no solo la obligación de las entidades públicas de publicar proactivamente información relevante de interés público, sino también de responder de manera oportuna y justa a las solicitudes de

información de cualquier persona, sujeto a excepciones limitadas y con la posibilidad de una revisión independiente en caso de rechazo.

La variable satisfacción del usuario alude a la alegría que siente un usuario cuando el proveedor de servicios satisface sus expectativas y se caracteriza como una respuesta tanto cognitiva como emocional ante una experiencia de servicio específica o una relación continua de servicio (Ramírez et al., 2020). También los autores Cordera et al. (2019) definieron la satisfacción de un usuario como el placer que se logra cuando un producto o servicio cumple con las expectativas que se había formado mentalmente. Mientras tanto, Mbassi et al. (2019) enfatizaron que es el balance entre la recompensa obtenida y los esfuerzos invertidos en una compra, por tanto, este juicio integra aspectos cognitivos y emocionales, surgiendo de comparar experiencias personales con lo esperado del servicio.

Asimismo, representa el nivel de complacencia de los individuos que hacen uso de un servicio o de los miembros de una comunidad reviste gran relevancia, puesto que posibilita la detección de aspectos específicos en los que resulta imperativo concentrar los esfuerzos de optimización (Kwan et al., 2023). Paralelamente, la complacencia de quienes utilizan las prestaciones tiene como propósito elevar su nivel de aceptación y satisfacción, a la vez que coadyuva a promover una asignación más equitativa de las ventajas colectivas. Asimismo, representa un elemento crucial para que una entidad, tanto estatal como particular, sea percibida como eficiente en su desempeño (Moteki, 2023). Resulta esencial para que un gobierno local logre mejorar su imagen y la calidad de las prestaciones ofrecidas a los habitantes. Además, la efectividad y excelencia en el suministro de dichos servicios son primordiales para responder a las exigencias de la ciudadanía y afianzar la credibilidad en la gestión estatal (Shahzada et al., 2024). Por tanto, mantener altos niveles de satisfacción en los usuarios es crucial para el éxito organizacional, siendo beneficiosa directamente a la competitividad, eficiencia interna y la percepción de la organización (Brito et al., 2020).

La satisfacción del usuario cuenta con cinco dimensiones de acuerdo con Ramírez et al. (2020) las cuales son la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y la expectativa. Para Ramírez et al. (2020) la dimensión calidad funcional percibida vinculada a cómo evalúa el usuario la calidad del servicio proporcionado, determinada por la discrepancia entre sus expectativas iniciales y su percepción tras la experiencia. Para, Prasad & Kumar (2022) se centra

en elementos como la comunicación con el personal, la eficacia y la prontitud en la respuesta. Su indicador de solución de quejas alude a la aptitud del gobierno local para abordar y solventar con eficacia y prontitud las demandas y objeciones planteadas por quienes utilizan los servicios municipales (Hossain et al., 2024), en tanto el indicador de servicio esperado representa las expectativas del usuario sobre la calidad y características del servicio que recibirá de la municipalidad, basándose en experiencias previas (Prasad & Kumar, 2022).

La dimensión de calidad técnica percibida se refiere a la evaluación del usuario sobre la excelencia y superioridad de los aspectos funcionales del servicio municipal, como la calidad, la innovación y el precio (Ramírez et al., 2020). En tanto, Styliadis et al. (2020) indicaron que aborda cómo los usuarios juzgan la eficacia y el nivel de excelencia de los componentes funcionales de un servicio municipal. Constituido por los indicadores, mejoras en el servicio se refiere a la percepción del usuario sobre los avances y perfeccionamientos en los aspectos funcionales del servicio municipal, también el indicador calidad del servicio que representa la percepción del usuario sobre la excelencia y superioridad general del servicio municipal (Kassemeier et al., 2022).

La dimensión de valor percibido es la evaluación general del usuario sobre la utilidad del servicio municipal, basada en la percepción de los beneficios recibidos y los sacrificios realizados (Ramírez et al., 2020). También, Qiao et al. (2022) es el valor percibido se define como el juicio global que un usuario hace sobre la utilidad de un servicio municipal. Este juicio se forma a partir de la comparación entre los beneficios obtenidos y los costos incurridos al acceder al servicio. Su indicador refleja confianza se refiere a la capacidad del servicio municipal para transmitir seguridad y credibilidad al usuario. El indicador de precios justos representa la percepción del usuario de que los costos asociados al servicio municipal son razonables y proporcionados a los beneficios obtenidos. Y el indicador de solucionar problemas se refiere a la habilidad del servicio municipal para abordar y resolver eficazmente las dificultades o inconvenientes (Blut et al., 2023).

La dimensión confianza se refiere a la percepción del usuario de que la municipalidad es confiable, íntegra y capaz de cumplir con sus expectativas (Ramírez et al., 2020). En tanto, Shahzada et al. (2024) precisaron que esta dimensión evalúa hasta qué punto los ciudadanos creen que la entidad es digna de su confianza en la gestión y ejecución de sus responsabilidades. Su indicador preocupación por las

necesidades del usuario se refiere a la percepción del usuario de que la municipalidad se interesa y se esfuerza por entender y satisfacer sus requerimientos. También el indicador de no cometer errores representa la percepción del usuario de que la municipalidad realiza sus servicios de manera precisa y sin fallos (Akram et al., 2022).

La dimensión expectativa implica las creencias y anticipaciones sobre la calidad y características del servicio que recibirá de la municipalidad (Ramírez et al., 2020). Los autores Wang & Zhou (2023) definieron la expectativa como las anticipaciones y creencias preconcebidas que los usuarios poseen sobre la calidad y las características del servicio que proporcionará la municipalidad. Cuyos indicadores son personal competente hace referencia a la expectativa del usuario de que los empleados de la municipalidad posean las habilidades, conocimientos y capacidades necesarias para brindar un servicio de calidad, en tanto el indicador atención personalizada representa la expectativa del usuario de recibir un trato individualizado y adaptado a sus necesidades específicas y el indicador de percepción se refiere a la interpretación y evaluación subjetiva del usuario sobre la calidad y características del servicio recibido (Suchanek y Kralova, 2023).

Efectivamente, la satisfacción del usuario en los servicios municipales es un concepto multidimensional que abarca aspectos cognitivos y emocionales, y que su evaluación es fundamental para la mejora continua de la gestión pública. Dado que no solo refleja la alegría derivada del cumplimiento de las expectativas, sino también un balance entre los beneficios obtenidos y los esfuerzos invertidos. Por tanto, mantener altos niveles de satisfacción contribuye a fomentar una distribución más equitativa de los beneficios sociales, fortalecer la competitividad de la organización y consolidar la confianza en la administración pública. Para lograr esto, es necesario comprender y abordar de manera efectiva las diversas dimensiones de la satisfacción del usuario, como la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y la expectativa, así como sus respectivos indicadores, lo que permitirá a las municipalidades enfocar sus esfuerzos en áreas prioritarias y promover una gestión pública más eficiente y orientada a las necesidades de la comunidad.

Basado en la revisión teórica, se propuso la hipótesis principal a contrastar con el análisis de los resultados: El acceso a la información pública influye significativamente en la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac 2024. También se incluyeron tres hipótesis específicas: la transparencia influye significativamente en la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac

2024; la rendición de cuentas influye significativamente en la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac 2024; y la participación ciudadana influye significativamente en la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac 2024.

II. METODOLOGÍA

El estudio de tipo básica radica en obtener una comprensión más exhaustiva de los eventos y realidades perceptibles, focalizando sus actividades en estudios conceptuales o empíricos (Arispe et al., 2020). Por ende, se utilizó el tipo de investigación básica porque se ha propuesto el tema para aportar al conocimiento existente sobre dichas variables en los gobiernos locales.

Los estudios cuantitativos se centran en analizar cómo y por qué varían los fenómenos, empleando modelos y estadísticas para obtener datos objetivos. Estos datos se recopilan principalmente para un análisis cuantitativo y para contrastar hipótesis (Abuhamda et al., 2021). En consecuencia, se procuró lograr el propósito central del estudio mediante el procesamiento numérico de la información recopilada utilizando las herramientas específicas para cada variable.

Los diseños no experimentales se realizan sin manipular deliberadamente variables, observando, describiendo y explicando fenómenos de la realidad. Estos diseños se dividen en transeccionales y evolutivos, estos se diferencian en la cantidad de veces en las que se realiza la medición de la variable (Castro et al., 2020). Este trabajo incluyó la medición de las variables en su situación natural, ya que no se ha intervenido en alguna de ellas, por lo cual se definió como no experimental; asimismo, son conocidas sus mediciones por la aplicación de sus cuestionarios en una ocasión, por lo que se justifica su corte transversal.

En tanto el nivel explicativo causal buscó identificar una relación de dependencia entre los eventos, y no solo establecer relaciones entre ellos. Este método permitió profundizar en la comprensión de los fenómenos y circunstancias involucrados, con el objetivo de explicarlos de manera más completa (Arispe et al., 2020). El estudio se propuso en medir la influencia que tiene el acceso a la información pública sobre la satisfacción del usuario.

En cuanto a la variable independiente de acceso a la información públicas, esta se define como la obligación de las entidades públicas de publicar proactivamente información relevante de interés público significativo, así como de responder de manera oportuna y justa a las solicitudes de información de cualquier persona, sujeto a excepciones limitadas (Rocha et al., 2019). En tanto, Abeleida et al. (2019) implica como dimensiones del acceso a la información pública a la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Sus indicadores fueron publicación de

información, respuesta a solicitudes, lenguaje claro, informes periódicos, audiencias públicas, control institucional, mecanismos de consulta, presupuesto participativo y supervisión y control ciudadano.

Por otro lado, la variable dependiente es la satisfacción del usuario, la cual alude a la alegría que siente un cliente cuando el proveedor de servicios satisface sus expectativas (Ramírez et al., 2020). La satisfacción del usuario ha contado con cinco dimensiones de acuerdo con Burgos y Morocho (2020), las cuales son la calidad funcional percibida, la calidad técnica percibida, el valor percibido, la confianza y la expectativa. Sus indicadores son solución de quejas, servicio esperado, mejoras en el servicio, calidad del servicio, refleja confianza, precios justos, solucionar problemas, preocupación por las necesidades del usuario, no cometer errores, personal competente, atención personalizada y la percepción.

La población representa la totalidad de elementos que comparten rasgos afines dentro de un contexto particular. Con frecuencia, el estudio exhaustivo de este universo resulta inviable, dado que los investigadores se enfrentan a restricciones temporales y a la escasez de recursos disponibles para llevar a cabo un análisis de tal magnitud. Ante esta situación, se hace imperativo recurrir a técnicas de muestreo que permitan seleccionar un subconjunto representativo de la población, cuyas características sean equiparables a las del conjunto global (Arispe et al., 2020). En la población considerada se incluyó a 60 ciudadanos que fueron usuarios de una municipalidad de Apurímac.

Como criterios de inclusión se lista que fueron residentes de Apurímac, que estuvieran registrados en un padrón municipal y que hayan realizado al menos un trámite o solicitada información a una municipalidad. Como criterios de exclusión se consideró que sea funcionario o empleado de una municipalidad, que presentaron alguna discapacidad cognitiva o de comunicación que impida responder adecuadamente la encuesta, y que no fueran mayores de edad.

La muestra constituye la cantidad seleccionada que tenga la aptitud para representar, con elevada precisión y desde un enfoque numérico, los rasgos y la diversidad existentes en el grupo de estudio, con el objetivo de derivar inferencias extrapolables y relevantes basadas en los resultados alcanzado (Arispe et al., 2020). Respecto a la muestra, fue censal, dado que es una técnica de investigación en la que se recopilan datos de todos los miembros de la población objetivo, en lugar de seleccionar una muestra representativa, siendo especialmente adecuado cuando la

población es relativamente pequeña y accesible, o cuando es esencial obtener información completa y precisa de cada miembro del grupo para asegurar la validez de los resultados (Arispe et al., 2020). Ello garantiza que se consideren todas las variaciones y características de cada individuo dentro del grupo de estudio y por ende no se ha utilizado ningún muestreo. Por lo tanto, la muestra se incorporó a 60 ciudadanos que fueron usuarios de una municipalidad de Apurímac.

Se empleó la técnica de la encuesta, que representa ser un método para recabar información a través de la administración del cuestionario que se aplica a un grupo de personas con el objetivo de obtener datos sobre sus posturas, comportamientos, vivencias o impresiones respecto a una cuestión particular (Arias, 2020). La encuesta fue empleada para la medición de las variables, en el que se recolectó la información pertinente, empleándose dos cuestionarios.

El cuestionario dedicado a la medición del acceso a la información pública tuvo 18 preguntas, las cuales fueron destinadas a medir nueve indicadores distribuidos en tres dimensiones. Los usuarios pudieron responder con cinco opciones posibles enumeradas con valores del 1 (implicando total desacuerdo) al 5 (señalando su total acuerdo). Además, el cuestionario destinado a medir la satisfacción del usuario contó con 24 preguntas, las mismas que tenían el propósito de medir 12 indicadores que se distribuyeron en cinco dimensiones. Cada una de estas preguntas tuvo las mismas opciones de respuesta que el primer instrumento descrito.

Por otro lado, la validez de los instrumentos se vincula con su eficacia para medir exactamente lo que pretenden evaluar, esto abarca aspectos como el fundamento teórico, el contenido, criterios y las opiniones de expertos (Castro et al., 2020, p.11). Así, la validez de un instrumento radicó en su capacidad para medir eficazmente lo que está diseñado a evaluar, teniendo en cuenta la teoría que respalda su desarrollo y perfeccionamiento. Por consiguiente, se empleó la técnica de validación mediante el criterio de peritos, orientada a examinar el contenido de las herramientas a partir de las evaluaciones realizadas por expertos en la materia, con la finalidad de garantizar la nitidez, congruencia, adecuación y trascendencia de dichos instrumentos (Rodríguez et al., 2021, p.5). Por ende, se contó con expertos con conocimiento profundo en el campo para evaluar la validez conceptual de los instrumentos. Por consiguiente, la validación de estos se llevó a cabo con especialistas que tuvieran una comprensión exhaustiva y minuciosa del tema de investigación.

Ahora bien, la variable acción a la información pública fue validado por tres expertos: Mg. Huamán Quispe Rodolfo (especialista en Gestión Pública) quién se desenvuelve en el cargo de jefe de abastecimiento en el municipio provincial de Abancay, también la Mg. Carbajal Soto Flor Rosario (especialista en Gestión Pública) también la Mg. Mondalgo Delgado Marco Antonio (especialista en Gestión Pública) obteniendo en conjunto una calificación de acuerdo, es decir es adecuado en los criterios suficiencia, claridad, coherencia y relevancia en la evaluación de cada uno de los ítems del cuestionario. Después de ello, ambos expertos coincidieron en que el instrumento cumplía con los criterios establecidos, y concluyeron que era válido para su aplicación en el estudio. Esta validación por jueces expertos no solo fortalece la credibilidad del instrumento, sino que también aseguró que los resultados obtenidos a través de su uso fueron confiables y precisos, reflejando adecuadamente la realidad que se pretende investigar.

Respecto a la variable satisfacción del usuario, igualmente fue validado por tres expertos: Mg. Huamán Quispe Rodolfo (especialista en Gestión Pública) quién se desenvuelve en el cargo de jefe de abastecimiento en el municipio provincial de Abancay, también la Mg. Carbajal Soto Flor Rosario (especialista en Gestión Pública) Mg. Mondalgo Delgado Marco Antonio (especialista en Gestión Pública) obteniendo en conjunto una calificación de acuerdo en los criterios suficiencia, claridad, coherencia y relevancia respecto a los ítems que evalúa dicho cuestionario. Después de este minucioso examen, los dos especialistas alcanzaron un acuerdo y determinaron que la herramienta analizada satisfacía los estándares de adecuación, nitidez, congruencia y trascendencia. Este riguroso proceso de validación aseguró que el instrumento resulta apropiado y fiable para emplearse en la evaluación de la complacencia de quienes utilizan el servicio, brindando un fundamento robusto para recabar información exacta y provechosa en investigaciones posteriores.

La confiabilidad es un criterio fundamental empleado para evaluar y corroborar el grado de correspondencia y coherencia existente entre los distintos elementos que conforman un instrumento de medición, comúnmente conocido como escala. Este parámetro se expresa mediante un coeficiente que puede adoptar valores comprendidos en un rango que va desde 0 hasta 1 (Ávil y Herrera, 2020). Esto significa que la fiabilidad implica la capacidad de replicar la prueba en individuos similares, obteniendo resultados que son uniformes y comparables. Por consiguiente,

se utilizó la coherencia interna mediante el índice de fiabilidad desarrollado por Cronbach.

Se ha utilizado el Alfa de Cronbach por su facilidad de cálculo y sencillez de computar a partir de los datos obtenidos del instrumento, dado que proporciona una medida clara y directa de la confiabilidad. Paralelamente, la interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach resulta sencilla: los resultados próximos a la unidad señalan una elevada coherencia interna, mientras que aquellos cercanos a cero apuntan a una escasa congruencia. Se estima que un índice superior a 0.7 es admisible (Hayes & Coutts, 2020). En consecuencia, los hallazgos del estudio preliminar, que se administró a un conjunto de 20 habitantes con el propósito de obtener una valoración inicial de la coherencia interna de los instrumentos utilizados, arrojaron un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.982 para el acceso a la información pública y de 0.991 para la complacencia de quienes utilizan el servicio. Esto evidencia que las herramientas de medición aplicadas gozaron de una elevada fiabilidad. A su vez, respalda la idoneidad de estos cuestionarios para su uso en investigaciones futuras, asegurando que los datos recogidos reflejaron de manera precisa e igualmente consistente las percepciones y experiencias de los ciudadanos (Anabo et al., 2019).

En lo referente al método utilizado para analizar los datos obtenidos, se detalló que la información recabada se ingresó en hojas de cálculo de Excel, asignando una hoja específica para cada variable de interés. En estas hojas, se organizaron las preguntas del cuestionario según las dimensiones correspondientes a cada variable, lo que facilitó su posterior categorización y análisis. Este enfoque permitió clasificar las variables en tres niveles de evaluación claramente definidos, sentando las bases para un estudio descriptivo minucioso y exhaustivo de los datos. Además, esta estructuración de la información posibilitó una presentación clara y concisa de los resultados mediante la elaboración de tablas de frecuencia y la creación de representaciones gráficas ilustrativas, lo que facilitó la comprensión e interpretación de los hallazgos obtenidos. Seguidamente, estos resultados se exhibieron de manera visualmente atractiva y fácilmente comprensible, utilizando tablas que destacaron los aspectos más relevantes y significativos del estudio.

En una fase posterior de nuestro estudio, se realizó la migración de la información recabada al software de análisis estadístico SPSS con el objetivo de efectuar la evaluación de normalidad mediante Kolmogórov-Smirnov, una técnica

ampliamente aceptada y empleada en el ámbito de la investigación para establecer si una serie de datos se ajusta a una distribución normal. Esta prueba se seleccionó debido a la capacidad muestral de 60 ciudadanos, los resultados mostraron que existe una distribución no normal de los datos por lo que se utilizó un estadístico no paramétrico que para esta investigación fue la regresión logística ordinal.

Respecto a los criterios éticos, según el Informe Belmont se destacaron tres principios fundamentales: el respeto a las personas, la beneficencia y la justicia. El respeto a las personas implicó valorar la autonomía de los participantes y proteger a los más vulnerables a través del consentimiento informado. Este principio se aplicó en el estudio proporcionando a los participantes un consentimiento informado que les permitiera decidir libremente si deseaban participar o no en la encuesta. La aplicación del principio de beneficencia tuvo como finalidad potenciar los efectos positivos y reducir los peligros potenciales para quienes participaron en el estudio. A fin de acatar este precepto, se llevó a cabo un análisis de los posibles riesgos y ventajas vinculados a la investigación, garantizando que los beneficios tuvieran preeminencia sobre los eventuales perjuicios. Finalmente, el principio de justicia requirió una asignación equilibrada de los riesgos y beneficios al momento de elegir a los sujetos que formarían parte del estudio. Esto implicó que los criterios de selección de los participantes fueron justos y no discriminatorios, evitando la imposición indebida de cargas o la negación de beneficios a ciertos grupos o individuos.

El objeto de la investigación no presentó riesgos para los participantes, sino que tuvieron el potencial de mejorar el bienestar de los ciudadanos al identificar factores que afectaron la satisfacción con los servicios municipales y las recomendaciones resultantes. Estos aspectos se especificaron para adherirse a los principios de justicia y beneficencia.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Frecuencia y porcentajes de la variable acceso a la información pública y sus dimensiones

Calificación	Acceso a la información pública		Transparencia		Rendición de cuentas		Participación ciudadana	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	32	53,3%	32	53,3%	33	55,0%	34	56,7%
Regular	19	31,7%	19	31,7%	19	31,7%	17	28,3%
Alto	9	15,0%	9	15,0%	8	13,3%	9	15,0%
Total	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

En la presente tabla se puede apreciar que la variable acceso a la información pública y sus dimensiones han sido calificadas mayoritariamente en el nivel bajo por los ciudadanos encuestados. En primer lugar, el 53,3% de los encuestados califica el acceso a la información pública de nivel bajo, denotando que dicho municipio no está brindando la información de manera clara, oportuna y accesible, debido a que no mantienen una política de transparencia en la publicación de información. Seguidamente el nivel regular en 31,7% y 15,0% de nivel alto. Asimismo, la dimensión de transparencia también es percibida de nivel bajo por el 53,3% de los ciudadanos, dado que, la entidad municipal no acostumbra a publicar información relevante y actualizada en su portal web e igualmente emplea un vocabulario técnico en sus comunicaciones denotando escasa claridad. Consecutivamente el nivel regular en 31,7% y 15,0% de nivel alto. Mientras tanto, la dimensión de rendición de cuentas es calificada en nivel bajo por el 55,0% de los encuestados, ostentando que los informes periódicos de la entidad municipal no son accesibles, mucho menos de fácil comprensión para los ciudadanos, asimismo, precisaron que no se toman en cuenta las opiniones y sugerencias durante las audiencias públicas. Inmediatamente el nivel regular en 31,7% y 13,3% de nivel alto. En cuanto a la participación ciudadana, el 56,7% la califica como nivel bajo, sustentado porque el municipio no está implementando mecanismos de consulta para conocer la opinión de los ciudadanos sobre temas de interés público y, por ende, ello no conlleva a promover la

participación ciudadana. Seguidamente el nivel regular en 28,3% y 15,0% de nivel alto.

Tabla 2

Frecuencia y porcentajes de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones

Calificación	Satisfacción del usuario		Calidad funcional percibida		Calidad técnica percibida		Valor percibido		Confianza		Expectativa	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	36	60,0%	37	61,7%	37	61,7%	36	60,0%	34	56,7%	35	58,3%
Regular	10	16,7%	11	18,3%	12	20,0%	12	20,0%	13	21,7%	13	21,7%
Alto	14	23,3%	12	20,0%	11	18,3%	12	20,0%	13	21,7%	12	20,0%
TOTAL	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

En la presente tabla se puede apreciar que la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones han sido calificadas mayoritariamente en el nivel bajo por los ciudadanos encuestados. En primer lugar, el 60,0% califica la satisfacción del usuario de nivel bajo, dado que dicho municipio no está considerando las sugerencias de los ciudadanos para mejorar sus servicios ni mucho menos conlleva a satisfacer sus necesidades. Seguidamente el nivel alto en 23,3% y 16,7% de nivel regular. En tanto la dimensión calidad funcional percibida, también es considerada de nivel bajo por el 61,7%, esto implica que el personal que labora en dicha entidad municipal no está acostumbrado a mostrar interés, mucho menos disposición para solucionar las quejas de los usuarios, ello también repercute en su escasa capacidad para brindar un servicio de calidad, continuamente el nivel alto en 20,0% y 18,3% de nivel regular. En tanto, la calidad técnica percibida, nuevamente predomina el nivel bajo con un 61,7%. Ello denota que, los usuarios no están satisfechos con los aspectos técnicos y la eficiencia en la prestación de los servicios. Adicionalmente, el 20,0% la considera regular y el 18,3% como alta. Respecto al valor percibido, el 60,0% lo califica como bajo. Ello denota que los usuarios sienten que el municipio no está brindando información transparente sobre los costos invertidos, igualmente que el personal que labora en la entidad municipal no está capacitado para brindar soluciones efectivas a los problemas de los usuarios. Inmediatamente, el 20,0% lo percibe como regular y otro 20,0% como alto.

La dimensión de confianza precisa que con un 58,7% que la califica de nivel bajo, esto refleja que desde la percepción de usuarios considera que el municipio no se está esforzando lo suficiente por brindar servicios sin errores ni equivocaciones, mucho menos está empleando mecanismos de control para evitarlos. Por su parte, el 21,7% la considera regular y el 20,0% como alta. Finalmente, la expectativa también muestra un predominio del nivel bajo con un 58,3% dado que, la entidad municipal no cuenta con personal competente, mucho menos capacitado para desempeñar sus funciones y otorgar un servicio de calidad, asimismo, denotan que dicha entidad pública no mantiene una buena imagen y reputación para los ciudadanos. Consecutivamente, el 21,7% tiene una expectativa regular y el 20,0% mantiene una alta expectativa.

Prueba de normalidad

Para empezar, se evaluó la normalidad tanto de las variables acción a la información pública y satisfacción del usuario con sus respectivas dimensiones, con la finalidad de determinar el coeficiente de correlación idóneo que permita el logro de objetivos. Debido a que la presente investigación cuenta con una muestra de 60 usuarios, se aplicó la prueba de Kolmogorov- Smirnov, ya que la cantidad es mayor a 50.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Acceso a la información pública	,159	60	,001
Satisfacción del usuario	,187	60	,000

A lo detallado antes, en la tabla 3, se puede verificar que las variables presentan un p-value menor a 0.05; por consiguiente, no hay una distribución normal. En este sentido, se aplicó el coeficiente de determinación (R^2), y se utilizó una regresión logística ordinal para verificar la veracidad de las hipótesis formuladas. En cuanto al objetivo general fue determinar la influencia del acceso a la información pública en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024.

De esta manera, se plantean las siguientes hipótesis estadísticas.

Ho: El acceso a la información pública no influye significativamente en la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024.

Ha: El acceso a la información pública influye significativamente en la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024.

Tabla 4

Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	80,823				Cox y Snell ,712 Nagelkerke ,839
Final	6,112	74,710	2	,000	McFadden ,659

Función de enlace: Logit.

Respecto a la información de la presente tabla, muestra las dependencias de las variables, entre el acceso a la información pública y la satisfacción del usuario en el contexto municipal estudiado. El p-valor de 0,000, es menor al nivel significativo, de 0,05, respalda la aceptación de la hipótesis alternativa. Asimismo, el coeficiente de Nagelkerke de 0,839 indica que aproximadamente el 83.9% de la variabilidad en la satisfacción de los usuarios puede atribuirse a factores relacionados con el acceso a la información pública. Esta robusta asociación subraya el papel fundamental de la transparencia informativa en la gestión municipal para mejorar la percepción ciudadana. Por consiguiente, estos hallazgos sugieren que las estrategias enfocadas en facilitar y ampliar el acceso a la información pública podrían tener un impacto sustancial en la optimización de la satisfacción de los usuarios, potencialmente fortaleciendo la confianza en la administración local y promoviendo una ciudadanía más informada y participativa.

En cuanto a los objetivos específicos de la presente investigación se cuenta en primer orden, determinar la influencia de la transparencia en la satisfacción del

usuario en la Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024. Asimismo, se plantean las siguientes hipótesis estadísticas.

Ho: La transparencia no influye significativamente en la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024.

Ha: La transparencia influye significativamente en la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024.

Tabla 5

Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis uno

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	80,823				Cox y Snell ,712 Nagelkerke ,839
Final	6,112	74,710	2	,000	McFadden ,659

Función de enlace: Logit.

En función al reporte emitido por el análisis estadístico SPSS, se afirma que la satisfacción del usuario depende significativamente de la transparencia. En efecto, el p-valor obtenido (0,000) es menor al nivel significativo de 0,05, lo que conlleva a la aceptación de la hipótesis alternativa y al rechazo de la hipótesis nula. Además, el coeficiente de Nagelkerke, con un valor de 0,839, indica que el 83.9% de la variabilidad en la satisfacción de los usuarios puede explicarse por factores relacionados con la transparencia. Esta fuerte asociación subraya el papel fundamental de las prácticas transparentes en la gestión municipal para mejorar la percepción y experiencia de los ciudadanos.

En cuanto al segundo objetivo específico del estudio denominado, determinar la influencia de la rendición de cuentas en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024, por ende, se plantean las siguientes hipótesis:

Ho: La rendición de cuentas no influye significativamente en la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024.

Ha: La rendición de cuentas influye significativamente en la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024.

Tabla 6

Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis dos

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	80,823				Cox y Snell ,562 Nagelkerke ,663
Final	6,112	74,710	2	,000	McFadden ,437

Función de enlace: Logit.

Referente al análisis de la presente tabla, que entre la rendición de cuentas y la satisfacción del usuario. En efecto, el p-valor obtenido (0,000) es menor al nivel significativo de 0,05, lo que conlleva a la aceptación de la hipótesis alternativa y al rechazo de la hipótesis nula. Asimismo, el coeficiente de Nagelkerke, con un valor de 0,663, indica que el 66.3% de la variabilidad en la satisfacción de los usuarios puede explicarse por factores relacionados con la rendición de cuentas. Esta robusta asociación subraya el papel fundamental de las prácticas de rendición de cuentas en la gestión municipal para mejorar la percepción ciudadana fomentando una relación más estrecha y confiable entre la administración local y la comunidad.

Por último, en proporción al tercer objetivo de estudio denominado, determinar la influencia de la participación ciudadana en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024. Asimismo, se plantean las siguientes hipótesis estadísticas.

Ho: La participación ciudadana no influye significativamente en la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024.

Ha: La participación ciudadana influye significativamente en la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024.

Tabla 7

Informe de ajuste de los modelos y Pseudo R Cuadrado de la hipótesis tres

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud - 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Sólo intersección	80,823				Cox y Snell ,626 Nagelkerke ,738
Final	6,112	74,710	2	,000	McFadden ,521

Función de enlace: Logit.

Respecto a la información de la presente tabla, se evidencia que entre la participación ciudadana y la satisfacción del usuario en el contexto municipal estudiado. El p-valor de 0,000, es menor al nivel significativo de 0,05, respalda la aceptación de la hipótesis alternativa. Además, el coeficiente de Nagelkerke de 0,738 indica que aproximadamente el 73.8% de la variabilidad en la satisfacción de los usuarios puede atribuirse a factores relacionados con la participación ciudadana. Esta sólida correlación destaca la importancia crucial de fomentar la participación activa de los ciudadanos en los asuntos municipales. En consecuencia, estos hallazgos sugieren que las estrategias dirigidas a aumentar y mejorar los mecanismos de participación ciudadana podrían tener un impacto sustancial en la optimización de la satisfacción de los usuarios, potencialmente fortaleciendo la gobernanza local y la confianza en las instituciones municipales.

IV. DISCUSIÓN

Alusivo al objetivo general, determinar la influencia del acceso a la información pública en la satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024; en el presente estudio se halló que el acceso a la información pública depende significativamente en la satisfacción del usuario, arrojando un p-valor de 0,000, ostentando una aceptación de la aceptación alterna, a su vez es notable que el coeficiente de Nagelkerke alcance un valor de 0,839, lo cual sugiere que aproximadamente el 83.9% de las fluctuaciones en la satisfacción de los usuarios pueden atribuirse a elementos vinculados con la transparencia. Estos hallazgos ponen de manifiesto la importancia crucial que tienen las iniciativas de transparencia en la administración municipal para potenciar la experiencia y la opinión de los ciudadanos.

Estos hallazgos guardan similitud con el estudio de Quijano (2021) realizado en el municipio de Huaylas, quien encontró que el acceso a la información pública era poco accesible en un 90.3% y que la transparencia era insuficiente en un 75.0%, asimismo, hallando un vínculo significativo y directo entre variables, infiriendo que la facilidad de acceso y la claridad de los datos en las entidades estatales tienen la capacidad de mejorar la excelencia de las prestaciones que reciben los habitantes. Esta investigación subraya la importancia de implementar directrices que optimicen la transparencia y accesibilidad, lo cual podría derivar en un mayor grado de satisfacción y eficiencia en el suministro de servicios públicos. De la misma forma, el estudio ejecutado en gobiernos locales de Nepal, Han et al. (2024) encontraron que la transparencia y la capacidad de respuesta están vinculadas con la confianza pública. La participación pública ($\beta=0.315$) se identificó como el predictor más fuerte de las variaciones en la confianza pública, seguido de la satisfacción de los ciudadanos ($\beta=0.250$), la capacidad de respuesta ($\beta=0.211$) y la transparencia ($\beta=0.136$), todas significativas al nivel $p<0.05$. Estos resultados subrayan la importancia de fomentar la transparencia, la capacidad de respuesta y la participación ciudadana para fortalecer la confianza de la población en las instituciones gubernamentales. Ahora bien, en el gobierno de Hong Kong, los autores Chan et al. (2021) también identificaron correlaciones significativas entre las características de diseño y las percepciones del servicio incluyendo la exactitud y la integridad, que se asociaron fuertemente con la percepción del servicio central. La calidad del servicio se vinculó de forma robusta

con la satisfacción de los ciudadanos lo que sugiere que factores clave como la precisión y la integridad de la información son esenciales para mejorar la percepción y satisfacción con los servicios públicos. Mientras tanto, Alkraiiji y Ameen (2022) en gobiernos de Arabia Saudita hallaron que la calidad del servicio impacta la confianza en los servicios de gobierno electrónico, así como en la confianza general en el gobierno y la satisfacción del ciudadano. Este estudio concluye que mejorar la calidad de los servicios electrónicos puede incrementar la confianza de los ciudadanos y, en última instancia, su satisfacción y lealtad.

Por último, en municipios españoles Tejedo y Ferraz (2020) descubrieron que varios factores, como la dependencia financiera y el acceso a internet, influyen en la divulgación de la información, pero no la ideología o el partido gobernante. Este estudio resalta la complejidad de los factores que afectan la transparencia y la divulgación de información, proporcionando una base para futuras investigaciones y el diseño de políticas públicas que promuevan una mayor sintonía entre las instituciones gubernamentales y las necesidades ciudadanas.

Siendo respaldado con la teoría de la desconfirmación de expectativas propuesta por Richard Oliver (1980) quienes respaldan estos resultados, sugiriendo que la complacencia de quienes utilizan un servicio se produce cuando las percepciones sobre el rendimiento de una prestación igualan o sobrepasan las anticipaciones. Si la apertura informativa gubernamental es apropiada, las expectativas de transparencia y claridad se satisfacen, suscitando conformidad. En tanto, desde la perspectiva de la teoría de la agencia Jensen y Meckling en el año 1976 enfatizaron que los habitantes, en su rol de mandantes, pueden emplear mecanismos de fiscalización y rendición de cuentas para encauzar las acciones de las administraciones públicas conforme a sus predilecciones, elevando la satisfacción mediante un acceso eficaz a la información (Baporikar, 2023). Efectivamente, la accesibilidad y transparencia de la información generada por las instituciones gubernamentales desempeñan un papel vital en la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos, asegurando que la población tenga la capacidad de evaluar de manera clara y efectiva la gestión y el desempeño de sus representantes electos y funcionarios públicos. Además, al fomentar una cultura de apertura y rendición de cuentas, se sentarán las bases para una participación ciudadana más activa y comprometida, lo que a su vez favorecerá la mejora continua de los servicios públicos y el fortalecimiento de la democracia.

Respecto al objetivo específico 1, se sostiene determinar la influencia de la transparencia en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024; con un valor p de 0,000, respaldando la validez de la hipótesis alternativa, adicionalmente, el índice de Nagelkerke arroja un valor de 0,663, lo que sugiere que aproximadamente dos tercios (66.3%) de las fluctuaciones en la satisfacción ciudadana pueden atribuirse a elementos vinculados con la transparencia en la gestión municipal. Esta marcada correlación enfatiza la importancia crucial de implementar mecanismos de transparencia en la administración local, tales prácticas no solo mejoran la percepción pública, sino que también contribuyen a fortalecer el vínculo entre el gobierno municipal y sus habitantes, fomentando una atmósfera de mayor confianza y cercanía.

Estos resultados están en línea con estudios previos, tales como el estudio internacional de Han et al. (2024) quienes encontraron que la transparencia está significativamente vinculada a la confianza pública en gobiernos local de Nepal, aunque la participación pública se destacó como el predictor más fuerte de la confianza pública, subrayando la importancia de la transparencia y otros factores como la capacidad de respuesta y la satisfacción de los ciudadanos. Por otro lado, Tejedo y Ferraz (2020) abordaron factores como la dependencia financiera, el acceso a Internet y la tasa de desempleo, encontrando que estos influyen significativamente en la divulgación de información, pero no hallaron una relación directa con la transparencia, lo que resalta la complejidad y multifaceticidad de los factores que influyen en la satisfacción del usuario y la transparencia en municipios españoles. En tanto, específicamente en gobiernos locales de China, Miao (2023) encontró que la transparencia de las políticas tiene un efecto significativo en la satisfacción ciudadana, aunque en menor medida que la confianza y la eficacia lo que refuerza la idea de que la transparencia es un factor importante pero no el único que afecta la satisfacción del usuario. Desde una perspectiva nacional, en el municipio provincial de Santa, Angeles (2023) también identificó un vínculo significativo entre transparencia y satisfacción, sugiriendo que mejorar la interacción entre ciudadanos y la administración pública puede aumentar la eficiencia y satisfacción en la prestación de servicios, resultados consistentes con los hallazgos de este estudio, subrayando la importancia de la transparencia para mejorar la percepción y satisfacción de los ciudadanos. Ahora bien, Grandez (2022) reportó un vínculo significativo y positivo entre transparencia y satisfacción del usuario en el municipio distrital de Juan Guerra, resaltando que la

transparencia y accesibilidad en las actividades del gobierno local tienen un impacto determinante en la valoración de quienes utilizan los servicios, lo cual concuerda con los resultados obtenidos en nuestro estudio, que evidencian una asociación directa y notable entre dichas variables. El estudio corrobora la premisa de que la apertura informativa tiene un impacto notable en la complacencia de quienes utilizan los servicios, poniendo de manifiesto que la ausencia de canales que posibiliten a los habitantes manifestar sus perspectivas y participar en la gestión administrativa puede suscitar una percepción de distanciamiento y apatía, incrementando el descontento. Por último, Sovero (2022) descubrieron un vínculo relacional significativo y directo entre transparencia hacia la satisfacción del usuario por ende, el establecimiento de mecanismos efectivos que fomenten la participación de los ciudadanos, junto con el fortalecimiento de prácticas que promuevan la transparencia administrativa, contribuye a incrementar la confianza y las expectativas de la población hacia la gestión gubernamental. Siendo sustentados teóricamente por Simelio et al. (2021) quienes recalcaron que la transparencia confiere facilidad de acceso y divulgación de datos relativos a una organización o individuo. Este principio permite que terceros, no vinculados directamente a la entidad, puedan monitorear y evaluar tanto sus operaciones internas como su desempeño general, por tanto, la transparencia juega un papel crucial en la rendición de cuentas y la supervisión externa de las instituciones.

Por lo tanto, se reafirma la importancia crítica de implementar y fortalecer mecanismos de transparencia en la gestión municipal. Estos no solo mejoran la percepción pública, sino que también contribuyen significativamente a fortalecer el vínculo entre el gobierno local y sus habitantes, es así que la transparencia se revela, así como un pilar fundamental en la construcción de una gobernanza más participativa, responsable y orientada al ciudadano, fomentando un ambiente de mayor confianza y cercanía entre la administración y la comunidad.

En respuesta al objetivo específico 2 que confiere, determinar la influencia de la rendición de cuentas en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024; ostentó un valor p de 0,000, considerablemente por es menor al nivel significativo de 0,05, en tanto el índice de Nagelkerke arroja un valor de 0,663, lo que sugiere de la variabilidad en la satisfacción de los usuarios (66.3%) de las fluctuaciones en la satisfacción ciudadana pueden atribuirse a elementos vinculados con la rendición de cuentas en la gestión municipal. Está marcada correlación enfatiza

la importancia crucial de implementar mecanismos de rendición de cuentas en la administración local. Tales prácticas no solo mejoran la percepción pública, sino que también contribuyen a fortalecer el vínculo entre el gobierno municipal y sus habitantes, fomentando una atmósfera de mayor confianza y cercanía.

En consonancia con estos resultados, Sovero (2022) encontró que tanto la transparencia como la rendición de cuentas son percibidas de manera regular por la población, con un 69.3% evaluando la rendición de cuentas en un nivel intermedio. Sovero también identificó una relación significativa entre transparencia, rendición de cuentas y satisfacción del usuario, concluyendo que el establecimiento de canales efectivos de participación ciudadana y el fortalecimiento de los mecanismos de rendición de cuentas mejoran las expectativas de la población. Por su parte, Han et al. (2024) destacaron que la transparencia y la capacidad de respuesta están vinculadas con la confianza pública, y que la rendición de cuentas explica el 49.8% de la confianza pública, mientras que la satisfacción ciudadana explica el 26.5%, controlando otras variables. Esto subraya la importancia de fomentar la transparencia, la capacidad de respuesta y la participación ciudadana para fortalecer la confianza de la población en las instituciones gubernamentales. De acuerdo con Simelio et al. (2021), la rendición de cuentas es la obligación de las municipalidades de informar y justificar sus acciones, decisiones y uso de recursos públicos ante la ciudadanía, mientras que Witvliet et al. (2023) definen la rendición de cuentas como un proceso continuo donde la municipalidad debe demostrar su integridad y responsabilidad, asegurando que su actuación responde efectivamente a los intereses públicos y se adhiere a los principios de transparencia y justicia. Efectivamente, estos estudios ratifican que la transparencia en la gestión resulta fundamental para optimizar la valoración y complacencia de los habitantes, subrayando la importancia de formular directrices gubernamentales que impulsen una mayor apertura informativa e intervención de la ciudadanía, con la finalidad de consolidar la credibilidad y la satisfacción de la población en relación con las prestaciones ofrecidas por el gobierno local.

Por último, referente al objetivo específico 3 del presente estudio que fue determinar la influencia de la participación ciudadana en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024; arrojando un valor p de 0,000, es menor al nivel significativo de 0,05, lo que respalda la validez de la hipótesis alternativa propuesta, en tanto el coeficiente de Nagelkerke, con un valor de 0,738, sugiere que

casi tres cuartos (73,8%) de las variaciones en la satisfacción de los usuarios pueden explicarse por elementos asociados con la implicación ciudadana. Ello implica que la implementación de iniciativas orientadas a incrementar y perfeccionar los canales de participación ciudadana mantiene un efecto considerable en la mejora de la satisfacción de los usuarios. Tal enfoque tiene el potencial de robustecer la gestión local y aumentar la confianza en los organismos municipales, promoviendo así una gobernanza más efectiva y representativa.

Dicho resultado se alinea con los hallazgos de Han et al. (2024), quienes identificaron que la participación pública es el predictor más fuerte de las variaciones en la confianza pública, seguido de la satisfacción de los ciudadanos, la capacidad de respuesta y la transparencia, todas significativas al nivel $p < 0.05$. Han et al. concluyeron que fomentar la transparencia, la capacidad de respuesta y la participación ciudadana es crucial para fortalecer la confianza de la población en las instituciones gubernamentales. Este énfasis en la participación ciudadana como un componente vital para la satisfacción y confianza pública refuerza la importancia de este estudio. Por otro lado, Palumbo et al. (2022) encontraron que la participación ciudadana fue considerada irrelevante por el 62.40% de los usuarios, dado que no ven resultados concretos o sienten que su voz no se traduce en cambios visibles. Sin embargo, también identificaron un vínculo significativo y positivo entre participación ciudadana y satisfacción del usuario. Este contraste sugiere que, aunque los ciudadanos no perciben su involucramiento como eficaz, aquellos que participan activamente y perciben que su opinión es tomada en cuenta muestran mayores niveles de satisfacción, destacando la necesidad de mecanismos efectivos de participación.

La participación ciudadana, como señalan Simelio et al. (2021) alude a los procedimientos y canales que posibilitan a los habitantes formar parte de la programación, adopción de resoluciones y monitoreo de las actividades llevadas a cabo por el gobierno local. En tanto, Holum (2023) amplía esta definición al describirla como un enfoque colaborativo en la gestión municipal, donde los ciudadanos tienen un rol activo y significativo en la formulación de políticas y en la supervisión de su ejecución, fortaleciendo la democracia y la responsabilidad local.

Esta perspectiva de cooperación no solamente consolida la credibilidad en los funcionarios municipales, sino que además impulsa un mayor grado de complacencia entre los habitantes al garantizar que las directrices gubernamentales aborden de

manera eficaz las demandas y aspiraciones de la población, siendo fundamentalmente formular y aplicar directrices gubernamentales que fomenten y faciliten la participación de la ciudadanía, garantizando que los individuos se sientan integrados y considerados en el proceso de adopción de resoluciones, lo cual, a su vez, afianzará la credibilidad y la satisfacción respecto a las prestaciones brindadas por el gobierno local.

V. CONCLUSIONES

Primero: En cuanto al objetivo general se puede concluir que el acceso a la información pública influye en la satisfacción del usuario de una municipalidad de Apurimac, 2024. Al obtenerse que el valor significativo fue 0,000 menor a 0,05 se agrega además que el valor de Nagelkerke fue de 83,9 % lo que indico que la variable de la satisfacción del usuario depende en un 83,9% del acceso a la información lo que permite afirmar que si queremos mejorar la satisfacción del usuario se debe implementar mejoras en el acceso a la información que deben recibir el publico. Esto permite concluir que cuando los ciudadanos enfrentan barreras para obtener información sobre las actividades, decisiones y desempeño de la municipalidad, se genera un clima de desconfianza y opacidad. Por ende, se sienten excluidos y poco valorados, ya que no pueden evaluar adecuadamente la gestión de sus autoridades ni participar de manera informada en los procesos de toma de decisiones. Esto, a su vez, puede resultar en una menor satisfacción con los servicios municipales y una percepción negativa de la administración en general

Segundo: Se ha evidenciado una significativa e influencia de la transparencia. En cuanto al objetivo general se puede concluir que el acceso a la información publica influye en la satisfacción del usuario de una municipalidad de Apurimac, 2024. Al obtenerse que el valor significativo fue 0,000 menor a 0,05 se agrega además que el valor de Nagelkerke fue de 83,9 % lo que indico que la variable de la satisfacción del usuario depende en un 83,9% del acceso a la información lo que permite afirmar que si queremos mejorar la satisfacción del usuario se debe implementar mejoras en el acceso a la información que deben recibir el publico. Esto permite concluir que la carencia de mecanismos transparentes que fomenten la participación ciudadana y la expresión de opiniones genera una sensación de desconexión y desinterés por parte de la población hacia las autoridades municipales, lo que a su vez puede afectar la confianza en la gestión municipal y la percepción de la eficiencia en la prestación de servicios públicos.

Tercero: Se ha evidenciado que la rendición de cuentas es significativa e influye ($p=0.000$; 66.3%) hacia la satisfacción del usuario. Esto permite concluir que cuando la municipalidad no proporciona explicaciones claras y detalladas sobre el uso de los recursos públicos y las decisiones tomadas, los ciudadanos se sienten excluidos y

poco valorados, generando sospechas de malversación de fondos, lo que erosiona la confianza de los usuarios en la integridad y capacidad de la administración municipal

Cuarto: Se ha evidenciado que la participación ciudadana es significativa e influye hacia la satisfacción del usuario. Esto permite concluir que, si los habitantes no disponen de canales para manifestar sus perspectivas, requerimientos e inquietudes, experimentan una sensación de marginación respecto a las instancias de adopción de resoluciones que inciden de manera directa en su satisfacción. Por tanto, la ausencia de mecanismos de participación ciudadana fomenta la idea que la entidad municipal no es receptiva ni responsable ante las demandas de la población.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda al alcalde del municipio distrital de Apurímac desarrollar un plan de capacitación y sensibilización. Este plan debe estar dirigido a los funcionarios municipales con el propósito de fortalecer su comprensión sobre la importancia de la transparencia y el acceso a la información pública. Para implementarlo, es necesario organizar talleres periódicos que enfatizan la obligación de brindar información completa, oportuna y accesible a los ciudadanos. Estos talleres deben incluir módulos sobre las sanciones previstas por el incumplimiento de estas disposiciones.

Segundo: Se recomienda al alcalde del municipio distrital de Apurímac implementar un portal web interactivo. Este portal debe permitir a los ciudadanos acceder a información actualizada sobre las actividades, proyectos y decisiones de la municipalidad. Para su desarrollo, es fundamental contratar a un equipo de diseñadores web y programadores que creen una interfaz amigable y fácil de navegar. El portal debe incluir secciones claramente definidas para diferentes tipos de información municipal, así como un sistema de comentarios y sugerencias donde los usuarios puedan expresar sus opiniones y preocupaciones de manera directa.

Tercero: Se recomienda a la Gerencia de Administración y Finanzas del municipio distrital de Apurímac establecer un sistema de rendición de cuentas trimestral. Este sistema debe incluir la elaboración de informes financieros detallados y de fácil comprensión para los ciudadanos. Para implementarlo, se sugiere formar un equipo dedicado a la preparación de estos informes, utilizando gráficos y lenguaje sencillo para explicar los datos financieros. Los informes deben ser publicados puntualmente en el portal web de la municipalidad y difundidos a través de medios locales de comunicación, incluyendo radio y periódicos locales.

Cuarto: Se recomienda a la Gerencia de Participación Ciudadana de dicho municipio, implementar un programa de presupuesto participativo. Este programa debe permitir a los ciudadanos proponer y votar por proyectos que consideren prioritarios para su comunidad. Para su implementación, se tiene que organizar asambleas comunitarias donde los ciudadanos puedan presentar sus propuestas. Se debe desarrollar una plataforma en línea para la votación, asegurando que sea accesible tanto por internet como en quioscos públicos para aquellos sin acceso a la red. El proceso debe ser transparente e inclusivo, contando con la asistencia técnica de los funcionarios municipales para ayudar a los ciudadanos a formular propuestas viables.

REFERENCIAS

- Abeleida, C., Carvajal, J., Finol, L. & Manzano, L. (2019). Avances de la transparencia activa y datos abiertos en gobiernos locales: el caso de Coquimbo y La Serena en Chile. *Revista iberoamericana de estudios municipales* (20), 149-176. doi:10.4067/S0719-17902019000200149
- Abuhamda, E., Ismail, I. & Bsharat, T. (2021). Understanding quantitative and qualitative research methods: A theoretical perspective for young researchers. *International Journal of Research*, 8(2), 71-87. doi:10.2501/ijmr-201-5-070
- Akram, M., Abbas, A. & Khan, I. (2022). Effects of Perceived Value, Service Quality and Customer Trust in Home Delivery Service Staff on Customer Satisfaction: Evidence from Pakistan. *International Journal of Management Research and Emerging Sciences*, 12(4), 128-152. doi:10.56536/ijmres.v12i4.351
- Alkrajji, A. & Ameen, N. (2022). The impact of service quality, trust and satisfaction on young citizen loyalty towards government e-services. *Information Technology & People*, 35(4), 1239-1270. doi:10.1108/ITP-04-2020-0229
- Anabo, I. F., Elexpuru, I. & Villardón, L. (2018). Revisiting the Belmont Report's ethical principles in internet-mediated research: perspectives from disciplinary associations in the social sciences. *Ethics and Information Technology*, 21, 137-149. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10676-018-9495-z>
- Angeles, C. (2023). Transparencia y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial del Santa según los usuarios, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113836/Angeles_MCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. & Arellano, C. (2020). La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Ávil, Y. & Herrera, R. (2020). Validez de constructo y confiabilidad de un instrumento para evaluar la atención a la diversidad estudiantil en danza. Apuntes

Universitarios, 10(4), 24-39.
<https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/487/566>

- Baporikar, N. (2023). Governance as a Catalyst for Public Sector Sustainability. IGI Global. doi:10.4018/978-1-6684-6966-8.ch013
- Bhuiyan, M. & Islam, M. (2023). Assessing citizen satisfaction of urban local government service and infrastructure in Bangladesh: A case study of Pabna municipality. *Environment and Social Psychology*, 8(3), 1-18.
doi:10.54517/esp.v8i3.1671
- Bjurstrøm, K. (2020). Principal–agent or principal–steward: how ministry–agency relations condition the impact of performance management in the steering of government agencies. *Public Performance & Management Review*, 43(5), 1053-1077. doi:10.1080/15309576.2020.1739087
- Blut, M., Chaney, D., Lunardo, R., Mencarelli, R. & Grewal, D. (2023). Customer Perceived Value: A Comprehensive Meta-analysis. *Journal of Service Research*, 1-24. doi:10.1177/10946705231222295
- Brito, E., Pais, L., dos Santos, N. & Figueiredo, C. (2020). Knowledge management, customer satisfaction and organizational image discriminating certified from non-certified (ISO 9001) municipalities. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 37(3), 451-469. doi:10.1108/IJQRM-10-2018-0281
- Burgos, S. & Morocho, T. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. doi:10.17162/riva.v5i1.1279
- Castro, A., Parra, E., & Arango, I. (2020). Glosario para metodología de la investigación. *Working Paper ESACE*, 1(8), págs. 1-38.
<http://doi.org/10.17605/OSF.IO/5ANJB>
- Chan, F., Thong, J., Brown, S. & Venkatesh, V. (2021). Service design and citizen satisfaction with e-government services: a multidimensional perspective. *Public Administration Review*, 81(5), 874-894. doi:10.1111/puar.13308
- Concha, C., Farfán, J., Bernales, M., Morales, J. & Farfán, D. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1911-1931.
doi:10.37811/cl_rcm.v6i5.3218

- Cordera, R., Nogués, S., González, E. & dell'Olio, L. (2019). Intra-urban spatial disparities in user satisfaction with public transport services. *Sustainability*, 11(20), 1-22. doi:10.3390/su11205829
- Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., Reátegui, J. & Pizzán, S. (2022). Servicios de e-gobierno y satisfacción del usuario en una municipalidad. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728-744. doi:10.51798/sijis.v3i1.258
- Garndez, J. (2022). Gestión municipal y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Juan Guerra, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94874>
- Han, Y., Aryal, N. & Hwang, K. (2024). Local governments' accountability and public trust in Nepal: Does participation make a difference? *Asia & the Pacific Policy Studies*, 11(2). doi:10.1002/app5.387
- Hayes, A. & Coutts, J. (2020). Use Omega Rather than Cronbach's Alpha for Estimating Reliability. *But. Communication Methods and Measures*, 2(1), 1-24. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19312458.2020.1718629?scroll=top&needAccess=true>
- Holum, M. (2023). Citizen Participation: Linking Government Efforts, Actual Participation, and Trust in Local Politicians. *International Journal of Public Administration*, 46(13), 915-925. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01900692.2022.2048667>
- Hossain, N., Joshi, A. & Pande, S. (2024). The politics of complaint: a review of the literature on grievance redress mechanisms in the global South. *Policy Studies*, 45(2), 1-10. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01442872.2023.2193387>
- Kassemeier, R., Haumann, T. & Güntürkün, P. (2022). Whether, when, and why functional company characteristics engender customer satisfaction and customer-company identification: The role of self-definitional needs. *International Journal of Research in Marketing*, 39(3), 699-723. doi:10.1016/j.ijresmar.2021.08.002
- Kurkela, K., Kork, A., Jäntti, A. & Paananen, H. (2023). Citizen participation as an organisational challenge in local government. *International Journal of Public Sector Management*, 37(1), 124-140. doi:10.1108/IJPSM-08-2022-0179

- Kwan, B., Hee, E. & Lee, T. (2023). The effect of E-Government website evaluation on user satisfaction and intention to use: the mediating role of warmth and competence judgment on government. *Information, Communication & Society*, 26(9), 1-13.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1369118X.2022.2041701>
- Luscombe, A. & Duncan, J. (2023). Access to information research in the digital era. *Canadian Public Administration*, 66(2), 268-276. doi:10.1111/capa.12518
- Mabillard, V., Sofia, A. & Pasquier, M. (2019). The use and effects of access to information laws. A study in 14 countries. Université de Lausanne, Institut de hautes études en administration publique IDHEAP. doi:10.13140/RG.2.2.27609.26725
- Mbassi, J., Mbarga, A. & Ndeme, R. (2019). Public service quality and citizen-client's satisfaction in local municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3), 110-123. doi:10.33423/jmdc.v13i3.2242
- Miao, H. (2023). Types of Public Participation and Their Effect on Satisfaction with Local Public Services in China: Political Trust as a Moderating Variable. *Asian Survey*, 63(6), 851-877. doi:10.1525/as.2023.2007496
- Moteki, Y. (2023). User satisfaction with Tokyo Metropolitan Government ward office counter services. *Frontiers in Built Environment*, 9. doi:10.3389/fbuil.2023.1116966
- Palumbo, G., Tejada, G., Inche, J. & Gomero, J. (2022). Participación ciudadana y gestión pública en Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1474-1488.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38785/43215>
- Piñeiro, R., Muñoz, P., Rosenblatt, F., Rossel, C., Scrollini, F. & Tealde, E. (2023). How the exercise of the right to information (RTI) affects trust in political institutions. *Government Information Quarterly*, 40(4). doi:10.1016/j.giq.2023.101838
- Prasad, B. & Kumar, A. (2022). Citizen Satisfaction with Public Service: What Factors Drive? *Policy & Governance Review*, 6(1), 78-89.
<https://journal.iapa.or.id/pgr/article/view/470>
- Qiao, Y., Yin, X. & Xing, G. (2022). Impact of Perceived Product Value on Customer-Based Brand Equity: Marx's Theory – Value-Based Perspective. *Frontiers in Psychology*, 13(2), 1-15.

<https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2022.931064/full>

- Quijano, J. (2021). Acceso a la Información Pública y Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73947/Quijano_PJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, E., Maguiña, M. & Huerta, M. (2020). Attitude, satisfaction and loyalty of customers in Municipal Savings Banks of Peru. *Retos*, 10(20), 313-325. doi:10.17163/ret.n20.2020.08
- Rocha, Á., Reis, J., Peter, M. & Bogdanović, Z. (2019). Marketing and smart technologies Proceedings of ICMaTech 2019. Proceedings of ICMaTech. Springer. doi:10.1007/978-981-15-1564-4_33
- Rodríguez, M., Poblano, E., Alvarado, L., González, A. & Rodríguez, M. (2021). Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje conceptual. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(22), 1-16. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/960/3053>
- Romero, J., Jimber, J., Ochoa, M. & Vergara, A. (2022). Analysis of citizen satisfaction in municipal services. *Economies*, 10(9). doi:10.3390/economies10090225
- Selepe, M. & Magagula, M. (2023). Conceptualization of accountability and municipal finance management within the South African local government environment. *International Journal of Social Science Research and Review*, 6(8), 230-246. doi:10.47814/ijssrr.v6i8.1571
- Shahzada, N., Panezai, S. & Kakar, A. (2024). Citizen Satisfaction with Municipal Services: A Meta-analysis. *Journal of geography and regional future studies*, 1(3), 64-80. doi:10.30466/grfs.2024.55104.1041
- Simelio, N., Ferré, C. & Herrero, F. (2021). Transparent information and access to citizen participation on municipal websites. *Profesional de la información/Information Professional*, 30(2). doi:10.3145/epi.2021.mar.11
- Sovero, A. (2022). Gobierno abierto y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad de Los Olivos, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84894>

- Stylidis, K., Wickman, C. & Söderberg, R. (2020). Perceived quality of products: a framework and attributes ranking method. *Journal of Engineering Design*, 31(1), 37-67. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09544828.2019.1669769>
- Suchanek, P. & Kralova, M. (2023). Relationship Between Customer Expectations and Financial Performance of Food Industry Businesses in a Customer Satisfaction Model. *Economic and Business Review*, 25(2), 103-117. doi:10.15458/2335-4216.1320
- Tejedo, F. & Ferraz, J. (2020). Explaining the freedom of information in local government: What influences information disclosure? *Contaduría y administración*, 65(4). doi:10.22201/fca.24488410e.2020.2299
- Tejedo, F. & Ferraz, J. (2023). Critical factors influencing information disclosure in public organisations. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), 1-12. <https://www.nature.com/articles/s41599-023-01814-8>
- Tomkinson, S. (2024). Power and Public Administration: Applying a Transformative Approach to Freedom of/Access to Information Research. *Public Integrity*, 1-12. doi:10.1080/10999922.2023.2262156
- Wang, P., & Fan, F. (2022). Examining and Expanding the Expectancy Disconfirmation Model: Evidence from Rural China. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 2022. doi:10.1155/2022/9378101
- Wang, X. & Zhou, R. (2023). Impacts of User Expectation and Disconfirmation on Satisfaction and Behavior Intention: The Moderating Effect of Expectation Levels. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 39(15), 32-40. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10447318.2022.2095479>
- Witvliet, C., Jang, S., Johnson, B., Evans, S. & Berry, J. (2023). Accountability: Construct definition and measurement of a virtue vital to flourishing. *The Journal of Positive Psychology*, 18(5), 660-673. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/17439760.2022.2109203>
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N. & Walker, R. (2022). The expectancy-disconfirmation model and citizen satisfaction with public services: A meta-analysis and an agenda for best practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147-159. doi:10.1111/puar.13368

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Acceso a la información pública	Se refiere al derecho de los ciudadanos a solicitar y obtener información generada por las entidades gubernamentales, excluyendo aquella sujeta a excepciones legales, con el fin de promover las actividades transparentes, la rendición de cuentas y el escrutinio público sobre la gestión estatal (Simelio et al., 2021).	Esta variable será evaluada por las dimensiones transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana	Transparencia	Publicación de información	Ordinal politómica de Likert
				Respuesta a solicitudes	
				Lenguaje claro	
			Rendición de cuentas	Informes periódicos	
				Audiencias públicas	
				Control institucional	
			Participación ciudadana	Mecanismos de consulta	
Presupuesto participativo					
Supervisión y control ciudadano					
				Solución de quejas	

Satisfacción del usuario	Alude a la alegría que siente un cliente cuando el proveedor de servicios satisface sus expectativas. Se caracteriza como una respuesta tanto cognitiva como emocional ante una experiencia de servicio específica o una relación continua de servicio (Ramírez et al., 2020).	Esta variable será evaluada por las dimensiones: calidad funcional percibida, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza y expectativa.	Calidad funcional percibida	Servicio esperado
			Calidad técnica percibida	Mejoras en el servicio
				Calidad del servicio
			Valor percibido	Refleja confianza
				Precios justos
				Solucionar problemas
			Confianza	Preocupación por las necesidades del usuario
				No cometer errores
			Expectativa	Personal competente
				Atención personalizada
Percepción				

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Ficha técnica del instrumento				
Nombre del cuestionario	Cuestionario para el acceso a la información pública y satisfacción del usuario			
Autor:	Leydilena Mendoza Carrasco			
Adaptado por:	Leydilena Mendoza Carrasco			
Administración:	Colectiva			
Ámbito de aplicación	MUNICIPALIDAD DE APURIMAC			
Duración:	Tiempo aproximado 20 minutos			
Dimensiones e ítems:	Dimensión eficiencia: 7 ítems Dimensión eficacia: 6 ítems Dimensión competencias laborales: 7 ítems.			
Confiabilidad:	Este proceso se dio mediante una prueba piloto realizada a 20 colaboradores, se utilizó el Alpha de Cronbach y su obtuvo como valor = 0.88			
Validación:	Se dio mediante el juicio valorativo de tres expertos los cuales dieron su opinión respecto a: si procede, donde se obtuvo como resultado de la valoración: aplicable			
Calificación:	La calificación se cada ítem se hizo con una escala de 1 a 5 puntos siendo: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre Para obtener los resultados se suman los apartados.			
Tipificación:	NIVELES Y RANGOS			
		Alto	Regular	Jo
	Desempeño laboral	x		
	Dimensión Eficiencia		x	
	Dimensión Eficacia		x	
Dimensión Competencias laborales	x			



Cuestionario sobre el Acceso a la información pública

Introducción:

El presente instrumento posee como fin determinar la situación de la acción a la información pública en una municipalidad, Apurímac, para ello, es necesario su colaboración respondiendo cada una de las siguientes preguntas de forma honesta y objetiva. Cabe aclarar que sus respuestas serán anónimas, confidenciales y sólo se utilizarán para la investigación.

Instrucción:

Seleccione la opción que mejor refleje tu respuesta marcándola con una X, considerando la siguiente escala valorativa:

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

Nº	Acceso a la información pública	1	2	3	4	5
Transparencia						
Publicación de información						
1	La entidad municipal publica información relevante y actualizada en su portal web.					
2	La entidad municipal mantiene una política de transparencia en la publicación de información.					
Respuesta a solicitudes						
3	En la entidad municipal se responde de manera oportuna a las solicitudes de información de los ciudadanos.					
4	Las respuestas a las solicitudes de información por parte de la entidad					

	municipal son claras.						
Lenguaje claro							
5	La información proporcionada por la entidad municipal utiliza un lenguaje comprensible para los ciudadanos.						
6	Se evita el uso de tecnicismos innecesarios en sus comunicaciones con los ciudadanos.						
Rendición de cuentas							
Informes periódicos							
7	La entidad municipal presenta informes periódicos sobre su gestión a los ciudadanos.						
8	Los informes periódicos de la entidad municipal son accesibles y de fácil comprensión para los ciudadanos.						
Audiencias públicas							
9	La entidad municipal realiza audiencias públicas para informar a los ciudadanos sobre su gestión.						
10	Se toma en cuenta las opiniones y sugerencias de los ciudadanos durante las audiencias públicas.						
Control institucional							
11	La entidad municipal cuenta con mecanismos de control interno para garantizar la transparencia en su gestión.						
12	Los mecanismos de control institucional del municipio son efectivos para prevenir y detectar irregularidades.						
Participación ciudadana							
Mecanismos de consulta							
13	La entidad municipal implementa mecanismos de consulta para conocer la opinión de los ciudadanos sobre temas de interés público.						
14	Los mecanismos de consulta de la entidad municipal son inclusivos para todos los ciudadanos.						
Presupuesto participativo							
15	La entidad municipal promueve la participación ciudadana en el proceso						

	de presupuesto participativo.					
16	El proceso de presupuesto participativo de la municipalidad es transparente y permite la vigilancia ciudadana.					
Supervisión y control ciudadano						
17	La entidad municipal fomenta la participación de los ciudadanos en la supervisión obras y servicios públicos.					
18	Los ciudadanos tienen acceso a la información necesaria para ejercer un efectivo control de la gestión municipal.					

¡Gracias por su colaboración!

Ficha técnica del instrumento				
Nombre del cuestionario	Cuestionario para el acceso a la información pública y satisfacción del usuario			
Autor:	Leydilena Mendoza Carrasco			
Adaptado por:	Leydilena Mendoza Carrasco			
Administración:	Colectiva			
Ámbito de aplicación	MUNICIPALIDAD DE APURIMAC			
Duración:	Tiempo aproximado 20 minutos			
Dimensiones e ítems:	Dimensión eficiencia: 7 ítems Dimensión eficacia: 6 ítems Dimensión competencias laborales: 7 ítems.			
Confiabilidad:	Este proceso se dio mediante una prueba piloto realizada a 20 colaboradores, se utilizó el Alpha de Cronbach y su obtuvo como valor = 0.88			
Validación:	Se dio mediante el juicio valorativo de tres expertos los cuales dieron su opinión respecto a: si procede, donde se obtuvo como resultado de la valoración: aplicable			
Calificación:	La calificación se cada ítem se hizo con una escala de 1 a 5 puntos siendo: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre Para obtener los resultados se suman los apartados.			
Tipificación:	NIVELES Y RANGOS			
		Alto	Regular	Bajo
	Desempeño laboral	x		
	Dimensión Eficiencia		x	
	Dimensión Eficacia		x	
Dimensión Competencias laborales	x			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario sobre la Satisfacción del usuario

Introducción:

El presente instrumento posee como fin determinar la situación de la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac, para ello, es necesario su colaboración respondiendo cada una de las siguientes preguntas de forma honesta y objetiva. Cabe aclarar que sus respuestas serán anónimas, confidenciales y sólo se utilizarán para la investigación.

Instrucción:

Seleccione la opción que mejor refleje tu respuesta marcándola con una X, considerando la siguiente escala valorativa:

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

Nº	Satisfacción del usuario	1	2	3	4	5
Calidad funcional percibida						
Solución de quejas						
1	La entidad municipal atiende de manera oportuna las quejas y reclamos de los usuarios.					
2	El personal de la entidad municipal muestra interés y disposición para solucionar las quejas de los usuarios.					
Servicio esperado						
3	Los servicios brindados por el municipio cumplen con las expectativas de los usuarios.					
4	La entidad municipal se esfuerza por brindar un servicio de calidad a los usuarios.					
Calidad técnica percibida						
Mejoras en el servicio						

5	El municipio implementa mejoras continuas en sus servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios.						
6	La entidad municipal toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar sus servicios.						
Calidad del servicio							
7	Los servicios brindados por el municipio cumplen con los estándares de calidad esperados.						
8	El municipio cuenta con personal capacitado y competente para brindar un servicio de calidad.						
Valor percibido							
Refleja confianza							
9	La entidad municipal transmite confianza a los usuarios a través de sus servicios.						
10	Usted confía en la capacidad del municipio para cumplir con sus compromisos.						
Precios justos							
11	Los precios de los servicios brindados por la entidad municipal son justos.						
12	El municipio brinda información transparente sobre los costos de sus servicios.						
Solucionar problemas							
13	La entidad municipal muestra disposición para solucionar los problemas de los usuarios.						
14	El personal de la entidad municipal está capacitado para brindar soluciones efectivas a los problemas de los usuarios.						
Confianza							
Preocupación por las necesidades del usuario							
15	El municipio demuestra preocupación por las necesidades y expectativas de los usuarios.						
16	El personal del municipio muestra empatía hacia las necesidades de los usuarios.						

No cometer errores					
17	El municipio se esfuerza por brindar servicios sin errores ni equivocaciones.				
18	Usted percibe que el municipio tiene mecanismos de control para evitar y corregir errores en sus servicios.				
Expectativa					
Personal competente					
19	La entidad municipal cuenta con personal competente y capacitado para brindar un servicio de calidad.				
20	Usted percibe que los trabajadores del municipio tienen los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar sus funciones.				
Atención personalizada					
21	La entidad municipal brinda una atención personalizada a cada usuario.				
22	El municipio se esfuerza por comprender las necesidades individuales de los usuarios.				
Percepción					
23	Percibe usted que el municipio se esfuerza por mantener una buena imagen y reputación entre los usuarios.				
24	Usted mantiene una percepción positiva de la entidad municipal y sus servicios.				

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3. Evaluación por juicio de expertos

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Acceso a la información pública y su influencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac 2024”**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Acceso a la información pública y su influencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac 2024”**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Transparencia	Publicación de información	La entidad municipal publica información relevante y actualizada en su portal web	1	1	1	1	
Transparencia	Publicación de información	La entidad municipal mantiene una política de transparencia en la publicación de información.	1	1	1	1	
Transparencia	Respuesta a solicitudes	En la entidad municipal se responde de manera oportuna a las solicitudes de información de los ciudadanos.	1	1	1	1	
Transparencia	Respuesta a solicitudes	Las respuestas a las solicitudes de información por parte de la entidad municipal son claras.	1	1	1	1	
Transparencia	Lenguaje claro	La información proporcionada por la entidad municipal utiliza un lenguaje comprensible para los ciudadanos.	1	1	1	1	
Transparencia	Lenguaje claro	Se evita el uso de tecnicismos innecesarios en sus comunicaciones con los ciudadanos.	1	1	1	1	
Rendición de cuentas	Informes periódicos	La entidad municipal presenta informes periódicos sobre su gestión a los ciudadanos.	1	1	1	1	
Rendición de cuentas	Informes periódicos	Los informes periódicos de la entidad municipal son accesibles y de fácil comprensión para los ciudadanos.	1	1	1	1	
Rendición de cuentas	Audiencias públicas	La entidad municipal realiza audiencias públicas para informar a los ciudadanos sobre su gestión	1	1	1	1	
Rendición de cuentas	Audiencias públicas	Se toma en cuenta las opiniones y sugerencias de los ciudadanos durante las audiencias públicas.	1	1	1	1	
Rendición de cuentas	Control institucional	La entidad municipal cuenta con mecanismos de control interno para garantizar la transparencia en su gestión.	1	1	1	1	
Rendición de cuentas	Control institucional	Los mecanismos de control institucional del municipio son efectivos para prevenir y detectar irregularidades.	1	1	1	1	
Participación ciudadana	Mecanismos de consulta	La entidad municipal implementa mecanismos de consulta para conocer la opinión de los ciudadanos sobre temas de interés público.	1	1	1	1	
Participación ciudadana	Mecanismos de consulta	Los mecanismos de consulta de la entidad municipal son inclusivos para todos los ciudadanos.	1	1	1	1	
Participación ciudadana	Presupuesto participativo	La entidad municipal promueve la participación ciudadana en el proceso de presupuesto participativo.	1	1	1	1	
Participación ciudadana	Presupuesto participativo	El proceso de presupuesto participativo de la municipalidad es transparente y permite la vigilancia ciudadana.	1	1	1	1	
Participación ciudadana	Supervisión y control ciudadano	La entidad municipal fomenta la participación de los ciudadanos en la supervisión obras y servicios públicos.	1	1	1	1	
Participación ciudadana	Supervisión y control ciudadano	Los ciudadanos tienen acceso a la información necesaria para ejercer un efectivo control de la gestión municipal.	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable/categoría

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Calidad funcional percibida	Solución de quejas	La entidad municipal atiende de manera oportuna las quejas y reclamos de los usuarios.	1	1	1	1	
Calidad funcional percibida	Solución de quejas	El personal de la entidad municipal muestra interés y disposición para solucionar las quejas de los usuarios.	1	1	1	1	
Calidad funcional percibida	Servicio esperado	Los servicios brindados por el municipio cumplen con las expectativas de los usuarios.	1	1	1	1	
Calidad funcional percibida	Servicio esperado	La entidad municipal se esfuerza por brindar un servicio de calidad a los usuarios.	1	1	1	1	
Calidad técnica percibida	Mejoras en el servicio	El municipio implementa mejoras continuas en sus servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
Calidad técnica percibida	Mejoras en el servicio	La entidad municipal toma en cuenta las sugerencias de los usuarios para mejorar sus servicios.	1	1	1	1	
Calidad técnica percibida	Calidad del servicio	Los servicios brindados por el municipio cumplen con los estándares de calidad esperados.	1	1	1	1	
Calidad técnica percibida	Calidad del servicio	El municipio cuenta con personal capacitado y competente para brindar un servicio de calidad.	1	1	1	1	
Valor percibido	Refleja confianza	La entidad municipal transmite confianza a los usuarios a través de sus servicios.	1	1	1	1	
Valor percibido	Refleja confianza	Usted confía en la capacidad del municipio para cumplir con sus compromisos.	1	1	1	1	
Valor percibido	Precios justos	Los precios de los servicios brindados por la entidad municipal son justos.	1	1	1	1	
Valor percibido	Precios justos	El municipio brinda información transparente sobre los costos de sus servicios.	1	1	1	1	
Valor percibido	Solucionar problemas	La entidad municipal muestra disposición para solucionar los problemas de los usuarios.	1	1	1	1	
Valor percibido	Solucionar problemas	El personal de la entidad municipal está capacitado para brindar soluciones efectivas a los problemas de los usuarios.	1	1	1	1	
Confianza	Preocupación por las necesidades del usuario	El municipio demuestra preocupación por las necesidades y expectativas de los usuarios.	1	1	1	1	
Confianza	Preocupación por las necesidades del usuario	El personal del municipio muestra empatía hacia las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
Confianza	No cometer errores	El municipio se esfuerza por brindar servicios sin errores ni equivocaciones	1	1	1	1	
Confianza	No cometer errores	Usted percibe que el municipio tiene mecanismos de control para evitar y corregir errores en sus servicios.	1	1	1	1	
Expectativa	Personal competente	La entidad municipal cuenta con personal competente y capacitado para brindar un servicio de calidad.	1	1	1	1	
Expectativa	Personal competente	Usted percibe que los trabajadores del municipio tienen los conocimientos y habilidades necesarios para desempeñar sus funciones.	1	1	1	1	
Expectativa	Atención personalizada	La entidad municipal brinda una atención personalizada a cada usuario	1	1	1	1	
Expectativa	Atención personalizada	El municipio se esfuerza por comprender las necesidades individuales de los usuarios.	1	1	1	1	
Expectativa	Percepción	Percebe usted que el municipio se esfuerza por mantener una buena imagen y reputación entre los usuarios.	1	1	1	1	
Expectativa	Percepción	Usted mantiene una percepción positiva de la entidad municipal y sus servicios.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Validación del instrumento a través del juicio de los expertos
Nombres y apellidos del experto	Huamán Quispe Rodolfo
Documento de identidad	48021117
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Provincial de Abancay
Cargo	Jefe de Abastecimiento
Número telefónico	985939344
Firma	 48021117
Fecha	06/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
HUAMÁN QUISPE, RODOLFO DNI 48021117	GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER Fecha de diploma: 31/03/16 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: 18/04/2011 Fecha egreso: 23/12/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS <i>PERU</i>
HUAMÁN QUISPE, RODOLFO DNI 48021117	GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 31/03/16 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: 18/04/2011 Fecha egreso: 23/12/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS <i>PERU</i>
HUAMÁN QUISPE, RODOLFO DNI 48021117	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 26/04/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/04/2016 Fecha egreso: 18/12/2016	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI <i>PERU</i>
HUAMÁN QUISPE, RODOLFO DNI 48021117	TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Fecha de diploma: 10/10/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS <i>PERU</i>



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES



Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Validación del instrumento a través del juicio de los expertos
Nombres y apellidos del experto	Mondalgo Delgado Marco Antonio
Documento de identidad	21876473
Años de experiencia en el area	8 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Publica
Nacionalidad	Peruana
Institución	Asesor
Cargo	Asesor Externo
Número telefónico	928381842
Firma	
Fecha	06/05/2024

Graduado	Grado o Título	Institución
MONDALGO DELGADO, MARCO ANTONIO DNI 21876473	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 14/01/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES PERU
MONDALGO DELGADO, MARCO ANTONIO DNI 21876473	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 20/05/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
MONDALGO DELGADO, MARCO ANTONIO DNI 21876473	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 10/06/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES PERU
MONDALGO DELGADO, MARCO ANTONIO DNI 21876473	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD: MATEMATICA Y FISICA Fecha de diploma: 17/06/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
MONDALGO DELGADO, MARCO ANTONIO DNI 21876473	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 13/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 20/06/2014 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Validación del instrumento a través del juicio de los expertos
Nombres y apellidos del experto	Carbajal Soto Flor Rosario
Documento de identidad	44015189
Años de experiencia en el area	8 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Publica
Nacionalidad	Peruana
Institución	Asesora externa
Cargo	Estudio contable
Número telefónico	971002044
Firma	 Mag. Flor R. Carbajal Soto Mat. 028 - 823
Fecha	06/05/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CARBAJAL SOTO, FLOR ROSARIO DNI 44015189	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 14/01/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
CARBAJAL SOTO, FLOR ROSARIO DNI 44015189	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 10/06/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES <i>PERU</i>
CARBAJAL SOTO, FLOR ROSARIO DNI 44015189	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 13/09/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 20/06/2014 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Matriz de consistencia

“Acceso a la información pública y su influencia en la satisfacción del usuario en una Municipalidad, Distrital de Apurímac 2024”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre acceso a la información pública y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024?</p> <p>Problemas específicos: PE1: ¿Cuál es la relación entre Transparencia y</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre acceso a la información pública y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: OE1: Determinar la relación entre</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre acceso a la información pública y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1: Existe relación</p>	<p>Acceso a la información pública</p>	Transparencia	Publicación de información	<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Causal</p> <p>Población: 60 ciudadanos</p> <p>Muestra: 60 ciudadanos que son usuarios (Apurimac)</p> <p>Técnica:</p>
					Respuesta a solicitudes	
					Lenguaje claro	
				Rendición de cuentas	Informes periódicos	
					Audiencias públicas	
					Control institucional	
				Participación ciudadana	Mecanismos de consulta	
					Presupuesto participativo	
					Supervisión y control ciudadano	

satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024? PE2: ¿Cuál es la relación entre rendición de cuentas y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024? PE3: ¿Cuál es la relación entre participación ciudadana y satisfacción del	Transparencia y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024. OE2: Determinar la relación entre rendición de cuentas y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024. OE3: Determinar la relación entre	significativa entre Transparencia y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024. HE2: Existe relación significativa entre rendición de cuentas y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024.	Satisfacción del usuario	Calidad funcional percibida	Solución de quejas	Encuesta Instrumento: Cuestionario Método estadístico: Análisis inferencial y descriptivo
					Servicio esperado	
Calidad técnica percibida	Mejoras en el servicio					
	Calidad del servicio					
Valor percibido	Refleja confianza					
	Precios justos					
	Solucionar problemas					
Confianza	Preocupación por las necesidades del usuario					
	No cometer errores					
Expectativa	Personal competente					
	Atención personalizada					

<p>usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024?</p>	<p>participación ciudadana y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024.</p>	<p>HE3: Existe relación significativa entre participación ciudadana y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Apurímac, 2024.</p>			<p>Percepción</p>	
--	---	---	--	--	-------------------	--

PRUEBA PILOTO

Por otra parte, la prueba piloto ha permitido evaluar la confiabilidad interna perpetrada para cada instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, verificando la consistencia interna de los patrones de respuesta en un conglomerado de 20 encuestados que formaron parte de la capacidad de ensayo.

Tabla 8

Estabilidad de las medidas en el acceso a la información pública

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.982	20

Nota. Elaboración propia.

Los resultados de la variable acceso a la información pública revelaron que la puntuación Cronbach fue de 0,982, lo que significa un alto grado de fiabilidad.

Tabla 9

Estabilidad de las medidas en la satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.991	20

Nota. Elaboración propia.

La evaluación de la fiabilidad interna de la segunda variable denominada satisfacción del usuario arrojó una puntuación Cronbach de 0,991, que representa ser confiable.

Anexo 5. Consentimiento o asentimiento informado UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título del estudio: "Acceso a la información pública y su influencia en la satisfacción del usuario en una municipalidad, Apurímac 2024"

Investigador principal: Leydilena Mendoza Carrasco

Introducción: Le invitamos a participar en un estudio de investigación sobre el acceso a la información pública y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Apurímac. Antes de decidir si desea participar, es importante que comprenda por qué se realiza esta investigación y qué implicará. Por favor, tome el tiempo necesario para leer detenidamente la siguiente información. Si tiene alguna pregunta o necesita más información, no dude en preguntar al investigador.

Procedimientos: Si acepta participar en este estudio, se le pedirá que complete un cuestionario que consta de preguntas relacionadas con su experiencia y percepción sobre el acceso a la información pública y su satisfacción como usuario de la una municipalidad de Apurímac. El tiempo estimado para completar el cuestionario es de aproximadamente de 20 minutos.

Beneficios: Su participación en este estudio contribuirá a una mejor comprensión de la relación entre el acceso a la información pública y la satisfacción del usuario en el contexto de una municipalidad de Apurímac. Los resultados de esta investigación podrían ser utilizados para mejorar las políticas y prácticas relacionadas con la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión municipal.

Riesgos: No se anticipan riesgos significativos asociados con la participación en este estudio. Sin embargo, algunas preguntas del cuestionario podrían abordar temas sensibles o generar incomodidad. Usted tiene el derecho de no responder cualquier pregunta que le haga sentir incómodo.

Confidencialidad: Toda la información que proporcione será tratada de manera confidencial. Sus respuestas serán codificadas y no se utilizará su nombre ni ninguna información que pueda identificarlo directamente en los informes o publicaciones resultantes de este estudio. Los datos recopilados se almacenarán de forma segura y solo el investigador y el equipo de investigación tendrán acceso a ellos.

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Puede decidir no participar o retirarse del estudio en cualquier momento sin penalización ni pérdida de beneficios a los que tenga derecho.

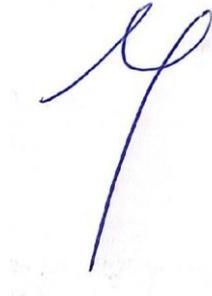
Contacto: Si tiene alguna pregunta, inquietud o requiere más información sobre este estudio, puede comunicarse con el investigador principal, Leydilena Mendoza Carrasco

Declaración de consentimiento: He leído y comprendido la información proporcionada en este formulario de consentimiento informado. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y he recibido respuestas satisfactorias. Entiendo que mi participación es voluntaria y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento sin penalización.

Al firmar a continuación, acepto participar en este estudio.

Nombre del participante: Joselen Casas Vargas

Firma del participante:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'JC' or similar initials, written over a faint rectangular stamp.

Fecha: 16/05/2024

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación
Solicitud de autorización para realizar la investigación en una
institución

San Antonio de Cachi , 9 de abril del 2024

señor (a):

CPC. David Hurtado Córdova

CARGO

Gerente de la Municipalidad Distrital de San Antonio de Cachi

Presente.-

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que, dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación de la escuela de Posgrado, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de Magister en Gestión Pública.

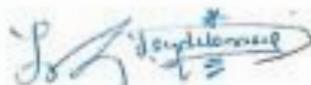
En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: **"Acceso a la información pública y su influencia en la satisfacción del usuario en la municipalidad, Apurímac"**.

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Leydilena Mendoza Carrasco
DNI N° 70232563

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO DE CACHI	
MESA DE PARTES	
FECHA: 09/04/24	HORA: 16:20
N° FOLIOS: 2	N° EXP: 964
FIRMA:	

Autorización de uso de información de empresa

Yo David Hurtado Cordova.....
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)

identificado con DNI 42382830, en mi calidad de Gerente General.....
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos) del

área de Gerencia Municipal.....
(Nombre del área de la empresa)

de la empresa "Municipalidad Distrital de San Antonio de Cachi"
(Nombre de la empresa)

con R.U.C N° 2016303192..... ubicada en la ciudad de San Antonio de Cachi

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a, ita,) Leydiana Mendoza Carroasco.....
(Nombre completo del o los estudiantes)

Identificado(s) con DNI N° 70232563, de la () Carrera profesional Posgrado....., para que utilice la siguiente información de la empresa:

" Acceso a la información pública y su influencia en la satisfacción del usuario en la Municipalidad; Apurimac "
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Tesis para optar el Título Profesional, () Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, () Trabajo académico, () Otro (especificar).

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL
SAN ANTONIO DE CACHI
David Hurtado Cordova
DNI: 42382830
GERENTE

Firma y sello del Representante Legal
DNI: 42382830

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Leydiana Mendoza Carroasco
Firma del Estudiante
DNI: 70232563