



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gobierno abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

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

AUTORA:

Galoso Rosas, Yuliana Lizbeth (orcid.org/0009-0007-0264-3308)

ASESORES:

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

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2024



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: "Gobierno Abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.", cuyo autor es GALLOSO ROSAS YULIANA LIZBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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, 20 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 15:47:18

Código documento Trilce: TRI - 0824340



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GALLOSO ROSAS YULIANA LIZBETH 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: "Gobierno Abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 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
GALLOSO ROSAS YULIANA LIZBETH DNI: 44452812 ORCID: 0009-0007-0264-3308	Firmado electrónicamente por: YGALLOSOROSA el 27-08-2024 21:19:23

Código documento Trilce: INV - 1767812

Dedicatoria

Al Señor por mantenerme firme en este camino y brindarme la sabiduría para poder discernir cada momento, a mis padres y hermanos que son el motivo por el cual elijo ser mejor persona y profesional cada día. A ellos, por su apoyo infinito en cada etapa de mi formación académica. Y a mis sobrinos, que son el pilar cuando estoy a punto de desmayar.

Yuliana Lizbeth Galloso Rosas

Agradecimiento

Agradezco a mi familia y amistades que estuvieron y fueron parte de este proceso de aprendizaje. Gracias por haber sido el soporte en esta nueva etapa. Asimismo, agradezco a mi asesora Patricia, por su entrega y paciencia infinita para poder culminar este proyecto de mi formación académica.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	14
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	35
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1: Frecuencia y porcentajes de la variable Gobierno Abierto y sus dimensiones.	17
Tabla 2: Frecuencia y porcentajes de la variable Calidad de atención y sus dimensiones.	18
Tabla 3: Prueba de Normalidad	19
Tabla 4: Información de ajuste de modelo y el Pseudo R cuadrado de la hipótesis general	20
Tabla 5: Información de ajuste de modelo y el Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1.	20
Tabla 6: Información de ajuste de modelo y el Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2.	21
Tabla 7: Información de ajuste de modelo y el Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3.	22
Tabla 8: Información de ajuste de modelo y el Pseudo R cuadrado de la hipótesis específico 4.	22
Tabla 9: Información de ajuste de modelo y el Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 5.	23

Resumen

La presente investigación se relaciona con el Objetivo de Desarrollo Sostenible en la Alianza para el Logro de los Objetivos ya que al fortalecer acuerdos internacionales reforzamos la visión para lograr los objetivos propuestos. Este trabajo tuvo como objetivo general evaluar la influencia de la ejecución del gobierno abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024, mientras que los específicos fueron: determinar la influencia del Gobierno Abierto en la Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, la Seguridad, la Empatía y en los Tangibles en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, tipo básica, diseño explicativo causal no experimental de corte transversal. La población fue conformada por 50 trabajadores administrativos. Los resultados permitieron conocer que el 48% y 46% de los encuestados consideran que la ejecución del gobierno abierto y la calidad de atención son medianamente eficiente, respectivamente. Se concluyó que el gobierno abierto influye en la calidad de atención al ciudadano en un recinto municipal provincial del Santa, 2024. Agregándose que el valor de Nagelekerke fue de 321, lo que indica que la variabilidad de calidad de atención depende un 32% de la variable dependiente.

Palabras clave: Gobierno, atención, ciudadanía, comunicación

Abstract

This research is related to the Sustainable Development Goal in the Alliance to Achieve the Goals since by strengthening international agreements we reinforce the vision to achieve the proposed objectives. The general objective of this work was to evaluate the influence of the execution of open government on the quality of citizen service in a municipality in the province of Santa, 2024, while the specific objectives were: to determine the influence of Open Government on Reliability, Capacity of Response, Security, Empathy and Tangibles in a municipality in the province of Santa, 2024.

The research approach was quantitative, basic type, cross-sectional non-experimental causal explanatory design. The population was made up of 50 administrative workers. The results revealed that 48% and 46% of those surveyed consider that the execution of open government and the quality of care are moderately efficient, respectively. It was concluded that open government influences the quality of citizen service in a provincial municipal area of Santa, 2024. Adding that the Nagelekerke value was 321, which indicates that the variability of quality of care depends 32% on the dependent variable.

Keywords: Government, attention, Citizenship, communication

I. INTRODUCCIÓN

La aplicación del Gobierno Abierto permite mejorar la atención al ciudadano, promoviendo eficiencia y eficacia. A partir del 2011, la Alianza para el Gobierno Abierto promueve la plataforma internacional con el objetivo de que los 75 países que la integran, incluido el Perú, informen y sean más abiertos, mejorando su capacidad de respuesta a los ciudadanos. Es así que el exmandatario de los EE.UU. Barack Obama oficializó la Apertura Gubernamental para terminar con barreras que separaron al gobierno del pueblo, implementado para ello: la transparencia, participación ciudadana y la colaboración, hecho que se considera como histórico en la práctica del Gobierno Abierto.

En lo internacional, la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) propone una nueva forma de gobernar con la participación del ciudadano, y que fortalezca la relación entre Estado y sociedad. El estudio internacional, realizado por Güemes (2019), estableció que en Latinoamérica el 32% de la región tiene mayor desconfianza en la administración estatal (datos de latinobarómetro), mientras que en Brasil o Chile tiene altos niveles de desarrollo, pero poca satisfacción y confianza en los servicios que ofrece.

En esa línea, el informe del CEPAL determinó que, en Chile, el Gobierno Abierto se ha consolidado como un modelo de gobernanza que permite a la institución estatal y a los habitantes interactuar de manera lineal, acción que se espera que se aplique en nuestro país a fin de fortalecer la relación Estado-ciudadano, promoviendo la participación directa.

En nuestro país, en el 2012 se aprobó el primer Plan de Acción para la incorporación a la Alianza para el Gobierno Abierto, un año después se crea una comisión para su ejecución. La Presidencia del Consejo de Ministros mediante la Secretaría de Gestión Pública, establece que el Gobierno Abierto promueva la transparencia, colaboración, rendición de cuentas, participación ciudadana y el uso de las tecnologías. Sin embargo, para Díaz (2022) las normativas del Gobierno Abierto en el Perú no se aplican como tal pues no se pone en práctica lo que respecta a tecnología.

En lo que atañe a la calidad de atención, desde el 2002, con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en nuestro país se busca optimizar la calidad de atención, pues el poblador enfatiza que existe

una mala atención, demora en la atención, y poco interés del personal, según la encuestadora DATUN.

En ese sentido, diversos estudios realizados en Perú han determinado que la atención al ciudadano es deficiente. Esta toma fuerza luego de que la PCM encargó a IPSOS una encuesta en la que reveló que el 57% de 5,017 encuestados (consumidores de gobiernos locales), deben volver a la entidad pública para terminar su gestión. Rodríguez (2019), la define como asistencia que el servidor ofrece al público cuando solicita la contestación de la información; sin embargo, esta no se brinda con cortesía, fiabilidad y proactividad.

A nivel local, estudios como el que realizó Castro (2020) en Nuevo Chimbote, se identificó distintos problemas y deficiencias en la indagación de datos públicos y acciones, lo que reveló que existe un nivel bajo de participación de la ciudadanía por la pésima atención que dan; causas que no permiten un correcto desarrollo del Gobierno Abierto y por consecuente perfeccionar la atención al ciudadano.

Según la encuesta regional de DATUN en el 2021, encomendada por la Presidencia del Consejo de Ministros, reveló que solo el 35% de la población de 4,110 encuestados que acude a una entidad estatal de la región norte, está satisfecho con la calidad de atención, amabilidad y trato; mientras que el 12% considera que le brindaron una información clara y absolvieron sus dudas. En esa línea, el estudio de Robles (2022) de una comuna de esta zona, determinó que es necesario contar con un plan que refuerce la atención al ciudadano y habilidades blandas lo que permitirá mejorar la satisfacción del usuario.

Actualmente, el ayuntamiento de la provincia del Santa solo cuenta con la plataforma Facilita Perú, implementada por el Estado a fin de que las entidades estatales digitalicen los trámites de una forma más ágil en favor de la ciudadanía; sin embargo, esto no sucede pues los usuarios no acceden a un seguimiento oportuno de su gestión, desvirtuando que el uso de las tecnologías promueve la transparencia, la participación ciudadanía, el acceso a la información pública y la colaboración, que busca la implementación del Gobierno Abierto para optimizar la percepción y la calidad de atención al usuario.

Los problemas identificados son: el administrado no brinda las facilidades para el acceso real del aplicativo, presenta una limitada y deficiente uso tecnológico, no brinda una comunicación asertiva y precisa, lo que conlleva el descontento y molestia en los usuarios. Quesquén (2022) aplicó una encuesta en la municipalidad del Santa, en la que destacó que solo un 15.1% de los entrevistados, subraya un alto nivel de disposición de atención.

Respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, este estudio se centró en la Alianza para el logro de los objetivos puesto que al fortalecer los acuerdos a nivel internacional tendremos una visión compartida de lo que queremos conseguir con la influencia del Gobierno Abierto en la entidad municipal y ciudadanía. Asimismo, se busca que al implementar las tecnologías se mejore la calidad de atención a fin de ser eficientes y eficaces para acelerar el progreso de los objetivos propuestos al 2030.

El problema general de la investigación fue conocer ¿Cómo influye la ejecución del gobierno abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024? En tanto los específicos son: ¿Cómo influye el gobierno abierto en la Fiabilidad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024?, ¿Cómo influye el gobierno abierto en la Capacidad de respuesta en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024?, ¿Cómo influye el gobierno abierto en la Seguridad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024?, ¿Cómo influye el gobierno abierto en la Empatía en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024? y ¿Cómo influye el gobierno abierto en los Tangibles en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024?

La justificación teórica radicó en la relevante creciente del Gobierno Abierto como enfoque de gestión pública orientado hacia la claridad, la intervención ciudadana y la colaboración. Reconocer este fenómeno permitió contribuir al conocimiento teórico sobre las dinámicas de la administración en referencia al desempeño de los menesteres y anhelos de los habitantes, así como proporcionar perspectivas para mejorar la gestión y fortalecer la democracia participativa.

En cuanto a la metodología, se aplicaron métodos de investigación científica que incluyeron encuestas, basadas en las dos variables de interés. Los resultados obtenidos nos brindaron la oportunidad de analizar y contrastar

nuestra situación actual con el objetivo de posicionarnos como un referente en la práctica del Gobierno Abierto y que sea objeto de otros estudios.

La justificación práctica de este estudio yació en el menester de elevar el estándar de atención al ciudadano en una municipalidad del Santa durante el año 2024, mediante la implementación del Gobierno Abierto. Esta iniciativa busca promover el acceso de datos públicos, fomentar la intervención del ciudadano y optimizar la gestión municipal, con el propósito de fortalecer la transparencia y la efectividad en la entrega de servicios gubernamentales locales.

El objetivo general de la investigación fue: Evaluar la influencia de la ejecución del Gobierno Abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024. Mientras que sus objetivos específicos fueron: Determinar la influencia del gobierno abierto en la Fiabilidad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024, determinar la influencia del gobierno abierto en la Capacidad de respuesta en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024, determinar la influencia del gobierno abierto en la Seguridad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024, determinar la influencia del gobierno abierto en la Empatía en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024 y determinar la influencia del gobierno abierto en los Tangibles en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

En lo concerniente a antecedentes internacionales, se contó con Adnan, et al. (2021) que se propusieron examinar cada factor clave influyente al adoptarse la Web 2.0. como plataforma de entidades gubernamentales indonesias. Fue un estudio descriptivo, no experimental y cuantitativo. En sus resultados, a nivel de comuna, provincia y regencia los datos fueron positivos en cuanto a beneficios percibidos, política y regulación, formalización y apoyo de la Alta Dirección, pero negativos en legislación y política. Se concluyó que los factores gerenciales, tecnológicas, ambientales y organizativas influyen al adoptarse la Web 2.0 y otorgar respaldo a toda iniciativa del gobierno abierto. El estudio evidencia que sí hay un eficiente uso de la tecnología en favor de la ciudadanía y su participación.

En la investigación de Francey y Mettler (2021) se plantearon examinar la calidad de la literatura respecto al gobierno abierto y sus efectos. Se desarrolló un estudio descriptivo, no experimental y cuantitativo. En resultados,

la supervisión del acceso de Datos Gubernamentales Abierto alcanza un efecto inconcluso respecto al monitoreo de conjuntos de datos, su número de declaraciones fue de 16, su media 2 y su varianza 0.56. Se concluyó que lo positivo es que hay empírica evidencia del uso de datos, lo negativo fue la evidencia de dificultades al usarse. Es necesario que los mecanismos de datos abiertos se evalúen por los propios beneficiarios para conocer las limitantes y darles pronta solución.

En su estudio Concha, et al. (2022) se plantearon medir la reciprocidad entre calidad de atención y la satisfacción del público de una comuna. La investigación fue básica, cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transeccional. En una población de 250 encuestados, se obtuvo como resultado que calidad de atención se relaciona con cada una de sus dimensiones, mientras que la dimensión confiabilidad y la satisfacción como moderada, en tanto, la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción fue alta. Este estudio nos permite conocer que los procesos que el servidor público realice permiten mejorar la percepción y el interés del ciudadano.

Živković, et al. (2019) se propusieron examinar el servicio que brindan las comunas de Bratunac, Srebrenica y Milici en Bosnia y Herzegovina. Se trató de un estudio no experimental, descriptivo y cuantitativo. La muestra pudo conformarse por una decena de habitantes en una de las 3 comunas, estos desarrollaron una encuesta basada en el cuestionario SERVQUAL. Los resultados revelaron que se halló un dato crítico en la dimensión Responsabilidad al tener un -2.2396, se obtuvo un -2.2377 en la dimensión de confiabilidad (esto es probable por determinados hábitos laborales y culturales al realizar servicios ediles provenientes de la gestión anterior), en Tangibilidad hay un dato crítico, pero fue el menos negativo (-1.6144). En conclusión, los ciudadanos de dichas localidades carecen de una realista visión en cuanto a sus expectativas por la atención que han de recibir en los servicios municipales.

Para Purwanto, et al. (2020) se propusieron analizar la calidad que tienen los datos dispuestos por un sistema de gobiernos abiertos para ciudadanos. Fue un estudio descriptivo, no experimental y cuantitativo. En resultados, conforme al modelo estructural, se obtuvo 0,67, 0,19 y 0,33

calificaciones correspondientes a lo sustancial, débil y moderado para categorías como la confianza, calidad de datos, percepción de la calidad y calidad del sistema. Se concluyó que la confianza resulta influenciada por la calidad del servicio de gobiernos abiertos. Este estudio nos permite conocer que sí se puede alcanzar la satisfacción y fidelidad del usuario.

Para Slobodova (2020) se trazaron como objetivo proponer un referente heurístico que conecte los datos abiertos con las motivaciones que tienen los actores. Fue un estudio descriptivo, no experimental y cuantitativo. En resultados, se evidenció que en Lyon los participantes de la sociedad civil son experimentados para generar datos abiertos, aunque carecen de canales comunicacionales en la plataforma. Se concluyó que los beneficios sociales tanto como individuales se conectan, ello importa para entender los datos abiertos, reutilizarlos necesitará un enfoque más acorde al contexto. En este caso, se puso a prueba el egoísmo como postura gubernamental extendida, sin embargo, se predispusieron a compartir, aunque con limitaciones tecnológicas.

En cuanto a Pinho (2020) se propuso revisar teóricamente el enfoque del gobierno abierto en relación a la intervención ciudadana en Venezuela. Fue un estudio descriptivo, no experimental y cuantitativo. En resultados, se evidenció que colaboración, participación y transparencia dan sustento al Gobierno Abierto y, sin embargo, el gobierno no los acoge. En conclusión, el panorama venezolano es crítico, su gobierno, apenas impulsa lo del gobierno abierto lamentablemente. Al respecto, cabe mencionar que se requiere de un marco ampliamente democrático como premisa política para apuntar a un gobierno abierto.

En lo referente a antecedentes nacionales, Morales, et al. (2023) señalaron lo influyente del modelo de gobierno abierto en la confianza que alcanzan los peruanos. El estudio fue descriptivo, cuantitativo, correlacional y aplicada. En resultados se conoció que un 32.5 %, de los ciudadanos confía en las comunas del país, esto se explica por la ejecución de la gestión de gobierno abierto. En conclusión, dicha propuesta significativamente influye en la confianza de los ciudadanos que valoran la transparencia, la participación y la colaboración.

Por su parte, García-Estrella, et al. (2022) se plantearon revisar el marco de referencias teóricas de lo implementado como datos abiertos en el esquema de gobierno abierto en Perú. Estudio no experimental, cuantificable y descriptivo. Mediante una revisión sistemática de la existente literatura pudo determinarse que existe cuatro gobiernos locales y uno regional que implementaron datos abiertos en sus portales (evidencia del 0.26 % de cumplimiento). Fue concluyente que la comuna limeña cumple con disponer a la ciudadanía de datos abiertos. La experiencia es muy aleccionadora para todas las provincias por tratarse precisamente de la propia capital.

Maldonado-Lozano, et al. (2021) se propusieron constatar la evidencia científica en relación a lo gestionado como gobierno abierto en los organismos públicos. Fue una revisión sistemática, cuantitativa y descriptiva. En resultados, se evidenció que transparentar exige paradigmas gubernamentales con énfasis en la mejora para generar informaciones. Pudo concluirse que la tarea de transparentar implica superar retos. Si se aspira a un gobierno abierto eficaz y eficiente. Concretar un gobierno abierto no es fácil entonces, debe ser ante todo una política de gobierno y en las diferentes instancias contar con equipos de trabajo comprometidos.

Robles (2022) se propuso establecer la correspondencia en la gestión municipal y la calidad de servicios que recibe el beneficiario en una comuna del Santa. El estudio fue básica, cuantitativa, diseño no experimental y correlacional. Se aplicó 100 encuestas, en la que se determinó que gestión y la calidad de servicio se vinculan considerablemente. Para garantizar una calidad óptima de atención, es fundamental que los servidores municipales brinden un servicio oportuno lo que se refleja en la calidad de atención y en la seguridad que se transmite.

Chimoy (2022) se propuso establecer si existe relación de gobierno abierto y la calidad de servicio del personal de un centro médico, el estudio fue cuantitativo, no experimental, correlacional. Tuvo una población de 87 colaboradores, se aplicó una encuesta con dos cuestionarios aprobados previa validez de expertos y confiabilidad. En resultados pudo conocerse que los trabajadores evidencian la aplicación del gobierno abierto en un 55% y un 60% de la calidad de atención. Se concluyó entonces que ambas variables guardan una alta, positiva y significativa relación. La fundamentación teórica del

gobierno abierto se ciñó al enfoque de la Modernización del Estado, Blas, et al. (2021) planteando que de ese modo es posible se adopten un cúmulo de acciones y políticas públicas con proyecciones a mediano y largo plazo para fortalecer la transparencia a la gestión pública, de la totalidad de instituciones públicas. Modernizar el estado permite a la ciudadanía gestionar, desde sus residencias, un acervo de documentos con el Estado convirtiéndolo en un gestor eficaz y eficiente.

La teoría en la que enfocamos la variable calidad de atención fue la de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, como se citó en Ganga et al,2019) que implementaron instrumentos para la medición de la calidad a través de las expectativas y percepciones, relacionadas a 10 dimensiones. Sin embargo, luego la redujeron a cinco, siendo estas: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, para ser llamada el modelo SERVQUAL con la que se busca medir la calidad del servicio que reciben los usuarios ante una prestación.

En cuanto a la variable gobierno abierto, Uddin (2020), la precisó como el nuevo sistema de poner en ejercicio la práctica democrática en un gobierno en la que se aproveche e incorpore la transparencia, integridad, rendición de cuentas, y la participación de la ciudadanía. Además, agrega que éstas toman mayor ventaja con la potencialidad que brindan las tecnologías para poder generar un diálogo participativo y colaborativo entre los formuladores de políticas y los ciudadanos.

En cuanto a la variable gobierno abierto, Kuang-Ting (2021) denominó por gobierno abierto a aquella reciente tendencia de reformas de una gestión pública para apuntar al establecimiento de estructuras de gobierno colaborativas y transparentes. El surgimiento del gobierno abierto, es explicado por Wirtz (2022), ocurre que en los últimos años los avances en el sector público gracias a la digitalización han podido generar cantidades de datos, de ese modo los públicos se están convirtiendo en uno de los productores principales de datos en el marco de la economía digital.

Citando nuevamente a Morales, et al. (2023) sostienen que la democracia está cimentada en la confianza que el ciudadano tiene a una entidad, la cual se mide mediante la percepción, satisfacción y transparencia

que promueve el Gobierno Abierto y la calidad de atención para enmendar la confianza en el sector estatal.

Para Naser (2021) la definición de Gobierno Abierto consistió en una gobernanza distinta a lo tradicional en la que se fortalecen procesos mediante transformaciones estructurales cuyos pilares se sustentan en lo participativo, transparente y colaborativo. En cuanto a características del gobierno abierto, Meijer y Chen (2019) dan a conocer que estas requieren de herramientas nuevas para las colaboraciones abiertas, contribuyendo con el desarrollo en ciudades inteligentes, la acción colaborativa, de decisiones y en el abordaje de solución de situaciones institucionales, inclusive individuales.

Por su parte, la Secretaría de Gestión Pública define al gobierno abierto como el diálogo constante con el ciudadano de forma abierta, sustentando sus principios en la transparencia, participación y colaboración, promoviéndola en los ejes de apertura de datos públicos (innovación y transparencia; y apertura de procesos (comunicación y participación). Además de desarrollar y diversificar los canales de atención al ciudadano que contribuyan a su prestación.

León et al. (2023) sostiene que la modernización del Estado a través del Gobierno Abierto tiene la responsabilidad de ayudar al ciudadano a recibir la información pública sin limitaciones ni restricciones con el propósito de perfeccionar la capacidad de respuesta y la eficacia de los servicios. Asimismo, destacan que esto conlleva que el usuario de los gobiernos locales quede satisfecho de los servicios y en especial por la calidad de atención que brindan ante las prácticas que realiza el servidor público.

El Gobierno Abierto es un modelo que tomó fuerza en los países europeos, pero que en Latinoamérica aún presenta una demora pese a que al actor principal es la ciudadanía. Es por ello que Montero (2020), destaca que los principales pilares son:

En cuanto a la dimensión Transparencia, Montero (2020) señaló que la incorporación de esta ha consolidado la aplicación del gobierno abierto, favoreciendo una mejoría en la credibilidad de los representantes y en las instituciones mediante una administración que rinda cuenta a la ciudadanía. Partiendo de ello, podemos afirmar que transparencia se refiere a la ética y responsabilidad de los gobiernos al realizar las gestiones administrativas.

La dimensión Rendición de Cuentas, según Montero (2020), señaló que al brindar y poner a disposición documentos que contengan información veraz, confiable e íntegra, deja un mínimo margen que la población considere supuestos actos de corrupción en la gestión. La Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, en su artículo 119-A, indica que estas son un mecanismo de rendición cuyo objetivo es conocer sobre la gestión, tanto en el aspecto presupuestal, logros de la gestión y las dificultades que le impidieron el cumplimiento. En ese sentido, Rendición de cuentas e integridad tiene como objetivo garantizar con ética e integridad el desarrollo de la función pública.

La dimensión Participación Ciudadana es el derecho que todo ciudadano tiene, dentro de este marco, Montero (2020) estableció que esta acción debe ser tomada como un nuevo modelo de democracia representativa, herramienta de participación y colaboración directa en la que no solo debe medirse dentro un periodo electoral. La Constitución Política del Perú refiere que todo ciudadano tiene derecho a participar en asuntos públicos del Estado mediante diferentes mecanismos, las mismas que están reconocidos por los tratados, pactos internacionales y por la ley peruana.

La dimensión Colaboración, según la Montero (2022), debe ser entendida como la participación del ciudadano en los temas que les afectan y la oportunidad de tener una comunicación directa con los poderes públicos, destacando la cercanía entre institución y población. Por su parte, Pinho (2020) destacó que la colaboración permitirá que el ciudadano adquiera un compromiso para que se pueda lograr soluciones en un tema público en la que el ciudadano y la entidad tengan una participación activa.

Por último, en la dimensión de las Tecnologías de la Información y Comunicación, Montero (2020) concluyó que estas promueven una cultura de conocimiento e información, agilizando procedimientos y mejorando la inmediatez de las respuestas. Desde esa perspectiva la Universidad Latina de Costa Rica (2020) refirió que estas son herramientas que se manipulan en el proceso, gestión y difusión de los datos a través del uso herramientas tecnológicas como ordenadores, plataformas, correos electrónicos, entre otros.

El uso de las tecnologías no solo ayuda a la digitalización, sino que estas permiten mejorar la calidad y el proceso de atención al ciudadano. En su estudio, Valdivieso, et al. (2023) determinó que la implementación de

asistentes virtuales impacta positivamente en la atención y capacidad de respuesta, la cual se refleja en la empatía, confiabilidad y capacidad de respuesta, las cuales han sido consideradas como dimensiones en este estudio y serán desarrolladas más adelante.

Todo gobierno abierto requiere una implementación desde el propio gobierno, Castillo, et al. (2020) añadieron que se requiere de todo un soporte político sustentado en la modernización del estado, orientados a la satisfacción de expectativas y/o requerimientos, así como necesidades de la ciudadanía. En nuestro país, con la promulgación del Decreto Supremo N°004-2013-PCM, se aprobó la Política de Modernización de la Gestión Pública la cual incluyó al gobierno abierto, definiéndola como la acción que permitirá visibilizar las actuaciones de las instituciones y promover un estado democrático y constitucional de derecho.

En cuanto al sustento de la variable Calidad de Atención, Cruz (2022) la definió como una percepción evaluadora de los destinatarios de un servicio. Es el conjunto de reales percepciones que tienen los públicos respecto a un servicio en función a sus iniciales expectativas que están formadas con antelación. Para Concha-Bendezú, et al. (2022) es una impresión valorativa muy sensible respecto a lo óptimo y completo en que se encuentra la atención de un servicio, es sensible porque es cambiante dependiendo a la actuación gubernamental.

En su estudio, Cruz (2021) señaló que en nuestro país la calidad de atención se define si los servicios brindados por las instituciones responden a las necesidades e intereses del usuario, y cómo pueden impactar en la satisfacción. Para la Presidencia del Consejo una buena atención comprende brindar servicios de calidad, respetando la idiosincrasia de cada persona y el derecho que todo ciudadano tiene al momento de efectuar alguna diligencia o solicita algún servicio del Estado.

La calidad de atención para Ruiz (2021) es aquella que se deriva del aseguramiento y garantía del ejercicio y funcionamiento idóneo de las funciones municipales, parte de expectativas en pro del bienestar y desarrollo de la comunidad, se basa en la información contrastable de diversas fuentes, inclusive hoy con el empleo de herramientas

tecnológicas en informaciones y comunicaciones, es crucial para valorar la calidad de los servicios y para determinar el ejercicio administrativo en el sector público.

Sobre la medición de la calidad de atención, Afroj, et al. (2021) sostuvieron que la posibilidad de medición radica en que las políticas públicas requieren constatar la sostenibilidad y puede acudir a las percepciones de una población local. La convencionalidad de los expertos ha confluído en el empleo del método SERVQUAL, una técnica muy utilizada para evaluaciones en torno al suministro del agua, educación, atención médica, transporte y demás servicios públicos.

En cuanto a las dimensiones de la variable calidad de atención se basó en el método SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, debido a la interacción del personal que brinda el servicio y del usuario que la recibe. Las dimensiones que serán parte de este estudio son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985; como se citó en Ganga et al, 2019) las definiciones de la siguiente manera. La primera dimensión es Fiabilidad, es la capacidad de brindar una información completa, neutral y libre de cualquier error, propiciando así un buen resultado de la gestión pública. Además, que se caracteriza por ofrecer o realizar un servicio en un tiempo establecido, demostrando eficiencia y un trato amable.

La segunda dimensión es Capacidad de Respuesta, habilidad que el servidor demuestra para ayudar a los usuarios y dar respuestas ante las demandas de estos, caracterizándose por ser rápida y eficiente, particularidades que se ajustan con la Política de Modernización de la Gestión Pública.

La tercera dimensión es Seguridad, capacidades que poseen los trabajadores para transmitir confianza y generar un ambiente adecuado, minimizando los riesgos que puedan afectar a las personas, tanto en el aspecto económico y social; también se caracteriza por brindar un servicio con eficacia.

La cuarta dimensión es Empatía, descrita como la habilidad y el interés que se posee para tratar y entender los requerimientos del usuario, brindando una atención con un valor personalizado, generando una inclusión y fomentando una comunicación asertiva.

En lo que respecta a la última dimensión, tangibilidad se refiere a las condiciones físicas, equipamiento o aspectos que el usuario puede distinguir durante la prestación del servicio. Estas características también son importantes ya que a través de estas se refuerza la medición del servicio de calidad.

Conocer cómo influye la ejecución del gobierno abierto en la eficacia de atención al ciudadano nos permitió constatar la percepción de la población frente a este problema y qué debemos hacer para promover una democracia participativa y representativa. En concordancia con los aportes de los autores mencionados en este estudio, se pudo determinar que al brindar y poner a disposición la transparencia, acceso a la información pública, participación ciudadana y el uso de las tecnologías, estas fortalecerán la credibilidad institucional, además de revertir la insatisfacción que tiene el usuario al acudir a una entidad pública.

La hipótesis general fue: Existe una influencia significativa del Gobierno Abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024. Mientras que las hipótesis específicas fueron: Existe una influencia significativa del gobierno abierto en la Fiabilidad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024. Existe una influencia significativa del gobierno abierto en la Capacidad de respuesta en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024. Existe una influencia significativa del gobierno abierto en la Seguridad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024. Existe una influencia significativa del gobierno abierto en la Empatía en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024; y Existe una influencia significativa del gobierno abierto en los Tangibles en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

II. METODOLOGÍA

La investigación fue tipo básica, puesto que, de acuerdo a la definición de Arispe, et al. (2020) estas permiten generar nuevos conocimientos a través de hechos sobre un tema específico, por tanto, el interés es la medición más no emprender o realizar transformaciones en la realidad.

Por su enfoque, la investigación se enmarcó a lo cuantitativo, Bernardo, et ál. (2019) refiere que todos aquellos estudios que califican como cuantificables, se abocan a la medición de una o más variables. En este caso la investigación se enfocó en la variable independiente y dependiente.

El estudio se ciñó a lo no experimental de corte transversal, Hernández y Mendoza (2018) han denominado estos casos como las comúnmente llamadas no experimentales porque no hay interés alguno por quien investiga en llevar a cabo innovaciones o transformaciones en la realidad, es decir, se descartan experimentos. Lo transversal asume que todos los datos se recogen en un tiempo o un solo momento.

El alcance de la investigación se realizó en **nivel explicativo causal**, Sánchez y Reyes (2016) establecen la necesidad de identificar la variable independiente de la subsecuente o dependiente con mediciones separadas, luego se ha de establecer si la primera variable influye o no en la segunda.

Las variables son características propias que, según Villasís, et al. (2016) nos ayudan a recolectar datos y responder los problemas de nuestra investigación. **La variable Gobierno Abierto**, según Montero (2021) es una nueva práctica de gobernanza más democrática y transparente que deben promover las entidades que incluya la participación de la ciudadanía. La variable tiene las subsiguientes dimensiones: transparencia, participación ciudadana, colaboración, rendición de cuentas y el uso de las tecnologías de información.

La variable Calidad de Atención al Ciudadano, es definida por la Presidencia de Consejo de Ministros como la asistencia que el servidor le brinda al usuario cuando requiere orientación o la absolución de consultas, las mismas que deben brindarse con eficacia, comunicación asertiva y mejorar los sistemas de atención, sea presencialmente o expandiendo el uso de las tecnologías, permitiendo la simplificación administrativa.

Su dimensión se desagregó en: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, las cuales han sido consideradas y detalladas en el Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables.

La población, según Condori (2020) está conformada por todas las personas que pertenecen a un espacio específico y con características similares. Para este trabajo, la población quedó constituida por los empleados administrativos de un municipio del Santa. En los criterios de inclusión se consideró a aquellos servidores municipales que realizan labores administrativas con las siguientes particularidades: varones y mujeres, cuya edad es entre 20 y 70 años; nivel de instrucción, secundaria, técnico superior y universitario. En los criterios de exclusión estuvieron aquellos que están bajo el régimen 728, es decir obreros y personal de seguridad ciudadana. Considerando estos criterios, la población quedó conformada por 50 trabajadores administrativos. En la investigación no se realizó una muestra ya que con ello solo se habría tomada una parte representativa. La población fue pequeña, por lo que quedó constituida por los 50 colaboradores.

La técnica, según Sánchez et ál. (2018) es el procedimiento metodológico y sistemático por el cual obtenemos información y conocimientos sobre el objeto de nuestra investigación. Para el recojo de datos, utilizamos la encuesta, mientras que el instrumento fue el cuestionario en función a las variables a investigar, las mismas que arrojaron información sobre nuestra problemática de estudio.

Instrumento, el Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú (2022) sostiene que la validez del instrumento producirá resultados precisos y confiables. En esa línea, se hizo la validación de contenido con el juicio de tres expertos: José Manuel Saldarriaga Díaz; Jhon Jairo Villanueva Valverde, Luis Fernando Castillo Avalos, quienes coincidieron que estos instrumentos sí cumplen con el criterio de suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, siendo por lo tanto aplicable. Anexo 2.

La confiabilidad se realizó a través de la prueba piloto a 20 sujetos que no fueron parte de la muestra y que mediante el Alfa de Cronbach se estableció valoraciones de 0 y 1, en la que 0 involucró una fiabilidad nula, mientras que la obtención de 1 marcó la confiabilidad.

Se aplicaron dos cuestionarios, las cuales estuvieron con la escala de calificación de Likert en función a las dos variables, para ello se consideró 30 y 21 ítem para la variable independiente y dependiente, respectivamente, con la que se recogió información sobre la problemática del estudio. Tras la aplicación de la prueba de Alpha de Cronbach para la variable independiente se obtuvo el resultado de 0.866, mientras que la independiente fue de 0.943 lo que indicó que ambas fueron confiables para su aplicación.

En métodos para el análisis de datos, iniciamos con el compendio de datos, se usó Excel, mientras que para el proceso estadístico el software SPSS en su versión 25. El análisis de datos descriptivos se presentó en tablas de frecuencia y porcentajes. Mientras que para el análisis inferencial se usó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, en función al número de colaboradores de la unidad análisis que fue 50. Los datos no tuvieron una distribución normal debido a eso se empleó el estadístico no paramétrico de la prueba de regresión logística ordinal.

Los aspectos éticos que realizamos, estuvieron enfocados en los códigos de ética de investigación, iniciamos respetando la autonomía de cada colaborador al participar de forma anónima, brindando información del desarrollo y la finalidad del instrumento lo que determinó que su participación fuera de forma voluntaria. Aplicamos el principio de beneficencia puesto que este estudio brindará un aporte al desarrollo de nuevos estudios, mientras que, para la institución y colaboradores, el resultado les permitirá conocer qué es lo que se necesita para mejorar y brindar una óptima atención al usuario. Asimismo, se prevaleció el principio de no maleficencia ya que el estudio no ocasionará algún daño en los participantes ya que cada pregunta que se ha planteado no vulnera su privacidad, estabilidad emocional y laboral.

Asimismo, se respetó la propiedad intelectual de cada autor y contenido bibliográfico ya que éstas fueron referenciadas a través de las normas APA, 7ª edición, evitando el plagio. El trabajo se realizó con probidad, prevaleciendo la honestidad en cada etapa del proceso, recalcando la transparencia para una correcta validez de resultados.

III. RESULTADOS

Se pudo obtener los **datos descriptivos** de ambas variables y sus dimensiones de este estudio.

Tabla 1

Frecuencia y porcentajes de la variable Gobierno Abierto y sus dimensiones

	Gobierno Abierto		Transparencia		Participación Ciudadana		Colaboración		Rendición de cuentas		Uso de las TIC	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Eficiente	25	50	28	56	20	40	35	70	28	56	28	56
Medianamente eficiente	24	48	21	42	25	50	13	26	20	40	17	34
Deficiente	1	2	1	2	5	10	2	4	2	4	5	10
	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

En cuanto a la variable Gobierno Abierto del total de encuestados, el 48% consideró que se encuentra en un nivel medianamente eficiente lo que indicó que aún falta reforzar aspectos que coadyuven a tener una mejor comunicación, siendo uno de las principales la transparencia para ser un gestor eficaz y eficiente. Asimismo, el 2% la calificó como deficiente pues no se pone en práctica las dimensiones que permitan fortalecer la relación de entidad y ciudadanía. Finalmente existe un 50% que lo consideró como eficiente.

En la dimensión Transparencia, el 42% la calificó como medianamente eficiente pues el acceso a los datos públicos y gestiones por parte de la entidad son limitados. Un 2% la consideró como deficiente, mientras que para un 56% eficiente.

En lo que respecta a Participación Ciudadana, el 50% consideró como medianamente eficiente pues no fomenta la intervención para la toma decisiones o consideraciones de propuestas que ayuden a mejorar la administración. Un 10% la estimó como deficiente y el 40% como eficiente. El 26% considera que la dimensión colaboración es medianamente eficiente pues no hay una colaboración activa entre ambas para la atención de demandas y absolución de problemas. Un 4% la califica como deficiente y un 70% como eficiente.

En lo que respecta a Rendición de Cuentas, el 40% la delimitó como medianamente eficiente pues la entidad no cumple con informar sobre las acciones administrativas y gastos presupuestales en las dos audiencias

públicas que se realizan al año. Para el 4% es deficiente y para un 56% eficiente.

Por último, en la dimensión del Uso de las tecnologías, el 34% estimó que no cuentan con equipos informáticos y canales de atención que mejoren la atención y la simplificación administrativa. Sin embargo, un 10% la catalogó como deficiente y solo un 56% como eficiente.

Tabla 2

Frecuencia y porcentajes de la variable Calidad de atención y sus dimensiones

	CALIDAD DE ATENCIÓN		ASPECTOS TANGIBLES		FIABILIDAD		CAPACIDAD DE RESPUESTA		SEGURIDAD		EMPATÍA	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Eficiente	25	50	17	34	26	52	23	46	31	62	25	50
Medianamente eficiente	3	46	24	48	18	36	23	46	18	36	22	44
Deficiente	2	4	9	18	6	12	4	8	1	2	3	6
	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

En tanto, en la Calidad de Atención, el 46% de encuestados consideró que los usuarios que acuden a la entidad no se sienten satisfechos pues no reciben una atención oportuna y eficaz, mientras que el 4% como un servicio deficiente, mientras que un 50% como eficiente.

En la dimensión Aspectos tangibles, el 48% calificó que la infraestructura, ambientes municipales y materiales no son los mejores para prestar un servicio a la ciudadanía. El 34% la considera como buena y el 18% como mala.

En lo que respecta a fiabilidad, el 32% de los encuestados consideraron que existe poca capacidad de respuesta y no se brinda buen trato al ciudadano. El 6% como malo y para un 52 % como eficiente.

La dimensión Capacidad de Respuesta tuvo un nivel eficiente en un 46%, evidenciándose que los encuestados aseguran que el público está a gusto con la atención y eficiencia que reciben. No obstante, el 46% como medianamente eficiente, evidenciándose que hay aspectos por mejorar. El 8% restante la calificó como mala.

El 36% de los encuestados determinó que la Seguridad que brindan es medianamente deficiente pues los usuarios no confían en las habilidades que

poseen y que estos se evidencian en la limitada satisfacción por la calidad y por los servicios que el ente les brinda. Para el 8% fue deficiente y para el 62% eficiente.

Por último, el 44% de los encuestados consideraron que son medianamente eficientes pues no son tan empáticos con los ciudadanos pues la atención que brindan no se ajusta a las características, necesidades y/o circunstancia. Un 6% la calificó como deficiente y para el 50% como eficiente.

Para hacer la prueba de análisis interferencial, primero se realizó la prueba de normalidad, empleando la prueba de Shapiro-Wilk con que se obtuvo el siguiente resultado.

Tabla 3

Prueba de Normalidad

	Estadístico	Shapiro- Wilk gl	Sig
Gobierno Abierto	,695	50	,000
Calidad de atención	,720	50	,000

Se observa que ambas variables estudiadas tienen una significancia menor a $\text{sig} < 0,05$ que evidencia que los datos obtenidos no se distribuyen de manera normal, además que la variable dependiente es cualitativa por lo que se utilizó la prueba de regresión logística ordinal.

Para el análisis interferencial, se realizó el contraste de la hipótesis general a través de la prueba de normalidad. En cuanto al objetivo general se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas.

Ho: No existe una influencia significativa del Gobierno Abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

Ha: Existe una influencia significativa del Gobierno Abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

Tabla 4

Información de ajuste de modelo y el Pseudo R cuadrado de la hipótesis general.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.	Pseudo R
Solo intersección	25,403				
Final	10,340	15,063	2	,001	Nagelekerke ,321
Función de enlace: Logit					

A partir del reporte se obtiene la dependencia de la variable Gobierno Abierto sobre la calidad de atención al ciudadano. Evidenciándose que el valor de significancia es 0,001 frente a la significación estadística α igual a 0.05 (p valor $< \alpha$), lo que significa el rechazo de la hipótesis nula, mientras que en relación a las variables se determina que la calidad de atención depende del gobierno abierto. En lo que respecta al resultado del Pseudo R cuadrado de la hipótesis general, el valor del coeficiente Nagelekerke es=, 321 lo que muestra que la variabilidad de la calidad de atención al ciudadano obedece en un 32,1% del gobierno abierto.

En base al objetivo específico 1, se plantean la siguiente hipótesis.

Ho: No existe una influencia significativa del gobierno abierto en la Fiabilidad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

Ha: Existe una influencia significativa del gobierno abierto en la Fiabilidad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

Tabla 5

Información de ajuste de modelo y el Pseudo R cuadrado de la hipótesis alterna 1.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.	Pseudo R
Solo intersección	32,299				
Final	10,157	27,142	2	,000	Nagelekerke ,490
Función de enlace: Logit					

Se evidencia que el valor de significancia es 0,000 frente a la significación estadística α igual a 0.05 (p valor $< \alpha$), lo que representa el rechazo de la hipótesis nula, mientras que en relación a la dimensión fiabilidad se determina que la variable calidad de atención depende del gobierno abierto. En lo que respecta al resultado del Pseudo R cuadrado de la hipótesis general, el valor del coeficiente Nagelekerke es=, 490 lo que muestra que la dimensión Fiabilidad depende un 49% del gobierno abierto.

En base al objetivo específico 2, se plantean la siguiente hipótesis.

Ho: No existe una influencia significativa del gobierno abierto en la capacidad de respuesta en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

Ha: Existe una influencia significativa del gobierno abierto en la capacidad de respuesta en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

Tabla 6

Información de ajuste de modelo y el Pseudo R cuadrado de la hipótesis alterna 2.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	Gl	Sig.	Pseudo R
	-2				
Solo intersección	43,719				
Final	9,369	34,350	2	,000	Nagelekerke ,592
Función de enlace: Logit					

Con el reporte de datos se evidencia que el valor de significancia es 0,000, lo que simboliza el rechazo de la hipótesis nula, mientras que capacidad de respuesta depende de la primera variable. El resultado del Pseudo R cuadrado del coeficiente Nagelekerke es=, 592 lo que muestra que la dimensión en estudio depende un 59.2% del gobierno abierto.

En base al objetivo alternativo 3, se plantean la siguiente hipótesis estadística.

Ho: No existe una influencia significativa del gobierno abierto en la seguridad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

Ha: Existe una influencia significativa del gobierno abierto en la seguridad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

Tabla 7

Información de ajuste de modelo y el Pseudo R cuadrado de la hipótesis alterna 3.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.	Pseudo R
Solo intersección	21,095				
Final	909	11,543	2	,003	Nagelekerke ,267
Función de enlace: Logit					

Se evidencia que el valor de significancia es 0,003 frente a la estadística α igual a 0.05, lo que implica el rechazo de la hipótesis nula, mientras que la dimensión seguridad depende del gobierno abierto. En lo que respecta al resultado del Pseudo R de la hipótesis 3, el valor del coeficiente Nagelekerke es=, 267 muestra que la seguridad depende un 26.7% de la variable independiente.

En base al objetivo específico 4, se plantean la siguiente hipótesis estadística.

Ho: No existe una influencia significativa del gobierno abierto en la empatía en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

Ha: Existe una influencia significativa del gobierno abierto en la empatía en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

Tabla 8

Información de ajuste de modelo y el Pseudo R cuadrado de la hipótesis alterna 4.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.	Pseudo R
Solo intersección	30,833				
Final	1,173	11,543	2	,000	Nagelekerke ,404
Función de enlace: Logit					

A partir del reporte de los datos se evidencia que el valor de significancia es 0,000 ante la estadística de 0.05, lo que significa el rechazo de la hipótesis nula. En relación a la dimensión empatía se determina que esta depende del gobierno abierto. En lo que respecta al resultado del Pseudo R cuadrado, el valor del coeficiente Nagelekerke es=, 404 lo que muestra que la dimensión depende un 40.4% del gobierno abierto.

En base al objetivo específico 5, se plantean la siguiente hipótesis.

Ho: No existe una influencia significativa del gobierno abierto en los tangibles en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

Ha: Existe una influencia significativa del gobierno abierto en los tangibles en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

Tabla 9

Información de ajuste de modelo y el Pseudo R cuadrado de la hipótesis alterna 5.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.	Pseudo R
Solo intersección	22,522				
Final	14,236	8,286	2	,016	Nagelekerke ,175
Función de enlace: Logit					

El reporte de datos nos revela que el valor de significancia es 0,016 ante la estadística que α igual a 0.05, rechazándose la hipótesis nula y determinándose dependencia de la dimensión tangible sobre la variable Gobierno Abierto.

El resultado del Pseudo R cuadrado de la hipótesis alterna 5, el valor del coeficiente Nagelekerke es=, 175 lo que muestra que la variabilidad de la dimensión tangibles obedece un 17.5% del gobierno abierto.

IV. DISCUSIÓN

Los datos descriptivos permitieron conocer que el 48% de los encuestados considera que el Gobierno Abierto se encuentra en un nivel medianamente eficiente lo que indica que aún falta reforzar aspectos que coadyuven a tener una mejor comunicación, siendo uno de las principales la transparencia. Asimismo, el 2% la califica como deficiente y un 50% que lo considera como eficiente. Mientras que para la variable Calidad de Atención, el 46% de los encuestados considera como medianamente eficiente pues no se sienten satisfechos por no recibir una atención oportuna y eficaz, mientras que el 4% consideran que el servicio es deficiente, mientras que un 50% como eficiente. Estos valores tienen similitud con los de Morales et al. (2023) ya que sostienen que un 32.5 %, de los ciudadanos confía en las comunas del país lo que explica la ejecución del gobierno abierto y como es tomado en los ciudadanos.

Para Adnan, et al. (2021) una de las primordiales iniciativas para que el gobierno abierto funcione es el uso eficiente de la tecnología, mientras que para García-Estrella, et al. (2022) el cumplimiento del gobierno abierto depende mucho de la transparencia, revelándose en su estudio que solo existe en un 38.16 % de cumplimiento. En comparación a estas posturas se puede determinar que no basta con el uso de la web para la publicación de datos, sino que estos sean claros para el tratamiento y aceptación de la ciudadanía, además de accesibles.

En el análisis inferencial del objetivo general se evidencia que el p-valor de 0,001 ante la significación estadística $\alpha = 0.05$, que simboliza la no aceptación de la hipótesis nula, determinando que la calidad de atención depende del gobierno abierto. En lo que respecta al resultado de la hipótesis general, el valor del coeficiente Nagelekerke es=,321 lo que muestra que un 32,1% de la variabilidad de la calidad de atención al ciudadano depende del gobierno abierto. Los resultados de este estudio tienen coincidencia con el de Francey y Mettler (2021) pues señalan que ya hay evidencia empírica de los datos abiertos, pero que estos, a veces, son catalogados como intangibles por lo que se debe mejorar aspectos de transparencia y participación ciudadana. A partir de ello, se deduce que es crucial reforzar estas características que

beneficiarán y reforzarán la aplicación del gobierno abierto en la calidad de atención.

En el análisis inferencial del objetivo específico 1, permitió afirmar la influencia del gobierno abierto en la Fiabilidad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024; en la que se evidencia que el valor de p-valor es 0,000 frente a la significación estadística $\alpha = 0.05$ lo que simboliza el rechazo de la hipótesis nula. El resultado del Pseudo R cuadrado de Nagelekerke es=, 490 lo que muestra que la fiabilidad depende un 49% del gobierno abierto. En comparación con los resultados de Maldonado-Lozano, et al. (2021) y Purwanto, et al. (2020), este estudio guarda relación pues ambos coinciden que, generar una correcta información, va generar confianza para ser un gobierno abierto y eficaz, mientras que, para el segundo, la aplicación del gobierno abierto se ratifica a través de la percepción del usuario por la adecuada atención, sintetizándose en confianza. Entonces, cabe mencionar que ambas apreciaciones coinciden con lo que se ha evidenciado en campo y que la confianza es un factor importante que el usuario espera recibir con la ejecución del gobierno abierto.

El análisis inferencial del objetivo específico 2, permitió determinar la influencia del gobierno abierto en la Capacidad de Respuesta en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024. Evidenciando que la significancia es 0,00 ante la estadística de 0.05, rechazando la hipótesis nula. En lo que respecta al resultado del Pseudo R cuadrado, el valor del coeficiente Nagelekerke es=, 592 lo que muestra que la dimensión pende un 59.2% de la variable independiente. Nuestros resultados se relacionan con el de Concha, et al. (2022) ya que se comprobó que la capacidad de respuesta fue una de las dimensiones con mayor valor del $\rho = 0,707$; por lo que sugiere que las entidades deben priorizar la atención para brindar una experiencia positiva. Mientras que, con el de Maldonado-Lozano, et al. (2021) se establece que las entidades públicas a través de sus trabajadores deben perfeccionar la manera en cómo responden al público para una óptima generación de información lo que conlleva a transparentar la gestión y administración pública.

En ese sentido, se afirma que nuestros resultados coinciden con estos dos autores, deduciéndose que la capacidad de respuesta es necesaria para mejorar y generar información idónea y acorde de las necesidades del usuario,

sin importar si esta es de índole social, económico, sino que prevalezca que la población acceda a un correcto uso de datos. Estos resultados se refuerzan con la teoría de León et al. (2023) que sustenta que la modernización del Estado a través del Gobierno Abierto tiene el compromiso de ayudar al vecino a recibir la información pública sin limitaciones ni restricciones con el propósito de optimizar la capacidad de respuesta y la eficacia de los servicios.

En el análisis inferencial del objetivo específico 3, los resultados permitieron llegar a afirmar la influencia del gobierno abierto en la Seguridad de una municipalidad de la provincia del Santa, 2024. Demostrando que el valor de significancia es 0,003 ante la estadística que $\alpha = 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula. El resultado del Pseudo R cuadrado cuyo valor del coeficiente Nagelekerke es =, 267 indica que la variabilidad de seguridad depende en un 26.7% del gobierno abierto. Tomando el estudio de Robles (2022) se determina que nuestros resultados difieren, pues en su investigación se concluyó que la relación entre calidad de atención y seguridad representa en 57%. Sin embargo, advierte que para que esta se garantice es fundamental que el trabajador municipal brinde una atención oportuna.

En consecuencia, a partir de estos valores se concluye que los resultados demuestran que el servidor municipal no trasmite la suficiente confianza lo que evidencia el impacto negativo en la percepción del usuario en cuanto a la calidad de atención que recibe, y por lo tanto que el gobierno abierto no tiene el impacto que se requiere. Teniendo en cuenta el enfoque de la Modernización del Estado, Blas, et al. (2021) es necesario fortalecer la gestión pública y modernizarlas, instaurando para ello nuevos canales de atención en la que la ciudadanía desde donde se encuentren tenga la seguridad de recibir la documentación que requieran, convirtiéndola en un gestor eficaz y eficiente.

En el análisis inferencial del objetivo específico 4, los valores permitieron señalar la influencia del gobierno abierto en la Empatía en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024. Se evidenció que el valor de significancia fue 0,000 ante la estadística $\alpha = 0.05$, lo que conllevó el rechazo de la hipótesis nula. El resultado del Pseudo R cuadrado cuyo valor del coeficiente Nagelekerke es =, 404 revela que la variabilidad de la dimensión empatía pende en un 40.4% del gobierno abierto. Nuestros resultados coinciden con los de Chimoy (2022) ya que su estudio determinó que el 60% de los ciudadanos la

considera como importante y esperan que la empatía mejore para un fortalecimiento del gobierno abierto puesto que el ciudadano espera ser tratado como la más importante. Asimismo, Slobodova (2020) concluyó que la empatía se vio reflejada con los beneficios sociales, lo que determina la aplicación de un gobierno abierto, pero aun con ciertas limitaciones. En conclusión, ambos resultados evidencian que hay un cierto grado de interés al brindar una atención individualizada, pero que el servidor municipal no sabe cómo hacerlo y que la entidad tampoco refuerza sus capacidades a fin de promover una comunicación que les permita ser más asertivos para atender al público. Según la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, como se citó en Ganga et al,2019) de la calidad de atención, la manera de conocer y medir la calidad de atención es conociendo las expectativas y percepciones del público; por ello es indispensable que las instituciones públicas refuercen los mecanismos y se evidencie una representación idónea de la práctica del gobierno abierto.

En el análisis inferencial del objetivo específico 5, se permitió afirmar la influencia del gobierno abierto en la Tangilidad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024. Comprobándose que el valor de significancia es 0,016 ante la estadística que $\alpha = 0.05$, rechazándose la hipótesis nula. El resultado del Pseudo R cuadrado cuyo valor del coeficiente Nagelekerke es=, 175 mostró que la variabilidad tangible obedece un 17.5% del gobierno abierto. En función a estos resultados tomamos el estudio internacional de Živković, et al. (2019) en la que aplicaron una encuesta basada en el cuestionario SERVQUAL, con ella se evidenció que la dimensión tangibilidad representó el dato menos crítico y negativo con -1.6144, confirmándose que esta dimensión no es tan importante al emitir un juicio sobre la aplicabilidad del gobierno abierto a través de la práctica de una gobernanza democrática y participativa en los gobiernos locales. Para este estudio, la capacidad de respuesta y seguridad si son importantes para la práctica de un gobierno democrático pues a través de ellas si se fomenta la participación y el acceso a la información pública.

En atención a los resultados, se concluye que estos coinciden pues la implementación de la infraestructura u otros no representan una desventaja para la valorar la práctica del gobierno abierto. No obstante, se puede advertir también que, ambas opiniones pueden variar en función a la realidad de cada

país y ciudad donde se aplique un futuro estudio ya que cada realidad problemática y percepción varía. Ambos resultados nos ayudaron a conocer que los aspectos tangibles (infraestructura, ambientes municipales y materiales) en algunos casos, no garantiza ni simbolizan un mejor servicio a la ciudadanía ni enjuicia la práctica del gobierno abierto.

V. CONCLUSIONES

Primera: En atención a la evidencia del análisis inferencial del objetivo general, se determinó la influencia del Gobierno Abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024; al tener el nivel de significancia de 0,001 frente a la estadística $\alpha=0.05$. Además, que el valor del coeficiente Nagelekerke de 321, demuestra que la variabilidad calidad de atención al ciudadano depende un 32,1% del gobierno abierto, lo que indica que las dimensiones de la variable dependiente son necesarias para reforzar la comunicación entre estado y ciudadanía y con ella determinar que el gobierno es eficaz y eficiente para la percepción de la calidad de atención.

Segunda: En el objetivo específico 2, se determinó la influencia del gobierno abierto en la Fiabilidad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024; al haber el valor de significancia 0,001 frente a la estadística de 0.05. En lo que respecta al resultado del Pseudo R cuadrado de la hipótesis alterna 1, el valor del coeficiente Nagelekerke es=, 321 lo que muestra que la variabilidad de la fiabilidad obedece en un 32,1% del gobierno abierto. Por ello, se puede afirmar que, el ciudadano considera que existe poca capacidad de respuesta en función a sus consultas, las mismas que no se disipan con un trato oportuno lo que genera la poca confiabilidad en la emisión de la información.

Tercera: A través del objetivo específico 2, se determinó la influencia del gobierno abierto en la Capacidad de Respuesta en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024. El valor de significancia fue 0,000 ante la estadística $\alpha=0.05$, lo que significó el rechazo de la hipótesis nula. El Pseudo R cuadrado arrojó el valor del coeficiente Nagelekerke de 592, lo que demostró que la dimensión depende en un 59.2% del gobierno abierto. Se pudo determinar que los mismos

trabajadores consideran que el usuario no se siente satisfecho con la atención que reciben, mientras que un 8% la considera como mala. Con este resultado se comprueba que el personal debe ser capacitado para mejorar los aspectos de capacidad de respuesta para tener una comunicación más asertiva.

Cuarta: En lo que respecta al objetivo específico 3, se determinó la influencia del gobierno abierto en la Seguridad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024; al tener el valor de significancia de 0,003 ante la estadística $\alpha = 0.05$. En lo que respecta al resultado del Pseudo R cuadrado, el valor del coeficiente Nagelkerke 267 mostró que la dimensión depende en un 26.7% del gobierno abierto. A través de los resultados se puede deducir que los encuestados sostienen que las habilidades que poseen no son suficientes para que el usuario se sienta satisfecho lo que origina la limitada satisfacción y seguridad en la atención que perciben.

Quinta: Se comprobó la influencia del gobierno abierto en la Empatía en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024, al obtener el valor de significancia de 0,000 ante la estadística de 0.05. En el resultado del Pseudo R cuadrado, el valor del coeficiente Nagelkerke fue 404 lo que muestra que la dimensión depende en un 40.4% del gobierno abierto. Tomando los datos descriptivos de la dimensión que es objeto de estudio, estos guardan relación pues los encuestados consideran que la ciudadanía espera que sean más empáticos y que estas se ajusten a las características, demandas y necesidades que ellos demandan.

Sexta: Por último, se determinó la influencia del gobierno abierto en los Tangibles en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024; al tener que el valor de significancia fue 0,016 frente a la estadística de 0.05. En tanto, el resultado del Pseudo R cuadrado del coeficiente Nagelkerke 175 reveló que la

variabilidad de tangible depende en un 17.5% de la variable independiente. En coherencia con los datos descriptivos se evidencia que la dependencia es mínima puesto que solo un 18% la considera como mala, es decir que no es necesario tener una infraestructura moderna, sino que se priorice las demás dimensiones que sí permiten mejorar la calidad de atención.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera:** El responsable de la Subgerencia de Desarrollo Social deberá fomentar la participación de las agencias municipales y reactivar el área de Participación Vecinal para que los ciudadanos a través de talleres periódicas, conozcan sus derechos y se involucren en las gestiones administrativas. Mientras que Alcaldía debe asegurar que el personal municipal sea capacitado e instruido en temas de atención al público para mejorar de calidad y se optimice el servicio, aplicando estas recomendaciones se estará garantizando la influencia del Gobierno Abierto en la calidad de atención; y mejoraremos la comunicación entre entidad y ciudadanía para la ejecución de un estado democrático.
- Segunda:** El área de Imagen Institucional y la Unidad de Informática y Estadísticas, deberán realizar la publicación de las actividades y/o normativas en tiempo real, manejando una comunicación clara y precisa. Para ello, será necesario mejorar los canales de atención (telefonía, plataformas de atención y seguimiento documentario) que permitan un diálogo directo entre servidor y usuario, lo que mejorará la fiabilidad ya que actualmente la entidad no comunica frecuentemente las actividades que realiza o limita la interacción a fin de no ser cuestionados por las acciones que realicen.
- Tercera:** La gerencia municipal deberá implementar el Cuadro de Asignación de Personal a fin de que las jefaturas sean asumidas por el personal idóneo lo que conllevará a mejorar la capacidad de respuesta que se busca con la ejecución del gobierno abierto. La designación del personal deberá iniciar con la implementación de las nuevas gerencias y unidades orgánicas pues así se estará garantizando que las principales áreas no sean ocupadas por personas que no cumplan con el perfil requerido. Tener un personal altamente

calificado no solo ayudará a mejorar que el usuario de sienta satisfecho con las respuestas que esperan, sino que estas permitirán la absolución de conflictos con la población y mejorará la perspectiva administrativa.

Cuarta: La oficina de Recursos Humanos, deberá capacitar al personal en habilidades blandas a fin de que la comunicación sea más asertiva para la resolución de problemas, preguntas y/o sugerencias que el ciudadano pueda realizar para de esta manera se garantice la influencia del gobierno abierto en la Seguridad. Estas capacitaciones se deberán realizar cada trimestre y a cargo de un personal calificado, sugiriéndose que sea por un profesional ajeno a la entidad estatal. Hasta la actualidad, el personal no ha recibido ninguna formación.

Quinta: La gerencia municipal deberá disponer la aplicación de una encuesta a los ciudadanos a fin de conocer tres aspectos claves que la ciudadanía espera de la entidad, estas deberán enfocarse en qué es lo que esperan de la municipalidad, qué áreas son renuentes y cómo califican la calidad de atención que brindan, pues este estudio evidenció que los mismos trabajadores consideran que la población espera que sean más empáticos ante las demandas que requieran. Esta labor deberá estar a cargo de un profesional externo a fin de entregar una información certera lo que permitirá conocer la percepción del ciudadano, con estos resultados también se podrá reforzar lo que se propone en la recomendación 4 pues se identificará las limitaciones que existe en el personal para ser empáticos y mejorar la capacidad de respuesta para generar la inclusión y fomentar una comunicación asertiva.

Sexta: Alcaldía deberá garantizar que las unidades orgánicas desarrollen sus actividades administrativas en ambientes adecuados en la que se garantice su seguridad y la del usuario, además de dotar los equipos tecnológicos que permitan la sistematización y la simplificación administrativa.

Se deberá crear plataformas que admitan al usuario hacer el seguimiento de su trámite documentario y/o acceder a los servicios que se prestan, implementando para ello la modernización y transformación digital de mesa de partes y los canales de atención al público. Este plan deberá implementarse progresivamente, pero deberá iniciar con la puesta en marcha de un Sistema de Gestión Documentaria.

Referencias

- Adnan, R., Hidayanto., A. y Kurnia, S. (2021). Citizens' or Government's Will? Exploration of Why Indonesia's Local Governments Adopt Technologies for Open Government. *Sustainability*, 2021(13), 1-27. <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/20/11197>
- Afroj, S., Anif, F., Hossain, M., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N. y Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 10(2021), 179-191. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2226585621000194>
- Arispe, M., Yangali, S., Guerrero, A., Lozada, O., Acuña, A. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica* (1ra ed., vol.4). Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Bernardo, E., Carbajal, M. y Contreras, R. (2019). *Metodología de la investigación. Manual del estudiante*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. [https://web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20\(1\)%20\(1\).pdf](https://web.instipp.edu.ec/Libreria/libro/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20(1)%20(1).pdf)
- Blas, F., Uribe-Hernández, Y., (2021). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Universidad del Zulia*, 28(5), 290-301. <https://www.redalyc.org/journal/280/28071845024/html/>
- Castro, S. (2020). *Gestión municipal y participación ciudadana en la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57226/Castro_MSP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, R., Cárdenas, M., y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 4(2), 898-913. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>
- Congreso de la República del Perú. (2002, 3 de agosto). *Ley N° 27806. Acceso de Transparencia y acceso a la información pública*. Diario oficial El Peruano. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27806.pdf>

- Congreso de la República del Perú. (2003, 27 de mayo). *Ley N° 27972. Ley Orgánica de Municipalidades*. Diario Oficial El Peruano.
<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27972.pdf>
- Concha, C., Farfán, J., Bernales, M., Morales, J. y Farfán, D. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1911-1931.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3218/4895>
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller.
<https://www.aacademia.org/cporfirio/18.pdf>
- Chimoy Cieza, K. (2022). *Gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97539/Chimoy_CKS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz, O., Choquehuanca, C., Gonzales, S., y Valenzuela, A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Llamkasun* 3(1), 197-209.
https://www.researchgate.net/publication/361843225_Municipal_management_and_quality_of_service_in_the_Provincial_Municipality_of_Abancay_2021
- Cruz, A. (2021). Una mirada a los centros de atención al ciudadano según los conductores de calidad. *Saber Servir. Revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, (6), 75-94.
<https://revista.enap.edu.pe/article/view/4645/5207>
- Díaz, J. (2022). Aplicación de políticas de gobierno abierto en entornos locales. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, Vol. 6 Núm.3 (2022).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2475
- Francey, A. y Mettler, T. (2021). The effects of open government data: Some stylised facts. *Information Polity*, 26(2021), 273–288.
<https://content.iospress.com/download/informationpolity/ip200281?id=information-polity%2Fip200281>
- García, C., Santa, J. y Celis, M. (2022). Datos abiertos y gobierno abierto en los gobiernos regionales y locales del Perú. *Enfoque UTE*, 13(3), 68-82.
<https://www.redalyc.org/journal/5722/572270556007/html/>

- Ganga, F., Alarcon, N., y Pedreja, L. (2019). *Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile*. *Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681
<https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- Güemes, C. (2019) Confianza en la Administración Pública. *Eunomía. Revista en la Cultura de la Legalidad*, nº 15, octubre 2018-marzo 2019. 231-238. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/4353>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú (2023), *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos* (1ª ed.). Editorial Inudi Perú. <https://editorialinudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/90/133/157>
- Kuang, T. (2021). Open government research over a decade: A systematic review. *ScienceDirect*, 38(2).
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X21000022>
- Maldonado, A., Paredes, L., y Palomino, G. (2021). Gestión de gobierno abierto en las instituciones públicas: una revisión de la literatura. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(2), 137-152.
<https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/82/56>
- Meijer, M. y Chen, K. (2019). Open Governance: A New Paradigm for Understanding Urban Governance in an Information Age. *Frontiers in Sustainable Cities*, 1(3), 1-9. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/frsc.2019.00003/full>
- Montero, M. (2020). *Gobierno abierto como oportunidad de cambio*. España: Dykinson. <https://www.digitaliapublishing.com/a/76698>
- Morales, J., Coyla, M., Morillos, S., y Quispe, D. (2023). Gobierno abierto en municipalidades del Perú como alternativa para generar confianza en los ciudadanos. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(102), 459-476.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/39865>
- Naser, A. (2021). *Gobierno abierto y ciudadanía en el centro de la gestión pública Selección de artículos de investigación*. Publicación de las Naciones Unidas. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/cd5dbb5b-452c-4c1a-9de0-f7baf9a9037/content>

- Palacios, D. (2023). *Gobierno abierto en la gestión administrativa de una municipalidad distrital de Huaraz – 2023*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/130530/Palacios_FD-K-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pinho, M. (2020). Open Government and Citizen Participation. Some necessary standards in Venezuela. *Derecho glob. Estud. sobre derecho justicia* 5(15), 63-88. <https://www.scielo.org.mx/pdf/dgedj/v5n15/2448-5136-dgedj-5-15-63.pdf>
- Presidencia de Consejo de Ministros (2023). *Encuesta de Satisfacción Ciudadana a Nivel Regional 2021*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3792943/Encuesta%20Regional%202021.pdf.pdf?v=1666800634>
- Presidencia de Consejo de Ministros (2024). *¿Qué es Facilita Perú?*
<https://www.gob.pe/55008-que-es-facilita-peru>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2022, 21 de agosto). Decreto Supremo N° 103-2022. *La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. Diario Oficial del Bicentenario El Peruano.
<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2097747-1>
- Presidencia de Consejo de Ministros-Secretaría de Gestión Pública (2024). *Gestión de la Calidad y Servicios*. Consultado el 20 de abril de 2024.
<https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios>
- Presidencia de Consejo de Ministros- Secretaría de Gestión Pública (2021). *Gobierno Abierto en el Perú-Avances y agenda futura*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2028521/Gobierno_Abierto.pdf.pdf
- Purwanto, A., Zuiderwijk, A., y Janssen, M. (2020). Citizens' Trust in Open Government Data. *ACM Digital Library*, 1(2020), 310-318. <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/3396956.3396958>
- Robles, J. (2022). *Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa 2022*[Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96708/Robles_CJP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Ruiz, G. M. (2021). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 25(50), 91 – 100. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/24285/18979>
- Quesquén, M. (2022). *Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022* [Tesis de Licenciada, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104552/Quesquen_SMM%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- León, S., Hereida, F., Urbina, L., y Enríquez, R. (2023). Prospectiva y modernización en la gestión pública en gobiernos locales. *Revista Venezolana de Gerencia*. 28(No. Especial 9), 501-517. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-5166960193&doi=10.52080%2frvgluz.28.e9.31&origin=inward&txGid=bd953dc63e770bb76801d68bd5cbc490>
- Robles, J. (2022). *Gestión municipal y calidad del servicio al ciudadano en una institución municipal de la provincia del Santa, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96708/Robles_CJP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5.ª ed.). Lima. Editorial Visión Universitaria. https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%C3%8DA_Y_DISE%C3%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%C3%93N_CIENT%C3%8DFICA
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. (1.ª ed.). Lima. Editorial Universidad Ricardo Palma- Vicerrectorado de investigación. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/>
- Slobodova, O. (2020). Motivations of civil society actors to reuse open data. Case study of discrete actors in Lyon. *Bitácora Urbano Territorial* 30(3), 55-70. <http://www.scielo.org.co/pdf/biut/v30n3/2027-145X-biut-30-03-55.pdf>
- Trujillo, G., Mejía, D., y Rodríguez, L. (2023). Virtual assistants and the quality of service to the customer. *International Technology Science and Society*

- Review*, 13(3). <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85150367495&doi=10.37467%2frevtechno.v13.4816&origin=inward&txGid=5a4d8a41808753d56492ebae728b4e22>
- Universidad Latina de Costa Rica (2020). *¿Qué son las TIC y para qué sirven?* <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/que-son-las-tic-y-para-que-sirven>
- Uddin, N. (2020). Open Government: Conceptual Underpinnings, Benefits, and Relationship with SDGs. *Peace, Justice and Strong Institutions*, 1(1), 1-14. https://link.springer.com/referenceworkentry/10.1007/978-3-319-71066-2_86-1
- Valdiviezo, T., Ayala M., Alegre, R. (2023). Los asistentes virtuales y la calidad del servicio al cliente. *Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad*, 13(4), 1-10. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85150367495&doi=10.37467%2frevtechno.v13.4816&origin=inward&txGid=3f60d6a76abee9aa877bf95bd22d96ab>
- Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación IV: las variables de estudio. *Revista Alergia México*, 303-310. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755025003.pdf>
- Wirtz, B., Weyerer, J., Becker, M. y Müller, W. (2022). Open government data: A systematic literature review of empirical research. *Electronic Markets*, 2022(32), 2381–2404. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12525-022-00582-8>
- Živković, N., Glogovac, M., y Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Atlantis Press*, 108, 16-21.

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Título: Gobierno Abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gobierno Abierto	<p>Forma diferente de hacer gestión pública, buscando fortalecer la relación entre el Estado y el ciudadano, generando espacios para una participación activa en procesos y ejercer decisiones para hacer efectiva la provisión y calidad de los servicios.</p> <p>Estas están se complementan con la transparencia pública y la participación ciudadana (Montero, 2020).</p>	<p>El Gobierno Abierto promueve la implementación de la transparencia, acceso a la información y participación ciudadana, las cuales serán medidas mediante cuestionarios. Esto permitirá conocer si tiene una influencia significativa en la calidad de atención al ciudadano.</p>	Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> - Normativas - Encargados - Portal de transparencia - Accesibilidad - Capacidad institucional 	Ordinal
			Participación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> -- Responsables - Plataformas virtuales - mecanismos para diálogos 	
			Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> - Convenios - Planes concertados - Coproducción 	
			Rendición de cuentas	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre el uso de los recursos. - Balances de recursos y gestión. 	

			Uso de las Tecnologías de Información (TIC)	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa de partes - Evaluación de las TIC - Personal capacitado - Servicios en línea - Redes sociales 	
Calidad de atención al usuario	La Modernización de la Gestión del Estado la define como mejorar la calidad de los bienes y servicios que se brindan a la ciudadanía. Adecuando herramientas y accesos de canales de atención disponibles con el uso de la TIC, para la interacción entre ciudadanos y entidades, aportando así a la mejora de la calidad del bien o servicio público (PCM, 2023)	Esta referida a la medición de la variable, centrándose en la calidad de atención que se brinda a la ciudadanía por parte de los funcionarios.	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura adecuada - Materiales - Perfil del personal 	Ordinal
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia - Servicio oportuno y de calidad 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Rapidez - Precisión - Atención oportuna 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza - Credibilidad 	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Interés - Valor - Respeto - Asertividad 	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Ficha técnica del instrumento																															
Nombre del cuestionario	Cuestionario para determinar el Gobierno Abierto en el personal.																														
Autor:	Danne Katherine Palacios Fernández																														
Adaptado por:	Yuliana Lizbeth Galloso Rosas																														
Administración:	Colectiva																														
Ámbito de aplicación	Personal administrativo																														
Duración:	Tiempo aproximado 20 minutos																														
Dimensiones e ítems:	Dimensión Transparencia: 8 ítems Dimensión: Participación Ciudadana: 7 ítems Dimensión: Colaboración: 3 ítems Dimensión: Rendición de cuentas: 5 ítems Dimensión: Uso de las Tecnologías de Innovación: 7 ítems																														
Confiabilidad:	Este proceso se dio mediante una prueba piloto realizada a 20 trabajadores de una municipalidad de la provincia del Santa, se utilizó el Alpha de Cronbach y su obtuvo como valor = 0.866																														
Validación:	Se dio mediante el juicio valorativo de tres expertos los cuales dieron su opinión respecto a: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, donde se obtuvo como resultado de la valoración: aplicable.																														
Calificación:	La calificación de 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 																														
Tipificación:	NIVELES Y RANGOS <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Alto</th> <th>Regular</th> <th>Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GOBIERNO ABIERTO</td> <td>111-150</td> <td>71-110</td> <td>30-70</td> </tr> <tr> <td>Transparencia</td> <td>30-40</td> <td>19-29</td> <td>8-18</td> </tr> <tr> <td>Participación Ciudadana</td> <td>26-35</td> <td>17-25</td> <td>7-16</td> </tr> <tr> <td>Colaboración</td> <td>12-15</td> <td>8-11</td> <td>3-7</td> </tr> <tr> <td>Rendición de cuentas</td> <td>23-30</td> <td>15-22</td> <td>6-14</td> </tr> <tr> <td>Uso de las Tecnologías de la Información</td> <td>23-30</td> <td>15-22</td> <td>6-14</td> </tr> </tbody> </table>			Dimensiones	Alto	Regular	Bajo	GOBIERNO ABIERTO	111-150	71-110	30-70	Transparencia	30-40	19-29	8-18	Participación Ciudadana	26-35	17-25	7-16	Colaboración	12-15	8-11	3-7	Rendición de cuentas	23-30	15-22	6-14	Uso de las Tecnologías de la Información	23-30	15-22	6-14
Dimensiones	Alto	Regular	Bajo																												
GOBIERNO ABIERTO	111-150	71-110	30-70																												
Transparencia	30-40	19-29	8-18																												
Participación Ciudadana	26-35	17-25	7-16																												
Colaboración	12-15	8-11	3-7																												
Rendición de cuentas	23-30	15-22	6-14																												
Uso de las Tecnologías de la Información	23-30	15-22	6-14																												

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL GOBIERNO ABIERTO

Estimado colaborador: El presente instrumento se utilizará para evaluar el Gobierno Abierto en el personal administrativo de una municipalidad de la provincia del Santa, 2024

El instrumento es totalmente anónimo por lo que no necesitas colocar tu nombre.

Instrucciones: Elije cualquiera de las alternativas y marca con una X la opción que consideres apropiada.

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

Ítems						
	Dimensión Transparencia	1	2	3	4	5
1	La municipalidad es transparente al cumplimiento de las normativas.					
2	Los encargados de brindar información lo hacen de forma transparente.					
3	Se informa adecuadamente acerca de la existencia de un portal de transparencia dentro de la página web.					
4	El cambio cultural promueve una gestión íntegra y transparente.					
5	El formato de atención al usuario es fácil de llenar y presentar.					
6	La capacidad institucional es transparente dentro de la municipalidad (funciones desempeñadas, resolución de problemas, cumplimientos de metas).					
7	El registro de la información de la municipalidad está ingresado de forma transparente.					
8	El personal de la municipalidad está capacitado para manejar la información de forma transparente.					
Dimensión: Participación Ciudadana						

9	Los trabajadores ayudan a que exista participación entre municipalidad y población.					
10	Los usuarios de la entidad municipal participan activamente en la mejora de la plataforma virtual a través del buzón de sugerencias					
11	Los mecanismos de dialogo entre la municipalidad y la población son adecuados y efectivos.					
12	Los portales que contengan registro de organizaciones están visibles para todos los ciudadanos y son fáciles de usar.					
13	La publicación de datos ayuda a que exista una participación ciudadana adecuada.					
14	La participación ciudadana se está dando a través de la opinión de estos.					
15	Existe compromiso de la población con la entidad municipal.					
Dimensión: Colaboración						
16	El Gobierno Abierto refuerza la relación del binomio funcionarios - ciudadanos lo que orienta hacia una gestión exitosa.					
17	El trabajo colaborativo y coordinado son elementos necesarios para lograr una gestión exitosa					
18	El trabajo en conjunto conlleva el logro de la eficiencia en la gestión de la comuna.					
Dimensión: Rendición de cuentas						
19	La rendición de cuentas sobre el uso de los recursos se hace de manera clara y transparente.					
20	La información dentro de la municipalidad se gestiona adecuadamente.					
21	Los códigos de buena conducta son claros y el personal tienen conocimiento de este.					

22	La compra y designación de presupuestos(fondos) es realizada de acuerdo con los planes establecidos.					
23	Existe una rendición de cuentas de las compras públicas que se realizan de forma transparente.					
Dimensión: Uso de las tecnologías de innovación						
24	La plataforma Facilita Perú permite que se mejore la atención de mesa de partes.					
25	La tecnología de información y comunicación (línea telefónica, audiovisuales) son usadas adecuadamente para cumplir con las metas trazadas de la municipalidad.					
26	El personal a cargo del manejo de los equipos tecnológicos y plataformas están capacitados.					
27	La red social usada por la entidad informa de manera correcta a la población de las actividades que realiza.					
28	Los servicios en línea implementados por la entidad facilitan los procedimientos para los ciudadanos.					
29	Los sistemas de intercomunicación ayudan a que exista una efectiva comunicación entre el personal y ciudadanos.					
30	La municipalidad cuenta con un sistema integrado de archivos que permita una gestión adecuada de la información.					

Ficha técnica del instrumento																													
Nombre del cuestionario	Cuestionario para determinar la Calidad de Atención al Usuario.																												
Autor:	Jhoan Paul Robles Chávez																												
Adaptado por:	Yuliana Lizbeth Galloso Rosas																												
Administración:	Colectiva																												
Ámbito de aplicación	Personal administrativo																												
Duración:	Tiempo aproximado 20 minutos																												
Dimensiones e ítems:	Dimensión: Tangibles: 4 ítems Dimensión: Confiabilidad: 5 ítems Dimensión: Capacidad de respuesta: 3 ítems Dimensión: Seguridad: 4 ítems Dimensión: Empatía: 5 ítems																												
Confiabilidad:	Este proceso se dio mediante una prueba piloto realizada a 20 trabajadores de una municipalidad de la provincia del Santa, se utilizó el Alpha de Cronbach y su obtuvo como valor = 0.943																												
Validación:	Se dio mediante el juicio valorativo de tres expertos los cuales dieron su opinión respecto a: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, 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																												
Tipificación:	<p>NIVELES Y RANGOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Alto</th> <th>Regular</th> <th>Bajo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CALIDAD DE ATENCIÓN</td> <td>78-105</td> <td>50-77</td> <td>21-49</td> </tr> <tr> <td>Aspectos tangibles</td> <td>15-20</td> <td>10-14</td> <td>4-9</td> </tr> <tr> <td>Confiabilidad</td> <td>19-25</td> <td>12-18</td> <td>5-11</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>12-15</td> <td>8-11</td> <td>3-7</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>15-20</td> <td>10-14</td> <td>4-9</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>19-25</td> <td>12-18</td> <td>5-11</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Alto	Regular	Bajo	CALIDAD DE ATENCIÓN	78-105	50-77	21-49	Aspectos tangibles	15-20	10-14	4-9	Confiabilidad	19-25	12-18	5-11	Capacidad de respuesta	12-15	8-11	3-7	Seguridad	15-20	10-14	4-9	Empatía	19-25	12-18	5-11
Dimensiones	Alto	Regular	Bajo																										
CALIDAD DE ATENCIÓN	78-105	50-77	21-49																										
Aspectos tangibles	15-20	10-14	4-9																										
Confiabilidad	19-25	12-18	5-11																										
Capacidad de respuesta	12-15	8-11	3-7																										
Seguridad	15-20	10-14	4-9																										
Empatía	19-25	12-18	5-11																										

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO

Ítems						
N°	Dimensión: Aspectos tangibles	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	La Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna					
2	Las instalaciones físicas de la municipalidad con visualmente atractivas.					
3	Los servidores municipales proyectan una apariencia pulcra.					
4	Los espacios de la municipalidad relacionados con el servicio (baños, etc.) son preservados.					
Dimensión: Confiabilidad						
5	Cuando la municipalidad promete hacer algo en cierto, lo hacen.					
6	Cuando el usuario tiene algún problema, el trabajador muestra un sincero interés en solucionarlo.					
7	En la municipalidad realizan bien el servicio a la primera atención.					
8	Se cumple con los trámites administrativos dentro del tiempo prometido.					
9	En la municipalidad se mantiene un registro exento de errores.					
Capacidad de respuesta						
10	Se comunica a los usuarios cuando concluirá la realización de un servicio.					
11	El personal de la entidad ofrece un servicio rápido a los usuarios.					
12	Los trabajadores siempre están dispuestos en ayudar a los usuarios.					
Seguridad						

13	El comportamiento del servidor transmite confianza a los usuarios.					
14	Los usuarios se sienten seguros de los trámites que realizan en la entidad.					
15	En la municipalidad los trabajadores son siempre amables con los usuarios.					
16	El servidor municipal tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios					
Empatía						
17	En la municipalidad se brinda al usuario una atención individualizada.					
18	En la municipalidad tienen horarios de consultas convenientemente para todos los usuarios.					
19	La municipalidad tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.					
20	La entidad se preocupa por la salud de sus pobladores.					
21	Los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios					

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(cuestionarios) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Gobierno Abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser el caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes.

Los criterios de validación del contenido son: 1 de acuerdo; 0 en desacuerdo.

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 de entrevista de la variable Gobierno Abierto

Definición de la variable Gobierno Abierto. Es una forma diferente de hacer gestión pública, buscando fortalecer la relación entre el Estado y el ciudadano, generando espacios para una participación activa en procesos y ejercer decisiones para hacer efectiva la provisión y calidad de los servicios. Estas están se complementan con la transparencia pública y la participación ciudadana (Montero, 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	S	C	C	R	Observación
			u	l	o	e	
			f	a	h	e	
			i	r	r	v	
			c	l	e	a	
			i	d	n	c	
			e	a	c	i	
			n	d	i	a	
			c	i	a		
			i	a			
Transparencia	Normativas	La municipalidad es transparente al cumplimiento de las normativas.	1	1	1	1	
	Encargados	Los encargados de brindar información lo hacen de forma transparente.	1	1	1	1	
	Portal de transparencia	Se informa adecuadamente acerca de la existencia de un portal de transparencia dentro de la página web.	1	1	1	1	
	Cambios	El cambio cultural promueve una gestión íntegra y transparente.	1	1	1	1	
	Oficios	El formato de atención al usuario es fácil de llenar y presentar.	1	1	1	1	
	Capacidad institucional	La capacidad institucional es transparente dentro de la municipalidad (funciones desempeñadas, resolución de problemas, cumplimientos de metas).	1	1	1	1	
	Información	El registro de la información de la municipalidad está ingresado de forma transparente.	1	1	1	1	
	Capacidad	El personal de la municipalidad está capacitado para manejar la	1	1	1	1	

		información de forma transparente.	1	1	1	1
Participación Ciudadana	Responsables	Los trabajadores ayudan a que exista participación entre municipalidad y población.	1	1	1	1
	Plataforma virtual	Los usuarios de la entidad municipal participan activamente en la mejora de la plataforma virtual a través del buzón de sugerencias	1	1	1	1
	Mecanismos de dialogo	Los mecanismos de dialogo entre la municipalidad y la población son adecuados y efectivos.	1	1	1	1
	Registro de organizaciones	Los portales que contengan registro de organizaciones están visibles para todos los ciudadanos y son fáciles de usar.	1	1	1	1
	Publicación de datos	La publicación de datos ayuda a que exista una participación ciudadana adecuada.	1	1	1	1
	Opinión de ciudadanos	La participación ciudadana se está dando a través de la opinión de estos.	1	1	1	1
	Compromiso ciudadano	Existe compromiso de la población con la entidad municipal.	1	1	1	1
	Colaboración	Convenios	El Gobierno Abierto refuerza la relación del binomio funcionarios - ciudadanos lo que orienta hacia una gestión exitosa.	1	1	1
	Concertación	El trabajo colaborativo y coordinado son elementos necesarios para lograr una gestión exitosa	1	1	1	1
	Coproducción	El trabajo en conjunto conlleva el logro de la eficiencia en la gestión de la comuna.	1	1	1	1
Rendición de cuentas	Uso de recursos	La rendición de cuentas sobre el uso de los recursos se hace de manera clara y transparente	1	1	1	1
	Gestión de información	La información dentro de la municipalidad se gestiona adecuadamente.	1	1	1	1

	Buena conducta	Los códigos de buena conducta son claros y el personal tienen conocimiento de este.	1	1	1	1	
	Malversación de fondos	La compra y designación de presupuestos(fondos) es realizada de acuerdo con los planes establecidos.	1	1	1	1	
	Transparencia en las compras	Existe una rendición de cuentas de las compras públicas que se realizan de forma transparente.	1	1	1	1	
Uso de las Tecnologías e innovación	Plataforma virtual	La plataforma Facilita Perú permite que se mejore la atención de mesa de partes.	1	1	1	1	
	Evaluación de las TIC	La tecnología de información y comunicación (línea telefónica, audiovisuales) son usadas adecuadamente para cumplir con las metas trazadas de la municipalidad.	1	1	1	1	
	Personal capacitado	El personal a cargo del manejo de los equipos tecnológicos y plataformas están capacitados.	1	1	1	1	
	Redes sociales	La red social usada por la entidad informa de manera correcta a la población de las actividades que realiza.	1	1	1	1	
	Servicio en línea	Los servicios en línea implementados por la entidad facilitan los procedimientos para los ciudadanos.	1	1	1	1	
	Intercomunicación	Los sistemas de intercomunicación ayudan a que exista una efectiva comunicación entre el personal y ciudadanos.	1	1	1	1	
	Sistema integrado de archivos	La municipalidad cuenta con un sistema integrado de archivos que permita una gestión adecuada de la información.	1	1	1	1	


Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable Calidad de atención al ciudadano

Definición de la variable Calidad de atención al ciudadano. La Modernización de la Gestión del Estado la define como mejorar la calidad de los bienes y servicios que se brindan a la ciudadanía. Adecuando herramientas y accesos de canales de atención disponibles con el uso de la TIC para la interacción entre ciudadanos y entidades, aportando así a la mejorara de la calidad del bien o servicio público (PCM, 2023).


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
Aspectos Tangibles	Infraestructura adecuada	La Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna.	1	1	1	1	
	Perfil del personal	Las instalaciones físicas de la municipalidad con visualmente atractivas.	1	1	1	1	
		Los servidores municipales proyectan una apariencia pulcra	1	1	1	1	
	Materiales	Los espacios de la municipalidad relacionados con el servicio (baños, etc.) son preservados.	1	1	1	1	
Confiabilidad	Eficacia	Cuando la municipalidad promete hacer algo en cierto, lo hacen.	1	1	1	1	
		Cuando el usuario tiene algún problema, el trabajador muestra un sincero interés en solucionarlo.	1	1	1	1	
	Servicio oportuno y de	En la municipalidad realizan bien el servicio a la primera atención.	1	1	1	1	
		Se cumple con los trámites administrativos dentro del tiempo	1	1	1	1	

	calidad	prometido					
		En la municipalidad se mantiene un registro exento de errores.	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Precisión	Se comunica a los usuarios cuando concluirá la realización de un servicio.	1	1	1	1	
	Rapidez	El personal de la entidad ofrece un servicio rápido a los usuarios.	1	1	1	1	
	Atención oportuna	Los trabajadores siempre están dispuestos en ayudar a los usuarios.	1	1	1	1	
			1	1	1	1	
Seguridad	Confianza	El comportamiento del servidor transmite confianza a los usuarios.	1	1	1	1	
		Los usuarios se sienten seguros de los trámites que realizan en la entidad.	1	1	1	1	
	Credibilidad	En la municipalidad los trabajadores son siempre amables con los usuarios.	1	1	1	1	
		El servidor municipal tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	1	1	1	1	
Empatía	Interés	En la municipalidad se brinda al usuario una atención individualizada.	1	1	1	1	
		En la municipalidad tienen horarios de consultas convenientemente para todos los usuarios.	1	1	1	1	
	Valor	La municipalidad tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.	1	1	1	1	
	Respeto	La entidad se preocupa por la salud de sus pobladores.	1	1	1	1	
	Asertividad	Los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	1	1	1	1	
				1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	<i>Cuestionario</i>
Objetivo del instrumento	<i>Medir la Variable Calidad de Atención al Ciudadano</i>
Nombres y apellidos del experto	<i>Jhon Jairo Villanueva Valverde</i>
Documento de identidad	<i>44585066</i>
Años de experiencia en el área	<i>05 Años</i>
Máximo Grado Académico	<i>Maestro en Gestión Pública</i>
Nacionalidad	<i>Peruana</i>
Institución	<i>Municipalidad Distrital de MORO.</i>
Cargo	<i>Sub Gerente de Desarrollo Urbano y Rural</i>
Número telefónico	<i>942425585</i>
Firma	
Fecha	<i>10/05/2024.</i>

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir la Variable Gobierno Abierto.
Nombres y apellidos del experto	Jhon Jairo Villanueva Valverde
Documento de identidad	44585066
Años de experiencia en el área	05 Años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Distrital de Moro.
Cargo	Sub Gerente de Desarrollo Urbano y Rural
Número telefónico	942425585
Firma	
Fecha	10/05/2024.



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
VILLANUEVA VALVERDE, JHON JAIRO DNI 44585066	BACHILLER EN INGENIERÍA CIVIL Fecha de diploma: 21/03/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2009 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
VILLANUEVA VALVERDE, JHON JAIRO DNI 44585066	INGENIERO CIVIL Fecha de diploma: 04/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
VILLANUEVA VALVERDE, JHON JAIRO DNI 44585066	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 12/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 05/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable Gobierno Abierto

Definición de la variable Gobierno Abierto. Es una forma diferente de hacer gestión pública que busca fortalecer la relación entre el Estado y el ciudadano, generando espacios para una participación activa en procesos y ejercer decisiones para hacer efectiva la provisión y calidad de los servicios.; estas se complementan con la transparencia pública y la participación ciudadana (Montero, 2020).

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	Normativas	La municipalidad es transparente al cumplimiento de las normativas.	/	/	/	/	
	Encargados	Los encargados de brindar información lo hacen de forma transparente.	/	/	/	/	
	Portal de transparencia	Se informa adecuadamente acerca de la existencia del Portal de Transparencia Estándar en la página web.	/	/	/	/	
	Cambios	El cambio cultural promueve una gestión íntegra y transparente.	/	/	/	/	
	Oficios	El formato de atención al usuario es fácil de llenar y presentar.	/	/	/	/	
	Capacidad institucional	La capacidad institucional es transparente dentro de la municipalidad (funciones desempeñadas, resolución de problemas, cumplimientos de metas).	/	/	/	/	
	Información	El registro de la información de la municipalidad está ingresado de forma transparente.	/	/	/	/	
	Capacidad	El personal de la municipalidad está capacitado para manejar la información de forma transparente.	/	/	/	/	

Participación Ciudadana	Responsables	Los trabajadores ayudan a que exista participación entre municipalidad y población.	1	1	1	1	
	Plataforma virtual	Los usuarios de la entidad municipal participan activamente en la mejora de la plataforma virtual a través del buzón de sugerencias	1	1	1	1	
	Mecanismos de dialogo	Los mecanismos de dialogo entre la municipalidad y la población son adecuados y efectivos.	1	1	1	1	
	Registro de organizaciones	Los portales que contengan registro de organizaciones están visibles para todos los ciudadanos y son fáciles de usar.	1	1	1	1	
	Publicación de datos	La publicación de datos ayuda a que exista una participación ciudadana adecuada.	1	1	1	1	
	Opinión de ciudadanos	La participación ciudadana se está dando a través de la opinión de estos.	1	1	1	1	
	Compromiso ciudadano	Existe compromiso de la población con la entidad municipal.	1	1	1	1	
Colaboración	Convenios	El Gobierno Abierto refuerza la relación del binomio funcionarios - ciudadanos lo que orienta hacia una gestión exitosa.	1	1	1	1	
	Concertación	El trabajo colaborativo y coordinado son elementos necesarios para lograr una gestión exitosa	1	1	1	1	
	Coproducción	El trabajo en conjunto conlleva el logro de la eficiencia en la gestión de la comuna.	1	1	1	1	
Rendición de cuentas	Uso de recursos	La rendición de cuentas sobre el uso de los recursos se hace de manera clara y transparente.	1	1	1	1	
	Gestión de información	La información dentro de la municipalidad se gestiona adecuadamente.	1	1	1	1	
	Buena conducta	Los códigos de buena conducta son claros y el personal tienen conocimiento de este.	1	1	1	1	
	Malversación de fondos	La compra y designación de presupuestos (fondos) es realizada de acuerdo con los planes establecidos.	1	1	1	1	
	Transparencia en las compras	Existe una rendición de cuentas de las compras públicas que se realizan de forma transparente.	1	1	1	1	

Uso de las tecnologías de información (TIC).	Plataforma virtual	La plataforma Facilita Perú permite que se mejore la atención de mesa de partes.	↑	↑	↑	↑	
	Evaluación de la TIC	La tecnología de información y comunicación (línea telefónica, audiovisuales) son usadas adecuadamente para cumplir con las metas trazadas de la municipalidad.	↑	↑	↑	↑	
	Personal capacitado	El personal a cargo del manejo de los equipos tecnológicos y plataformas están capacitados.	↑	↑	↑	↑	
	Redes sociales	La red social usada por la entidad informa de manera correcta a la población de las actividades que realiza.	↑	↑	↑	↑	
	Servicios en línea	Los servicios en línea implementados por la entidad facilitan los procedimientos para los ciudadanos.	↑	↑	↑	↑	
	Intercomunicación	Los sistemas de intercomunicación ayudan a que exista una efectiva comunicación entre el personal y ciudadanos.	↑	↑	↑	↑	
	Sistema integrado de archivos	La municipalidad cuenta con un sistema integrado de archivos que permita una gestión adecuada de la información.	↑	↑	↑	↑	

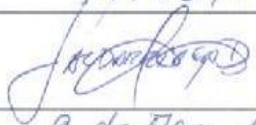
Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable Calidad de Atención al Ciudadano

Definición de la variable Calidad de Atención al ciudadano. La Modernización de la Gestión del Estado la define como mejorar la calidad de los bienes y servicios que se brindan a la ciudadanía. Adecuando herramientas y accesos de canales de atención disponibles con el uso de la TIC, para la interacción entre ciudadanos y entidades, aportando así a la mejorara de la calidad del bien o servicio público (PCM, 2023).


Dimensión	Indicador	Ítem	S	C	C	R	Observación
			u	l	o	e	
			f	a	h	r	
			i	r	e	e	
			e	d	n	v	
			n	a	c	a	
			c	i	i	n	
			i	a	a	c	
Aspectos tangibles	Infraestructura adecuada	La Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna.	1	1	1	1	
	Perfil del personal	Las instalaciones físicas de la municipalidad con visualmente atractivas.	1	1	1	1	
		Los servidores municipales proyectan una apariencia pulcra.	1	1	1	1	
Materiales	Los espacios de la municipalidad relacionados con el servicio (baños, etc.) son preservados.	1	1	1	1		
Confiabilidad	Eficacia	Cuando la municipalidad promete hacer algo en cierto, lo hacen.	1	1	1	1	
		Cuando el usuario tiene algún problema, el trabajador muestra un sincero interés en solucionarlo.	1	1	1	1	

	Servicio oportuno	En la municipalidad realizan bien el servicio a la primera atención.	1	1	1	1
		Se cumple con los trámites administrativos dentro del tiempo prometido.	1	1	1	1
		En la municipalidad se mantiene un registro exento de errores.	1	1	1	1
Capacidad de respuesta	Precisión	Se comunica a los usuarios cuando concluirá la realización de un servicio.	1	1	1	1
	Rapidez	El personal de la entidad ofrece un servicio rápido a los usuarios.	1	1	1	1
	Atención oportuna	Los trabajadores siempre están dispuestos en ayudar a los usuarios.	1	1	1	1
Seguridad	Confianza	El comportamiento del servidor transmite confianza a los usuarios.	1	1	1	1
		Los usuarios se sienten seguros de los trámites que realizan en la entidad.	1	1	1	1
	Credibilidad	En la municipalidad los trabajadores son siempre amables con los usuarios.	1	1	1	1
		El servidor municipal tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	1	1	1	1
Empatía	Interés	En la municipalidad se brinda al usuario una atención individualizada.	1	1	1	1
		En la municipalidad tienen horarios de consultas convenientemente para todos los usuarios.	1	1	1	1
	Valor	La municipalidad tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.	1	1	1	1
	Respeto	La entidad se preocupa por la salud de sus pobladores.	1	1	1	1
	Asertividad	Los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir la Variable Gobierno Abierto
Nombres y apellidos del experto	José Manuel Saldamiera Díaz
Documento de identidad	40204688
Años de experiencia en el área	2015
Máximo Grado Académico	Maestría en Gestión Pública.
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIS
Cargo	Docente Universidad UNIS
Número telefónico	947869442
Firma	
Fecha	9 de Mayo del 2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario.
Objetivo del instrumento	Medir la Variable Calidad de Atención al Ciudadano
Nombres y apellidos del experto	José Manuel Soldorriego Díaz
Documento de identidad	40201688
Años de experiencia en el área	2015.
Máximo Grado Académico	Maestría en Gestión Pública
Nacionalidad	PERUANO.
Institución	UNMS
Cargo	Docente Universitario UNMS
Número telefónico	947869442
Firma	
Fecha	9 de Mayo del 2024

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
SALDARRIAGA DIAZ, JOSE MANUEL DNI 40201688	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 27/07/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
SALDARRIAGA DIAZ, JOSE MANUEL DNI 40201688	BACHILLER EN COMUNICACION SOCIAL Fecha de diploma: 16/05/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA PERU
SALDARRIAGA DIAZ, JOSE MANUEL DNI 40201688	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 22/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
SALDARRIAGA DIAZ, JOSE MANUEL DNI 40201688	MAESTRO EN RELACIONES PÚBLICAS E IMAGEN CORPORATIVA Fecha de diploma: 21/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/07/2018 Fecha egreso: 22/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable Gobierno Abierto

Definición de la variable Gobierno Abierto. Es una forma diferente de hacer gestión pública que busca fortalecer la relación entre el Estado y el ciudadano, generando espacios para una participación activa en procesos y ejercer decisiones para hacer efectiva la provisión y calidad de los servicios.; estas se complementan con la transparencia pública y la participación ciudadana (Montero, 2020).

Dimensión	Indicador	Item	S u f i c i e n c i a	C i r c u n d a n c i a	C o h e r e n c i a	R e v i v i a	Observación
Transparencia	Normativas	La municipalidad es transparente al cumplimiento de las normativas.	1	1	1	1	
	Encargados	Los encargados de brindar información lo hacen de forma transparente.	1	1	1	1	
	Portal de transparencia	Se informa adecuadamente acerca de la existencia del Portal de Transparencia Estándar en la página web.	1	1	1	1	
	Cambios	El cambio cultural promueve una gestión íntegra y transparente.	1	1	1	1	
	Oficios	El formato de atención al usuario es fácil de llenar y presentar.	1	1	1	1	
	Capacidad institucional	La capacidad institucional es transparente dentro de la municipalidad (funciones desempeñadas, resolución de problemas, cumplimientos de metas).	1	1	1	1	
	Información	El registro de la información de la municipalidad está ingresado de forma transparente.	1	1	1	1	
	Capacidad	El personal de la municipalidad está capacitado para manejar la información de forma transparente.	1	1	1	1	

Participación Ciudadana	Responsables	Los trabajadores ayudan a que exista participación entre municipalidad y población.	1	1	1	1	
	Plataforma virtual	Los usuarios de la entidad municipal participan activamente en la mejora de la plataforma virtual a través del buzón de sugerencias	1	1	1	1	
	Mecanismos de dialogo	Los mecanismos de dialogo entre la municipalidad y la población son adecuados y efectivos.	1	1	1	1	
	Registro de organizaciones	Los portales que contengan registro de organizaciones están visibles para todos los ciudadanos y son fáciles de usar.	1	1	1	1	
	Publicación de datos	La publicación de datos ayuda a que exista una participación ciudadana adecuada.	1	1	1	1	
	Opinión de ciudadanos	La participación ciudadana se está dando a través de la opinión de estos.	1	1	1	1	
	Compromiso ciudadano	Existe compromiso de la población con la entidad municipal.	1	1	1	1	
Colaboración	Convenios	El Gobierno Abierto refuerza la relación del binomio funcionarios - ciudadanos lo que orienta hacia una gestión exitosa.	1	1	1	1	
	Concertación	El trabajo colaborativo y coordinado son elementos necesarios para lograr una gestión exitosa	1	1	1	1	
	Coproducción	El trabajo en conjunto conlleva el logro de la eficiencia en la gestión de la comuna.	1	1	1	1	
Rendición de cuentas	Uso de recursos	La rendición de cuentas sobre el uso de los recursos se hace de manera clara y transparente.	1	1	1	1	
	Gestión de información	La información dentro de la municipalidad se gestiona adecuadamente.	1	1	1	1	
	Buena conducta	Los códigos de buena conducta son claros y el personal tienen conocimiento de este.	1	1	1	1	
	Malversación de fondos	La compra y designación de presupuestos (fondos) es realizada de acuerdo con los planes establecidos.	1	1	1	1	
	Transparencia en las compras	Existe una rendición de cuentas de las compras públicas que se realizan de forma transparente.	1	1	1	1	

Uso de las tecnologías de información (TIC).	Plataforma virtual	La plataforma Facilita Perú permite que se mejore la atención de mesa de partes.	1	1	1	1	
	Evaluación de la TIC	La tecnología de información y comunicación (línea telefónica, audiovisuales) son usadas adecuadamente para cumplir con las metas trazadas de la municipalidad.	1	1	1	1	
	Personal capacitado	El personal a cargo del manejo de los equipos tecnológicos y plataformas están capacitados.	1	1	1	1	
	Redes sociales	La red social usada por la entidad informa de manera correcta a la población de las actividades que realiza.	1	1	1	1	
	Servicios en línea	Los servicios en línea implementados por la entidad facilitan los procedimientos para los ciudadanos.	1	1	1	1	
	Intercomunicación	Los sistemas de intercomunicación ayudan a que exista una efectiva comunicación entre el personal y ciudadanos.	1	1	1	1	
	Sistema integrado de archivos	La municipalidad cuenta con un sistema integrado de archivos que permita una gestión adecuada de la información.	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario de entrevista de la variable Calidad de Atención al Ciudadano

Definición de la variable Calidad de Atención al ciudadano. La Modernización de la Gestión del Estado la define como mejorar la calidad de los bienes y servicios que se brindan a la ciudadanía. Adecuando herramientas y accesos de canales de atención disponibles con el uso de la TIC, para la interacción entre ciudadanos y entidades, aportando así a la mejora de la calidad del bien o servicio público (PCM, 2023).

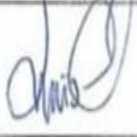
Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C o h e r e n c i a	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Aspectos tangibles	Infraestructura adecuada	La Municipalidad tiene equipos de apariencia moderna.	1	1	1	1	
	Perfil del personal	Las instalaciones físicas de la municipalidad son visualmente atractivas.	1	1	1	1	
		Los servidores municipales proyectan una apariencia pulcra.	1	1	1	1	
	Materiales	Los espacios de la municipalidad relacionados con el servicio (baños, etc.) son preservados.	1	1	1	1	
Confiabilidad	Eficacia	Cuando la municipalidad promete hacer algo en cierto, lo hacen.	1	1	1	1	
		Cuando el usuario tiene algún problema, el trabajador muestra un sincero interés en solucionarlo.	1	1	1	1	

	Servicio oportuno	En la municipalidad realizan bien el servicio a la primera atención.	1	1	1	1
		Se cumple con los trámites administrativos dentro del tiempo prometido.	1	1	1	1
		En la municipalidad se mantiene un registro exento de errores.	1	1	1	1
Capacidad de respuesta	Precisión	Se comunica a los usuarios cuando concluirá la realización de un servicio.	1	1	1	1
	Rapidez	El personal de la entidad ofrece un servicio rápido a los usuarios.	1	1	1	1
	Atención oportuna	Los trabajadores siempre están dispuestos en ayudar a los usuarios.	1	1	1	1
Seguridad	Confianza	El comportamiento del servidor transmite confianza a los usuarios.	1	1	1	1
		Los usuarios se sienten seguros de los trámites que realizan en la entidad.	1	1	1	1
	Credibilidad	En la municipalidad los trabajadores son siempre amables con los usuarios.	1	1	1	1
		El servidor municipal tiene los conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.	1	1	1	1
Empatía	Interés	En la municipalidad se brinda al usuario una atención individualizada.	1	1	1	1
		En la municipalidad tienen horarios de consultas convenientemente para todos los usuarios.	1	1	1	1
	Valor	La municipalidad tiene trabajadores que ofrecen una atención personal a sus usuarios.	1	1	1	1
	Respeto	La entidad se preocupa por la salud de sus pobladores.	1	1	1	1
	Asertividad	Los trabajadores comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	1	1	1	1

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir la variable Gobierno Abierto
Nombres y apellidos del experto	Luis Fernando Castillo Avuls
Documento de identidad	41383290
Años de experiencia en el área	2
Máximo Grado Académico	Maestría en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Provincial del Santa
Cargo	Asistente administrativo
Número telefónico	995248163
Firma	
Fecha	13 de mayo del 2024

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Medir la variable Calidad de Atención al Ciudadano
Nombres y apellidos del experto	Luis Fernando Castillo Aralos
Documento de identidad	41383290
Años de experiencia en el área	2 años
Máximo Grado Académico	Maestría en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Municipalidad Provincial del Santa
Cargo	Asistente administrativo - Gerencia de Infraestructura
Número telefónico	995248163
Firma	
Fecha	13 de mayo del 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
CASTILLO AVALOS, LUIS FERNANDO DNI 41383290	LICENCIADO EN COMUNICACION SOCIAL ESPECIALIDAD EN PERIODISMO Fecha de diploma: 19/12/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA <i>PERU</i>
CASTILLO AVALOS, LUIS FERNANDO DNI 41383290	BACHILLER EN COMUNICACION SOCIAL Fecha de diploma: 31/10/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA <i>PERU</i>
CASTILLO AVALOS, LUIS FERNANDO DNI 41383290	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 12/12/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 05/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 4. Prueba piloto

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	5	3	1	2	3	1	3	2	3	4	5	1	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	5	5	4	3	5	4	4	
2	5	3	3	5	4	4	3	4	4	3	4	2	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	5	
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	
4	4	3	2	4	1	4	2	1	4	3	2	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	2	
5	4	3	2	4	1	4	2	1	4	3	2	5	3	4	5	3	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	2	5	4	5	
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	2	5	5	5	2	4	5	
7	5	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	2	4	3	5	4	4	3	4	2	5	2	3	2	5	5	4	4	5	5	
8	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	1	4	1	5	3	4	1	5	3	
9	5	4	3	4	5	5	4	3	4	1	2	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	3	1	4	4	5	3	
10	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	1	1	5	4	5	2	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5	5	3	4	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	1	4	4	
13	4	5	2	5	3	2	3	3	5	5	3	3	2	3	3	5	5	5	3	5	3	3	5	3	4	4	3	1	3	1	
14	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	1	5	3	5	4	3	1	2	2	
15	4	3	1	5	4	4	1	1	4	1	2	1	1	1	5	1	1	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	2	1	4	
16	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	1	4	4
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	3	5	3	1	2	1	1	3	
18	4	5	5	3	5	3	2	1	4	1	1	1	4	4	5	3	4	1	3	5	1	4	5	3	3	4	1	3	5	3	
19	1	1	1	5	2	3	4	1	3	3	2	1	2	2	1	3	4	3	1	1	1	5	5	3	1	4	4	2	5	3	
20	3	5	1	5	4	5	5	4	4	2	5	4	3	3	5	3	4	3	4	4	4	2	2	1	3	4	3	3	5	2	

Resultado

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	30

Interpretación: Se tomó una prueba piloto a 20 trabajadores para medir el gobierno abierto en el personal municipal que consta de 30 ítems. Se utilizó la prueba de Alpha de Cronbach porque el instrumento es politómico. El valor que se obtuvo fue de 0,866 lo que indica que el instrumento es confiable.

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	3	3	4	3	3	3	5	3	5	3	3	5	2	2	5	3	5	2	3	4	5
2	4	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5	3	2	4	5	5	5	3	4	5	4
3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	5	2	3	3	4	3
4	4	3	4	4	5	4	5	1	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4
5	4	3	4	4	5	4	5	1	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4
6	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	2	5	5	4	5
7	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
9	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	5	3	4	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5
12	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	5	3	2	3
13	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	2	3	5	5	5	5	4	5	4
14	2	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	2	3
15	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	4	3	5	2	1	5	2	4	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3
18	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	4	1	3	3	1	5	2	5	7
19	2	2	4	1	1	2	3	5	3	3	4	1	5	1	3	3	1	4	4	2	4
20	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4

Resultado

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	21

Interpretación: Se tomó una prueba piloto a 20 trabajadores para medir la calidad de atención al usuario en el personal municipal que consta de 21 ítems. Se utilizó la prueba de Alpha de Cronbach porque el instrumento es politómico. El valor que se obtuvo fue de 0,943 lo que indica que el instrumento es confiable.

Anexo 5. Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución.

Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Moro, 03 de mayo de 2024

Señor:

Pulido Reyes Rubén Mario
Gerente municipal
Municipalidad Distrital de Moro
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 del III ciclo, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos de obtención de mi grado de magister.

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 "Gobierno Abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024".

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 institución.

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

Atentamente,



Yuliana Lizbeth Galloso Rosas
DNI N° 44452812





MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE MORO
PROVINCIA DEL SANTA - REGION ANCASH

Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho

Moro, 20 de mayo de 2024

Señorita:

Yuliana Lizbeth Galloso Rosas
Estudiante de posgrado de la UCV
Presente. –

Es grato dirigirme a usted para saludarla, y a la vez manifestarle que en atención a su solicitud, con expediente administrativo N° 1076 del 03 de mayo, la Municipalidad Distrital de Moro le otorga la autorización para la aplicación de su instrumento y posterior recojo de información que le permita el desarrollo de su investigación titulada "Gobierno Abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024".

En tal sentido, el despacho de Gerencia Municipal, le autoriza realizar la aplicación de su instrumento, la cual deberá coordinar con la oficina de Recursos Humanos a fin de que el personal pueda participar dentro de los horarios correspondientes.

Me despido de usted, no sin antes desearle éxitos en su formación académica.

Atentamente,


Lic. Ruben Mario Pulido Reyes
GERENTE MUNICIPAL (a)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Lima, 04/06/2024

Carta P. 0173-2024-UCV-EPG-D

Sra.
JULIA ROSARIO OCHOA SALINAS
ALCALDESA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **GALLOSO ROSAS, YULIANA LIZBETH**; identificado(a) con DNI/CE N° 44452812 y código de matrícula N° 7003126027; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad a Distancia del semestre 2024 - I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

GOBIERNO ABIERTO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DEL SANTA, 2024.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas a Distancia de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.



Anexo 6. Reporte de similitud en software de Turnitin

feedback studio Yuliana Lizbeth Galloso Rosas Gobierno Abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024 /100 3 de 54



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gobierno Abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.

TRABAJO PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión Pública

AUTORA:
Galloso Rosas, Yuliana Lizbeth (orcid.org/0009-0007-0264-3308)

ASESORA:
Dra. Bejarano Álvarez, Patricia Mónica (orcid.org/0000-0003-3059-6258)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

LIMA — PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	9 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	6 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	library.co Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %
6	Lozada, Rubi Elena Del ... Publicación	<1 %
7	bdigital.uncu.edu.ar Fuente de Internet	<1 %
8	www.redperu.org.pe Fuente de Internet	<1 %
9	Inter-American Yearbo... Publicación	<1 %
10	ap.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %

Anexo 7. Matriz de consistencia

Título:								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Gobierno Abierto					
¿Cómo influye la ejecución del gobierno abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024?	Evaluar la influencia de la ejecución del Gobierno Abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.	Existe una influencia significativa del Gobierno Abierto en la calidad de atención al ciudadano en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles	
			Transparencia	Normativas	1	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	Bajo Intermedio Alto	
				Encargados	2			
				Portal de transparencia	3			
				Cambio cultural	4			
				Oficio	5			
				Capacidad institucional	6			
				Información	7			
Capacidad	8							
¿Cómo influye el gobierno abierto en la Fiabilidad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024?	Determinar la influencia del Gobierno Abierto en la Fiabilidad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.	Existe una influencia significativa del gobierno abierto en la Fiabilidad en una municipalidad de la provincia del Sant, 2024.	Participación ciudadana	Responsables	9	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1= Nunca	Bajo Intermedio Alto	
				Plataforma virtual	10			
				Mecanismos de dialogo	11			
				Registro de organizaciones	12			
				Publicación de datos	13			
				Opinión de ciudadanos	14			
				Compromiso ciudadano	15			
				Colaboración	Convenios			16
					Concertación			17
					Coproducción			18
¿Cómo influye el gobierno abierto en la Capacidad de respuesta en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024?	Determinar la influencia del Gobierno Abierto en la Capacidad de respuesta en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.	Existe una influencia significativa del gobierno abierto en la Capacidad de respuesta en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.						

¿Cómo influye el gobierno abierto en la Seguridad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024?	Determinar la influencia del Gobierno Abierto en la Seguridad en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.	Existe una influencia significativa del gobierno abierto en la Seguridad en una municipalidad de la provincia del Sant, 2024.	Rendición de cuentas	Uso de recursos	19		
				Gestión de información	20		
Buena conducta	21						
Malversación de fondos	22						
Transparencia en las compras	23						
Uso de las tecnologías de Información	Plataforma virtual	24					
	Evaluación de las TIC	25					
	Personal capacitado	26					
	Redes sociales	27					
	Servicios en línea	28					
	Intercomunicación	29					
Sistema integrado de archivos	30						
Variable 2/Dependiente: Calidad de atención al ciudadano							
	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos		
Aspectos tangibles	Infraestructura adecuada	Perfil del personal	1 y 2	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi Nunca 1=Nunca	Bajo Intermedio Alto		
		Materiales	3				
			4				
Confiabilidad	Eficacia	Servicio oportuno y de calidad	5 y 6				
			7,8,9				
Capacidad de respuesta	Precisión	Rapidez	10				
		Atención oportuna	11				
			12				
Seguridad	Confianza		13,14				

Tangibles en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024?	Tangibles en una municipalidad de la provincia del Santa, 2024.	abierto en los Tangibles una municipalidad de la provincia del Sant, 2024.		Credibilidad	15,16		
			Empatía	Interés	17,18		
				Valor	19		
				Respeto	20		
				Asertividad	21		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Explicativo causal Diseño: No Experimental de corte transversal		Población: 50	Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionarios		Descriptiva: Distribución de frecuencia Inferencial: No paramétrica		