



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Modelo de gobierno abierto para mejorar la calidad de servicio al usuario en la municipalidad provincial de Hualgayoc Bambamarca

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

AUTOR:

Caruajulca Coronel, Edinson Henry (ORCID: 0000-0002-6056-6132)

ASESOR:

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (ORCID: 0000-0002-5248-4858)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

CHICLAYO - PERÚ

2021

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por la vida, la salud y darme las fuerzas para superar cada obstáculo que se me presenta en el camino logrando así un objetivo muy importante en mi vida.

A mis adorados y queridos padres: Roger y Cristina por brindarme su apoyo incondicional y por haberme dado los ánimos necesarios para cumplir con el objetivo trazado.

A mi adorada hermana: Cintia por su apoyo, amor, cariño y por ser un ejemplo de vida.

Al Dr. Villon Prieto Rafael Damian, por su valiosa paciencia, guía y asesoramiento a la realización del mismo

El autor

Dedicatoria

A nuestro Dios, por ser mi guía y darme sabiduría en todo momento para obtener logros muy importantes en mi vida.

A mis padres: Roger y Cristina, a mi hermana: Cintia y amigos que siempre estuvieron brindándome su apoyo incondicionalmente a lo largo del desarrollo de esta tesis, apoyándome y dándome todo su cariño, comprensión y palabras de motivación y aliento para lograr cumplir este objetivo.

A nuestro asesor Villón Prieto, Rafael Damián que estuvo siempre con esa pre disponibilidad para asesorarnos y apoyarnos en todo momento, siendo clave para terminar nuestra tesis.

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Agradecimiento	ii
Dedicatoria.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	32
PROPUESTA.....	33
REFERENCIAS	35
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla: 1	
<i>Escala de valoración de la disposición de datos</i>	21
Tabla: 2	
<i>Escala de valoración de la transparencia</i>	22
Tabla: 3	
<i>Escala de valoración de la participación ciudadana</i>	23
Tabla: 4	
<i>Escala de valoración del empleo de tecnología de la información</i>	24
Tabla: 05	
<i>Nivel de valoración de la interacción humana</i>	25

Índice de figuras

Figura: 1	
<i>Distribución de disposición de datos</i>	21
Figura: 2	
<i>Nivel de transparencia</i>	22
Figura: 3	
<i>Nivel de participación ciudadana</i>	23
Figura: 4	
<i>Nivel de empleo de tecnología de la información</i>	24
Figura: 05	
<i>Nivel de la interacción humana</i>	25

Resumen

Uno de los problemas que la municipalidad de Bambamarca presenta, es la baja calidad de servicio que se brinda al ciudadano, es por ello que la presente tesis tuvo como propósito diseñar y presentar una propuesta de modelo de gobierno abierto para mejorar la calidad de servicio al usuario, en el cual esta sostenida en dos variables y once dimensiones, por otro lado se procedió a diagnosticar la actual realidad de la variable dependiente, con el fin de buscar una alternativa de solución, asimismo se corroboró con los resultados obtenidos donde la mayoría de encuestados respondieron la opción a veces, el diseño de investigación por su naturaleza es cuantitativo, de tipo descriptiva propositiva con diseño no – experimental, la metodología empleada en la investigación fue la encuesta como técnica y los cuestionarios como instrumentos de aplicación, la población de estudio fue 100 colaboradores, la parte estadística se utilizó la hoja de cálculo Excel, permitiendo sistematizar la información en cuadros, tablas y gráficos; en tanto que, para la constatación de la hipótesis fue la prueba confiabilidad Alfa de cronbach. Finalmente proponemos que las gestiones municipales diseñen propuestas de modelo de gobierno abierto para mejorar la calidad de servicio en los usuarios.

Palabras claves: Gobierno Abierto, calidad de servicio, gestión pública

Abstract

One of the problems that the municipality of Bambamarca presents is the low quality of service provided to the citizen, which is why the present thesis had the purpose of designing and presenting a proposal for an open government model to improve the quality of service to the public. user, in which it is sustained in two variables and eleven dimensions, on the other hand, the current reality of the dependent variable was diagnosed, in order to seek an alternative solution, it was also corroborated with the results obtained where most of the Respondents answered the option at times, the research design by its nature is quantitative, of a descriptive propositional type with a non-experimental design, the methodology used in the research was the survey as a technique and the questionnaires as application instruments, the study population was 100 collaborators, the statistical part was used the Excel spreadsheet, allowing to systematize the information n in charts, tables and graphs; while, for the verification of the hypothesis, it was the Cronbach's alpha reliability test. Finally, we propose that municipal administrations design proposals for an open government model to improve the quality of service for users.

Keywords: Open Government, quality of service, public management

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente las naciones intentan implementar arquetipos de gobierno abierto encaminado en la excelente propagación de las decisiones que se adoptan, la integración de la ciudadanía enfocados en los principios de transparencia, rendición de cuentas, manejo de las TIC y aminorar la corrupción. De este modo, Villegas Tovar y Marcos Recio (2019) explican que las bases de un gobierno abierto en su transparencia en su proceder e incluir a la sociedad en la elección de las medidas a implementar para conseguir una óptima gestión y reforzar la confianza civil. Por otro lado Secaduras et al. (2018) describen que la cooperación de los gestores públicos y la sociedad se obtiene mediante el empleo de las TIC, de modo que es capaz de solventar desafíos sociopolíticos, adicionalmente Grimmelikhuijsen et. al (2020) manifiesta que los habitantes demuestran mayor aprecio al trabajo de los administradores públicos cuando promueven el acceso a la información pública independiente de si el resultado sea efectivo o malo, gracias a esto se forja la confianza civil. Asimismo, Muñoz y Ocaña (2019) detallaron que en Valencia-España los nuevos representantes estatales promueven la activación de estrategias en donde la ciudadanía participe, involucrándose en los temas de la administración local. También Cucciniello et al. (2017) detallan la necesidad de indagar y perfeccionar la transparencia gubernamental y los resultados que se obtiene si es aplicada considerando el ambiente social y político de la comunidad; conjuntamente Rodriguez et al. (2015) expresan que la técnica de gobierno electrónico ha consentido desarrollar la transparencia presupuestaria dado que, estos reportes están disponible en los canales digitales estatales de España; del mismo modo Institute of Governance y Tilburg University (2018) analizaron que los países con ideas políticas democráticas tienen mayor tendencia a mejorar sus leyes de transparencia por lo que facilita el acceso de la información y los resultados demostraron que dependiendo de la situación sociopolíticas de un estado y la acceso de la información puede influir o perjudicar la aceptación de disposiciones legales. Mientras que Berliner y Erlich (2015) manifiestan que intenta aplicar lo más posible la ley de transparencia en los diferentes estados Mexicanos a pesar de que, esto puede conllevar a relucir el grado de corrupción en la sociedad y en las distintas instituciones; de la misma manera, Cantador et al. (2020) argumenta que la participación ciudadana por medio de canales institucionales digitales ha

permitido que el colectivo tenga mayor interés en las decisiones que desea implementar el gobierno, por lo que pueden respaldar o no propuestas públicas; asimismo Royo et al. (2020) explica que la implementación de la plataforma digital e-participation del ayuntamiento de Madrid, ha demostrado que los aportes de la ciudadanía ha permitido corregir y mejorar las falencias administrativas para así brindar un servicio. Por esa razón Robles-López y Zamora-Medina (2020) manifiesta que las autoridades públicas deben buscar los medios para llevar a cabo la ley de transparencia y participación ciudadana, debido a que hoy en día es necesario dar a conocer la información al público; del mismo modo Ruvalcaba y Renteria (2019) apuntan que la participación ciudadana es clave en el gobierno abierto, donde todos los temas del estado involucra la actuación de las diferentes instancias del gobierno y las organizaciones de la comunidad, por esa razón indica que es necesario tener claro el concepto de participación ciudadana. Además García y Doblas (2019) en su estudio concluyó que la fomentación de la participación ciudadana en España ha permitido optimizar la prestación de servicios público y por ende a una democracia abierta, a propósito resalta el empleo de un consejo abierto en las municipalidades o localidades pequeñas; por lo tanto Zanabria (2019) en su estudio efectuado en México manifestó que las reformas que dan lugar al acceso a la información y la intervención de la ciudadanía sucumbe las limitaciones que impedían reforzar la confianza hacia el estado y permite el desarrollo apropiadamente de la democracia. Por consiguiente, Macias et al. (2020) consideran que la aplicación del gobierno abierto en los países latinoamericanos posibilita incrementar las utilidades de las labores públicas y a una mejor democracia, entonces la creación de portales de interrelación entre el estado y los ciudadanos a medida que su utilización sea mayor da lugar a la transparencia. En lo que respecta a nivel nacional, Perú integra a la Open Government Partnership (s.f.) una sociedad que tiene como objeto enunciar proyectos y programas encaminados al accionamiento del modelo de gobierno abierto y el mejoramiento de una democracia justa. Desde el cual se evidencia regulaciones que buscan llevar a cabo reformas de modelo de gobierno abierto mediante el Decreto Supremo N°206-2019-PCM Congreso de la República (2019) donde se dispone mejorar la democracia del país promoviendo e involucrando a los ciudadanos, empleando eficientemente los recursos del estado, para mejorar las condiciones de vida de los

ciudadanos; sin embargo, Proetica (2020) manifiesta que actualmente no se están llevando a cabo la puesta en marcha de regímenes de gobierno abierto a causa de la inestabilidad del poder ejecutivo y lo más preocupante es que no se está cumpliendo con la ley de transparencia y la rendición de cuentas lo que afecta negativamente al ciudadano que confía en un buen gobierno. Por otro lado, Santiso (2019) detalla que la implementación de portales gubernamentales ayuda a aminorar los conflictos que ocasiona la corrupción, Perú, por ejemplo, está mejorando la aplicación de esta plataforma para reducir las alteraciones en los procesos administrativos. No obstante, la Municipalidad Provincial Hualgayoc a pesar de sus esfuerzos por mejorar su gestión se exhibe anomalías en el proceso de transparencia, el poco discernimiento que poseen los ciudadanos sobre la realidad de la administración, de los recursos disponibles, además de la disparidad socioeconómica que limita el acceso a los portales de información pública y por lo tanto favorece la corrupción. No obstante, el estudio determinara si la propuesta de un modelo de gobierno abierto permitirá mejorar la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca, ideando que este estudio permitiría conocer la realidad actual de la calidad del servicio que ofrece la municipalidad; esta investigación deberá cumplir con el objetivo general, presentar un modelo de gobierno abierto para mejorar la calidad de servicio al usuario. Finalmente de se espera que esta tesis cumpla con los objetivos específicos, por lo cual se procederá a diagnosticar la gestión respecto al gobierno actual de la Municipalidad; así mismo se lograra evaluar la gestión actual de la Municipalidad; del mismo modo se procederá a calificar el grado de transparencia del actual gobierno de la Municipalidad; de igual forma vamos a diseñar un modelo de gobierno abierto empleando la tecnología para mejorar la calidad de servicio al usuario en la municipalidad y por ultimo determinar si el modelo de gobierno abierto contribuye a mejorar la calidad de servicio. Por esa razón exhibe la hipótesis corroborando que el gobierno abierto ha contribuido considerablemente en la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca.

II. MARCO TEÓRICO

El modelo de gobierno abierto, es una herramienta que permite administrar de manera óptima a un Estado y sus territorios, de igual forma ayuda a erradicar la corrupción, en las últimas décadas se viene consolidando como una doctrina democrática a aplicar; en donde los ciudadanos juegan un rol muy importante en la creación y manejo de las políticas públicas, por lo que su inclusión permite generar confianza en el estado y su vez el desarrollo de un país; a continuación profundizaré los conceptos relacionados al gobierno abierto y sus componentes primero en trabajos realizados a nivel internacional donde argumentan la influencia del modelo de gobierno abierto en cada país y la percepción que tiene el ciudadano en cada una de ellas. Para empezar Castro et al. (2020) señala que para afrontar los problemas que presenta la administración pública y cumplir con sus metas optimizando la calidad de vida de sus habitantes, se puede lograr por los mecanismos de participación ciudadana, hoy en día, estas dinámicas permiten obtener otra perspectiva de las propuestas que se desean implementar y concientizar a la población los retos que conlleva cada proceso; asimismo, Gil-García et al. (2020) contemplaron que el modelo de gobierno abierto cimentado en las extensiones de la transparencia, cooperación y participación, ha promovido la transformación los sistemas de gestión en muchos países, en su estudio elaborado en Estados Unidos, aseguraron que un gobierno abierto debe contemplar 5 dimensiones; la disposición de datos, transparencia, participación, contribución y el empleo de tecnología de la información; comprender sus definiciones en donde, una de ellas puede ser de mayor utilidad que otras dependiendo del contexto administrativo, además de la interacción que existe entre ellas. Por lo tanto Inland Norway University of Applied Sciences (2019) estudiaron la apreciación que tienen los funcionarios públicos sobre la participación ciudadana en su período de administración en la Lillehammer- Noruega, de acuerdo a sus resultados la mayor parte de los consultados aseguraron la envergadura que tiene la participación ciudadana pero que no descifran como ponerla en funcionamiento apropiadamente, asimismo especularon que los habitantes no tienen interés en estos procesos; por otro lado, Fung (2015) afirmó que una gestión participativa está cimentada en la legalidad, equidad social y la eficacia; las cuales deben ser aplicadas independiente de las condiciones sociopolíticas en una democracia, *el impacto que debe generar*

la legalidad y la equidad social en muchas gestiones son fortuitas debido a la carencia de una organizada administración, pocas veces se busca la aprobación de la sociedad y/o prevalece la postura de las minorías que poseen poder; estas situaciones no favorecen la modernización de la democracia. De la misma manera Campillo-Alhama y Martínez-Sala (2017) explicaron que el acceso de la información no solamente abarca la transmisión de los programas, informes y labores que efectúa el gobierno, implica crear una retroalimentación donde los habitantes puedan involucrarse en las políticas públicas. también Paricio-Esteban et al. (2020) analizaron los portales digitales de la Comunidad Valenciana- España con el propósito de medir la eficiencia en los principios de transparencia y participación ciudadana, sin embargo, los resultados arrojaron que estos portales no cumplen con su propósito en lo referido a la transparencia y participación ciudadana, no eran actualizados constantemente y no sugestionaba a los habitantes a participar activamente; por otra parte Sebastián y Cardama (2016) detalló las reformas que implementó el gobierno y el parlamento cambios en sus políticas públicas Españolas encaminadas a un modelo abierto, donde los ciudadanos tiene un papel interactivo en la toma de decisiones que daría lugar a una administración publica sincera y competente, en consecuencia resalta lo fundamental de persistir con estas propuestas. igualmente et al. (2020) realizaron un análisis sobre el nivel de conocimiento que posee la ciudadanía en los aspectos que conlleva un gobierno abierto, los beneficios de disponer y conocer la información estatal, contribuir en las medidas que el estado Ecuatoriano quiera implementar lo que permitiría una gestión eficiente. De esa manera Egon y Patricio (2019) revisaron las teorías de participación ciudadana y su implementación en los países latinoamericanos señalando que a pesar del esfuerzo que realizan para su puesta en funcionamiento, es vital seguir analizando las direcciones que puede llevarnos a la participación ciudadana en la consolidación de una democracia eficiente y justa. Además Contreras y Montecinos (2019) manifestaron que la participación ciudadana es el mecanismos que une al gobierno con la sociedad por medio de la comunicación y la retroalimentación en los temas de interés público, por lo tanto refuerza la democracia de un país, en su estudio analizaron diversos instrumentos, como resultado tuvieron que se administra y se toman mejores decisiones cuando los ciudadanos son participes de este; en cuanto a Ordoñez Valencia y Trelles Vicuña

(2019) evidenciaron en sus investigaciones que las acciones y las opiniones de la ciudadanía afectan significativamente las labores de la gestión pública en Ecuador, por otro lado la fiscalización realizada por los ciudadanos ha dado lugar, para reformular y mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos, de manera que el modelo de gobierno abierto ayuda a intervenir frecuentemente de la mano con los ciudadanos, sumado a esto el compromiso y la transparencia del estado. Por otro lado Rozzi (2020) en su trabajo efectuado en New Jersey- Estados Unidos; detallaron las ventajas del acceso de la información gubernamental mediante el uso de TIC, obteniendo beneficios en cuanto a métodos para dar trámite a los registros, fomentado el compromiso y la transparencia estatal, además de facilitar a la comunidad la participación civil; asimismo Harris et al (2020) en su artículo, detallaron la percepción que tienen los gestores públicos de los países Ghana, Malawi y Uganda en la implementación de mecanismos que permitan reciprocidad de la información siendo clara y contributiva que permita frenar los actos de corrupción; de acuerdo sus resultados, los gestores deliberaron que se obtiene resultados significativos cuando se aplica un modelo de gobierno abierto, enfocado en la claridad de la información y las acciones que se ejecutan además de la interacción con la comunidad, por consiguiente, concluyeron que estos instrumentos deben seguir promulgándose en la sociedad para conseguir resultados positivos. Por esa razón Fashakh et al. (2020) exponen acerca de la participación ciudadana y el rol a cumplir en la fiscalización del presupuesto público de Iraq, además en su intervención pretende aplicar la transparencia, con el objetivo de administrar de manera eficiente los recursos del estado, entonces, se evidenció inconsistencia en los planes financieros de dicho país; por lo tanto, es imprescindible la intervención de la sociedad en los asuntos políticos; del mismo modo Hong (2020) reveló que Corea del Sur cuentan con un eficiente mecanismo para proveer información pública al ciudadano y los datos que se divulgan son relevantes y útiles para su posterior empleo, por consiguiente, esto ha permitido mejorar las competencias de gestión y así obtener una apropiada transparencia. Además, los autores Matheus y Janssen (2020) en su estudio efectuado en Países Bajos precisó, la importancia de contar con información de los diferentes niveles de gobierno, permitiendo perfeccionar la transparencia, encaminarse a un gobierno abierto, no obstante, resaltó que la transparencia no solo se enfoque en suministrar

datos públicos, sino que interviene el medio en que se presentan, la calidad de los datos y su influencia en la sociedad. Por lo tanto Rodríguez-Aria y Cortes-Morales (2019) realizaron una indagación para identificar las prácticas apropiadas de gobierno abierto que adoptan los países, resaltando que Taiwan posee uno de los mejores modelos de gobierno abierto que cuenta con tecnología, una buena gestión de los recursos, una óptima formulación de las políticas públicas que permiten un buen desempeño social y brinda el acceso a la información de calidad; comparado con Costa Rica sugieren la aplicación de un modelo similar al país Taiwanés, con la intención de mejorar su transparencia y aumentar la confianza civil. Por otro lado Sisto et al. (2018) en su estudio realizado en España e Italia, que el acceso a la información en canales digitales se consideran como una actividad del gobierno abierto, por lo tanto su tema elemental, la organización de los sitios web, sus características, la asequibilidad, la tendencia transversal y la representación de datos deben contemplarse minuciosamente; de ellos depende la percepción del ciudadano; no obstante, los datos arrojaron que muchos portales digitales no se incentivan persistentemente, no reflejan la información adecuada según la naturaleza del portal. De la misma manera Prayugo et al. (2020) detallaron que en Jakarta- Indonesia la administración pública y los instrumentos que emplean deben encaminarse al trabajo conjunto con la ciudadanía, toma de decisiones y la información detallada de los recursos del estado, por otro lado las decisiones, acciones que se implementen deben ser accesibles y que fomenten la interacción de los ciudadanos en todos los aspectos públicos; además resalta la importancia de preparar administradores públicos enfocados en el modelo de gobierno abierto; en efecto Arquero Avilés y Marco Cuenca (2014) en su investigación reveló que las propuestas para el acceso de la información pública están bien consolidadas en la Unión Europea puesto que beneficia las estrategias de transparencia en la gestión pública, garantizan la disponibilidad de información gubernamental para los ciudadanos y suscitan el aprovechamiento debido a la reutilización de la información pública como elemento básico; la estimulación de estas propuestas que vienen creciendo en los últimos tiempos lo que ha fomentado el impulso de tecnologías inéditas que permiten que la información sea manejada y divulgada eficientemente y la aplicación de las políticas de gobierno abierto encaminadas en los principios de transparencia, colaboración y participación.

López y Palacios (2018) analizaron los partes digitales españoles durante el periodo 2006-2017 con la finalidad de comprobar si la información facilitada era efectiva, veras y de calidad tal como se promulga en ellos y hallaron que los datos que se publicaban eran discretos, pocos coherentes y de pocos significativos, lo que sugerían una mejora en este instrumento que sirve al público; en cuanto a Huang et al. (2020) revisaron los conceptos de gobierno abierto y los retos que conlleva su aplicación en Taiwan, puesto que una puesta en marcha deficiente puede ocasionar a resultados negativos, enfatizan lo importante de saber presentar la información pública y las alternativas estratégicas que pueden designar. Por otro lado, Bertot et al. (2010) detalla la importancia del empleo de las TIC para fortalecer la transparencia y combatir la corrupción, además de su beneficio económico promueve hábitos de transparencia en los ciudadanos. Los autores Grimmelikhuijsen y Feeney (2017) reseñaron que el modelo de gobierno abierto ha permitido incentivar gestiones incluyentes y verídicos; evaluaron como las variantes culturas, ambiente y entorno influyen en diversos portales digitales gubernamentales de los Países Bajos y Estados Unidos concluyen que la cultura es directamente proporcional a la transparencia; también los autores Sofyani et al (2020) efectuaron una investigación de la perfección que tiene los funcionarios públicos en Surabaya. Indonesia sobre las TIC y su incidencia de manera positiva para dar un mejor servicio, la transparencia y el compromiso, obtuvieron que la estimulación el empleo de las TIC en los trabajadores públicos da lugar a la transparencia y al manejo eficaz de las mismas. Mientras que Rudenko (2020) en su artículo explicó acerca del gobierno de Russia a pesar de haber implementado y a su vez ponerlo en funcionamiento al modelo de gobierno abierto, presenta conflictos por su doctrina democrática en donde prevalece el elitismo de grupos sociales y por lo tanto afecta las estrategias de participación ciudadana y vulnera la confianza en el gobierno. Igualmente Sibanda et al. (2020) evidenciaron lo trascendental que los funcionarios públicos justifiquen sus acciones, las decisiones que adoptan y la manera de como administran los recursos del estado ya sea por los canales digitales gubernamentales o por auditorias o reuniones con las organizaciones civiles, en el caso de Sudáfrica estas acciones poco se reflejan, afirmaron que subsiste irregularidades y malgasto de los recursos que repercuten en la confianza de la ciudadanía en el Estado, entonces los autores Machiri y Pade-

Khene (2020) manifestaron que estos secuelas han fomentado revueltas sociopolíticas por la deficiente gestión pública; por lo tanto sugieren la implementación de canales digitales que permitan la comunicación entre la sociedad el gobierno y al mismo tiempo la fiscalización por ambas partes, en cuanto al buen uso de los recursos del estado de igual forma en el gasto público que cada año se realiza ; razón por la cual los ciudadanos son la base principal para cambiar las malas prácticas y contar con un cambio político orientado a la administración de recurso de manera eficiente. Por otro lado Pinho De Oliveira (2020) en su trabajo analizó el concepto de modelo abierto y como sería posible en Venezuela considerando su situación actual, concluye que para el caso del gobierno venezolano el modelo de gobierno aún es incipiente, aún es necesario fomentar a la ciudadanía su papel como colaborador del estado los derechos y deberes que conllevan, resalta también que en ocasiones la información estatal no siempre es de calidad y que puede dependiendo del enfoque puede derivar a actos corruptos; adicionalmente Vera Martinez (2018) indago la correlación de las gestiones eficientes y los datos abiertos en México encontrando que las labores que ejecuta el gobierno para permitir el acceso a datos gubernamentales son irregulares, además que las regulaciones del estado mexicano no permiten que esta labor sea sencilla, pero que pueden optimizarse mediante las reformas de las políticas públicas, en cuanto a Grandinetti y Miller (2020) estudiaron el contexto actual de la puesta en marcha del modelo de gobierno abierto en Argentina, sus resultados demostraron que las provincias de Buenos Aires, Santa Fe, Mendoza, Córdoba y Jujuy son quienes tratan de implementar estrategias de gobierno abierto, enfocados en la veracidad, transparencia, datos abiertos y participación; cabe resaltar que estas iniciativas predominan en las localidades de mayor extensión aunque las iniciativas de transparencias no siempre están correlacionadas con el gobierno abierto. Por otro parte Abeleida Díaz et al. (2019) analizaron los niveles de transparencia en gobiernos locales de Chile, encontraron que aunque Chile cuenta con una normativa que incita a promover la implementación y ejecución de modelos de gobierno abierto y la transparencia por medio de canales digitales, no especifica cómo debe administrarse la información, además que los sitios de estudios donde se daban las publicaciones no eran eficientes, cabe resaltar que a pesar de estas inconsistencias, los municipios estaban dispuestos a mejorar sus estrategias e

insistir en acciones encaminadas en la transparencia. Asimismo Hernandez Bonivento (2016) realizó un diagnóstico del modelo de gobierno abierto que se adoptan en las municipalidades de Chile, concluyo que los instrumentos basando en la rendición de cuentas, transparencia, participación y colaboración se aplican en cierta medida, siendo la colaboración quien obtuvo resultados bajos comparado con los otros principios; sin embargo, resalta que las estrategias aplicadas no dan los resultados esperado considerando que la disposición de este modelo abierto tiene un 8 años. A nivel nacional se evidencia trabajos en este campo tal como el autor Quiroz Gómez (2017) elaboró un diagnóstico de la aplicación de modelo abierto en los gobierno locales de Puno en el periodo 2016, donde se evidenció que la aplicación de esta iniciativa es incompleta, se implementan portales digitales para el acceso de la información pública pero estos no son actualizados constantemente, también no se incentiva la participación ciudadana en los temas políticos y el principio de transparencia se da a medias. De igual modo Aguila Espinoza (2019) estudió el nivel de aplicación de los principios de gobierno abierto en las gestiones de instituciones públicas, departamento de la Libertad periodo 2017, manifestó que las estrategias de gobierno abierto impactaron parcialmente el manejo de las administración públicas, sin embargo, era muy incipiente por lo que sugieren una reformulación de las iniciativas que aplican, identificar sus falencias y mejorar para obtener mejores resultados; de la misma manera Campos Caballero (2019) analizó la relación de la dirección de la capacitación acorde al modelo de gobierno abierto en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista en el periodo 2018, concluyó que si hay evidencias de iniciativas de capacitación entorno al modelo de gobierno abierto pero se deben seguir fomentando con la finalidad de brindar una mejor atención a la población, asimismo se procederá a monitorear los efectos que generan los capacitaciones en el personal de manera que se pueda mejorar las funciones que prestan los trabajadores. De tal manera que en su investigación Murriel Seperak (2019) examinó el comportamiento de nuestros ciudadanos acerca de la aplicación del modelo abierto en la Municipalidad Provincial de Casma en el periodo 2018, observó que la mayor parte de la población de estudio no cuenta con información de las estrategias que aplica la municipalidad, quedando brechas por cerrar entre la ciudadanía y el modelo de gobierno abierto; sugiere mejorar las iniciativas estratégicas de transparencia, participación y colaboración formulando

un programa de comunicación, encaminado a optimizar la relación con la ciudadanía y disminuir los niveles de desconfianza; igualmente de fomentar el uso de los portales digitales de transparencia, y dispositivos de escucha activa y peticiones en línea. En cuanto a los conceptos teóricos, el autor Pinho De Oliveira (2020) el gobierno abierto puede razonarse como la competencia que tienen los habitantes en un estado con doctrina demócrata a fin de demandar que un gobierno asuma el compromiso de sus decisiones, manejo y acciones que ponga en marcha, apunta al mismo tiempo que todas las personas tienen potestad de los datos que las instituciones públicas manejan y organizan como y al empleo de las mismas. Este modelo de administración precisa del uso de tecnologías que ha conllevado a modernizar la gestión pública y a incrementar las competencias de los ciudadanos. Igualmente Grandinetti y Miller (2020) explica que el gobierno abierto es una condición heterogénea, se instituye en un espacio de análisis y la aplicación, en consecuencia solicita la atención de estudiosos a nivel global, escenarios de debates e investigaciones académicas, sino también fomenta trabajos en distintos niveles de gestión y en administradores de políticas, también Vera Martínez (2018) declara que el gobierno abierto consiste que la información gubernamental le pertenece a los ciudadanos y debe disponible para su empleo, en tal grado para dinamizar la transparencia y la intervención como para llevarlo a la práctica. Grandinetti y Miller (2020) manifiesta que el modelo abierto a influenciado en primer lugar el avance de las tecnologías en donde se busca mejorar las redes de conexión digitales, llevar la información al campo digital y el uso de portales digitales; en segundo lugar atender las demandas de la ciudadanía por una óptima gestión en cuanto a las inversiones y gastos realizados, de igual forma se debe contar con espacios en donde la ciudadanía y los gobiernos tomen decisiones para mejorar sus condiciones de vida de los habitantes; por último a una mejor gestión de los asuntos públicos; este modelo tiene la singularidad de impulsar el establecimiento de ambientes de transparencia y participación de la ciudadanía; la transparencia de acuerdo a Pinho De Oliveira (2020) iniciativas de prácticas encaminadas en la veracidad y la disponibilidad de la información relacionada a un asunto que es relevante para la sociedad, el propósito de la transparencia es forjar una relación de confianza e interacción entre el estado y la población, este mecanismo permite fiscalizar las acciones del estado, el cual es imprescindible para la formación de la

confianza. Por lo tanto Valenzuela Mendoza (2019) explica que la transparencia genera insumos para decisiones políticas, lo que determina una dimensión relacional asociada al exterior de las administraciones públicas, los políticos y los ciudadanos; no obstante, la transparencia no solo consiste en el suministro de información gubernamental al ciudadano, involucra la formulación de alternativas que puedan solventar inconvenientes colectivos y en brindar servicios a las habitantes y organizaciones públicas y privadas. En lo que respecta a la participación ciudadana según Valdiviezo Del Carpio (s.f) está conformado por los métodos y/ o procesos mediante el cual los habitantes y organizaciones sociales los ciudadanos son integrados en las resoluciones públicas y pueden influir en ellas, de manera que sus perspectivas sean tomadas en cuenta. En el estado peruano es un derecho reconocido por el Estado en el artículo 31° de la constitución política del Perú de 1993 define “que todo ciudadano es libre e independiente de tomar decisiones y de participar en temas de carácter público por intermedio de referéndum; iniciativa legislativa; elección de autoridades y remoción de los mismos y temas de económicos en cuanto al gasto público. determinados por ley orgánica” (Congreso de la República, 1993). Por otro lado, Pinho De Oliveira (2020) explica que la participación desde la postura de una democracia inclusiva, el estado puede sacar ventaja de las nociones y lecciones de sus habitantes dado que la participación le da derecho a un papel protagónico en las reformas de las políticas públicas de un gobierno participativo, además manifiesta que un gobierno puede tomar mejores decisiones y hacer mejor las cosas, cuando este considera la opinión de los ciudadanos. En lo que respecta a la colaboración Pinho De Oliveira (2020) precisa que laborar de manera conjunta con una o un grupo de personas con la finalidad de esforzarse en una tarea o actividad , la colaboración infiere un vínculo de efectuar acciones de manera cooperativa entre un número de personas, ya sea para llevar a cabo una tarea en general o solucionar un inconveniente; en el caso de un gobierno abierto aplique el principio de colaboración, debe asegurarse de permitir la intervención de la ciudadanía y demás agrupaciones sociales de manera que juntos puedan solventar los retos que hacen parte de la gestión pública. de la misma manera. rendición de cuentas de acuerdo a Fernández Llera (2020) está compuesto por instrumentos que por intermedio de ellos los encargados de una institución pública argumentan las labores efectuadas en su gestión frente a

quienes suministran los recursos para el estado y al mismo tiempo contemplar la exigencia de información pública, resalta que la rendición de cuenta es más que una función administrativa, hace parte de la ética de los gestores públicos; donde inicia con la distribución de la información económica sistematizada y verídica explicando cada uno de los gastos realizados, no obstante, no concluye allí, va acompañado de un ente fiscalizador que vigila todo el proceso de manera que se puedan aprobar la revisión. Por otro lado, Serrano et al. (2018) manifiestan que es muy importante el uso de las tecnologías - TIC gracias a ellas permiten el manejo eficiente de la información favoreciendo canales de interacción entre diferentes usuarios; las implementaciones de las TICs en la gestión pública permiten acelerar procedimientos, recortar gastos, reducir el personal y fomentar la educación, distingue que estos mecanismos han permitido reducir la brecha de la comunicación en distintas sociedades. Por esa razón los autores Arquero y Marco (2014) describen que los portales de datos abiertos son un componente importante en las iniciativas de modelo abierto debido a que permiten el acceso a los medios de consultas de la administración pública, también pueden valorarse como un instrumento real imprescindible donde se acreditan las planificaciones políticas y las gestiones de las distintas administraciones relacionadas al gobierno abierto. Asimismo, estos portales han permitido crear canales de interacción con los ciudadanos, suministrando información de primera mano y confiable sobre los asuntos públicos; proporcionando el acceso y el empleo de la información pública; en ese caso, la información que se publica en estos portales debe ser relevantes, estar en constante actualización y que sea sencillos su utilización. Por último, Abeleida Diaz et al. (2019) explican que los datos abiertos pueden ser aprovechados, reusados y volver hacer repartidos con libertad entre la ciudadanía, de modo que tienen beneficio considerable en la sociedad por lo que es imprescindible su disponibilidad, conforme como lo dicta las reglamentaciones entono al acceso a la información pública y sus restricciones. Por otra parte la calidad del servicio de acuerdo a Pereira Filho et al. (2019) es la relación entre la atención que el público recibe y como fue efectuado realmente la prestación o la condición apreciada, es primordial la intercomunicación entre las personas en cada fase del servicio que se ofrece; además Duque Oliva (2005) explica que la calidad del servicio está compuesto por la intangibilidad que se refiere a la percepción que

se tiene del servicio; la heterogeneidad comprendida en la adaptación del servicio acorde a las distintas necesidades que pueden tener los clientes y a las condiciones diarias y por último la inseparabilidad que se entiende que el vínculo entre la producción y la consumición es inquebrantable

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En una investigación primero se tiene que identificar el enfoque con el cual se desea recopilar y analizar los datos, además de involucrar cuidado y una buena ordenación; de manera que facilite alcanzar las metas propuestas. Por lo tanto, para este trabajo de investigación se considera el enfoque cuantitativo, conforme a Hernández Sampieri (2014) una investigación cuantitativa procede de la exploración de las doctrinas y del panorama que tiene el trabajo, adicionalmente precisa del propósito del indagador que busca armonizar los componentes del trabajo.

Al determinarse que la investigación tiene un enfoque cuantitativo, se considera que el tipo de investigación a emplearse es de carácter descriptivo con elementos propositivos, el autor Arango Quintero (2015) detalla que la investigación descriptiva tiene como finalidad suscitar una explicación detallada de los integrantes primordiales de un entorno señalado. Por otro lado, la investigación es propositiva debido a que busca formular una alternativa a un problema identificado, luego de que se indague las bases teóricas, se describan la realidad actual de las variables que conforman al estudio, se plasmará una proposición de modelo de gobierno abierto que permita solventar las dificultades que están presente y suprimir las carencias que se puedan hallar.

Por consiguiente, el diseño de investigación que se aplicará es de tipo no experimental transversal descriptiva de acuerdo a Hernández Sampieri (2014) este diseño se emplea cuando se procura mensurar y/o coleccionar datos ya sea de modo independiente respecto a las variables que conforman al estudio, cabe resaltar que no tiene la intención de dar a entender si existe alguna conexión entre ellas. Para concluir los diseños descriptivos con conveniente para exteriorizar las distintas aspectos o punto de vistas de las variables.

3.2. Variables y Operacionalización

En concordancia con el autor Sabino (1980) se refiere a cualquier rasgo o particularidad del contexto donde se desarrolla el estudio y que es capaz de hacerse cargo de diversas valoraciones; en otras palabras, que puede

transformarse dependiendo de la perspectiva que se adopte. Se ha establecido las siguientes variables:

-Variable independiente: Modelo de gobierno abierto

- **Definición conceptual:** Los investigadores Grandinetti y Miller (2020) sustentan que el gobierno abierto es una condición heterogénea, se instituye en un espacio de análisis y la aplicación, en consecuencia, solicita la atención de estudiosos a nivel global, escenarios de debates e investigaciones académicas, sino también fomenta trabajos en distintos niveles de gestión y en administradores de políticas.

- **Definición operacional:** Para analizar la variable en este estudio se empleará la escala de Likert con la intención de instituir la posición que tiene el personal que labora en la Municipalidad de Hualgayoc Bambamarca, de modo que se contemplará las dimensiones accesibilidad a la información, proporción de la información, promover la participación en las políticas públicas, compromiso ciudadano, empresarial, esfuerzo conjunto y coordinación, por último, innovación tecnológica.

Según Cordero, T. (2015). La Operacionalización es un proceso en el cual la variable sufre algunas modificaciones, de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles.

- **Indicadores:** Con el fin de mensurar los rasgos que conforman la variable se sopesa los siguientes indicadores disposición de datos, transparencia, participación ciudadana, contribución y empleo de tecnología de la información. Para segundo Eloy soto (2018) nos dice que los indicadores es la cuantificación de las dimensiones. Es por ello que debemos entender el comportamiento de las dimensiones, de igual forma las variables que nos interesa, lo cual permitirá conocer la situación actual del problema a estudiar, llegando a tener resultados más concisos.

- **Escala de medición:** La escala de medición que se aplicará es de naturaleza nominal

Para Sanchez y Reyes (2009), manifiesta que la escala de medición es la forma en que una variable va a ser medida o cuantificada.

-Variable dependiente: Calidad de servicio

Definición conceptual: Para el investigador Duque Oliva (2005) la calidad del servicio está compuesto por la intangibilidad que se refiere a la percepción que se tiene del servicio; la heterogeneidad comprendida en la adaptación del servicio acorde a las distintas necesidades que pueden tener los clientes y a las condiciones diarias y por último la inseparabilidad que se entiende que el vínculo entre la producción y la consumición es inquebrantable

- **Definición operacional:** Para analizar la variable en este estudio se empleará la escala de Likert, de manera que analizará las 05 dimensiones Según Cordero, T. (2015). La Operacionalización es un proceso en el cual la Variable sufre cambios, de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles.

- **Indicadores:** De modo de examinar las cualidades que compone a la variable, se contempla los indicadores ofrecer servicio de manera segura exacta y consistente, los servicios que se les prestan deben carecer de riesgo, disposición para atender y dar un servicio rápido, ponerse en la situación del cliente ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada, los servicios no pueden ser mantenido en inventario y por último establecer un contacto entre la organización y el cliente.

Para segundo Eloy soto (2018) nos dice que los indicadores es la cuantificación de las dimensiones. Es por ello que debemos entender el comportamiento de las dimensiones, de igual forma las variables que nos interesa, lo cual permitirá conocer la situación actual del problema a estudiar, llegando a tener resultados más concisos.

- **Escala de medición:** La escala de medición que se aplicará es de naturaleza nominal.

Para Sanchez y Reyes (2009), manifiesta que la escala de medición es la forma en que una variable va a ser medida o cuantificada

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: La población para los indagadores Pineda et al. (1994) pormenorizan a la población más o menos como la agrupación de individuos envueltas en el conflicto y que al mismo tiempo pueden facilitar los datos para examinar la investigación. En toda trabajo de estudio es obligatorio establecer

los criterios para la selección, debido a que adecuada escogencia de los individuos que conformarán la investigación permitirá obtener los datos relevantes para el desarrollo posterior de la indagación.

En consecuencia, la investigación tiene como finalidad apreciar la realidad actual de la calidad de servicio en la Municipalidad de Hualgayoc Bambamarca conforme al modelo de gobierno abierto que se aplica en todo el Perú.

Criterio de inclusión:

Fernández L. (2016) (Reflexiones acerca de las potencialidades y limitaciones de la inclusión social) enfoque de la inclusión, habla de la importancia de la integración en aspectos políticos, culturales y lo más importante la integración social de los ciudadanos.

• **Criterio de exclusión:**

Para revista síndrome de Down I volumen 33, (junio 2016), La exclusión se entiende, como un fenómeno de causas estructurales, cuyos análisis e interpretaciones debe centrarse en determinar el impacto de estos ejes de riesgo sobre los individuos, hogares, comunidades, etc.

Por otro lado, la exclusión social incluye dificultades o barreras en al menos el eje económico (empleo, ingresos, privación), el eje político de la ciudadanía (derechos políticos, educación, vivienda o salud) y el eje de las relaciones sociales (aislamiento, desestructuración familiar).

Muestra: De acuerdo a Hernández Sampieri (2014), la muestra es una personificación de la población que será objeto de indagación, es una fracción de la población en donde se aplicará el instrumento de recolección de datos y conseguir información apropiada para su posterior examinación. De acuerdo a lo anterior la población está compuesta por 100 servidores que laboran en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca, para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula de población finita para estimar la proporción poblacional.

De manera que para una población de 100 colaboradores los mismos que prestan sus servicios en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc con un nivel de confianza del 95 % y con un error de estimación del 0.5%, se deberá encuestar a 49 personas con la intención de conocer su posición sobre la

realidad actual de la calidad del servicio que se ofrece conforme al modelo de gobierno abierto.

Muestreo: conforme a Arias-Gómez et al (2016) describen al muestreo como a la forma mediante la cual se examinará a la muestra que representa la población, lo que facilitará el compendio de datos relevantes para el trabajo de investigación, por consiguiente para la realización de este trabajo se procurará aplicar un muestreo intencional o por convenciencia debido a que se considera los individuos que deseen participar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recolectar datos usaremos la encuesta. Tal como indica Hernández Sampieri (2014) que es un sistema que suministra la recolección de datos de modo favorable, lo que proporcionará el alcance de la información relacionada con las variables que conforman modelo de gobierno abierto y calidad de servicio, que consecuentemente serán valoradas y puntualizadas. Por lo tanto se implementará un cuestionario a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc, cabe resaltar que las preguntas seran de índole cerradas. Por otro lado el cuestionario antes de implementarse deberá ser corroborado su validez y confiabilidad con la intención de que los datos que se obtengan sean beneficios y puedan refutar la hipótesis planteada.

La confiabilidad conforme a Hernández Sampieri (2014) es una escala de valoración que se le proporciona al instrumento de análisis, plantea que su aplicación ocasiona resultados conformes y pertinentes. De acuerdo a lo anterior para valorar la confiabilidad se empleará el alfa de cronbach a cada ítems que conforma el cuestionario.

La validez en concordancia con Hernández Sampieri (2014) pretende demostrar el grado de efectividad que tiene el instrumento de análisis que se busca emplear donde aprecia a las variables que integran a la investigación, por lo tanto la validez en este caso será evaluada por tres profesionales con conocimientos y experiencia en el ámbito de estudio.

3.5. Procedimientos

El procedimiento que se empleará para la administración del cuestionario será de forma presencial y virtual.

En la primera visita se orientará a la población estudio sobre la investigación que el autor pretende realizar asimismo conseguir su consentimiento para su colaboración, posterior a esto, se les pedirá su correo electrónico para facilitar el cuestionario y pueda ser respondido.

Debido a la situación que ha generado el Covid-19, se debe evitar el contacto solo cuando sea necesario.

3.6. Métodos de análisis de datos

Usará la estadística descriptiva por el cual el software estadístico SPSS, además de hojas de cálculos en Excel; adonde se inscribirán la información obtenida para su examinación y poder refutar la hipótesis planteada. Adicionalmente serán representados mediante gráficos para facilitar su esclarecimiento.

3.7. Aspectos éticos

La Organización Mundial de la salud (OMS, 2017) describe que cualquier investigación que requiera la participación de los seres humanos deberá fundamentarse en primer lugar al respeto por cada una de los individuos, sobretodo debe considerar la facultad que posea cada individuo que decida colaborar, adicional si decide abandonar el estudio luego de haber dado su consentimiento; en segundo lugar se deberá proteger la vida de cada una de las personas que tenga condición de dependencia, de manera que se debe ofrecer seguridad; en tercer lugar a la beneficencia , que en otras palabras se describe como el compromiso ético que tiene como finalidad buscar beneficios y reducir los posibles problemas; y en último lugar a la justicia, de manera que se debe evitar situaciones de peligro y crear un ambiente seguro para cada individuo que este participando.

A nivel nacional los aspectos éticos en una investigación son delegados por las universidades, el Instituto Nacional de Salud, establecimientos de investigación, ONGs etc. cabe resaltar que en el Perú existe el Comité Institucional de Ética en Investigación (CIEI) es una organización que tiene como designio amparar los derechos y el estado de buena disposición de los individuos que consienten contribuir en una investigación.

IV. RESULTADOS

Describo los resultados encontrados, con la finalidad de lograr cumplir con los objetivos de este proyecto.

En la tabla uno puede apreciar que la mayor aceptación a la respuesta, se encuentra en la opción de a veces, permitiendo definir que mi investigación es necesaria.

Tabla: 1

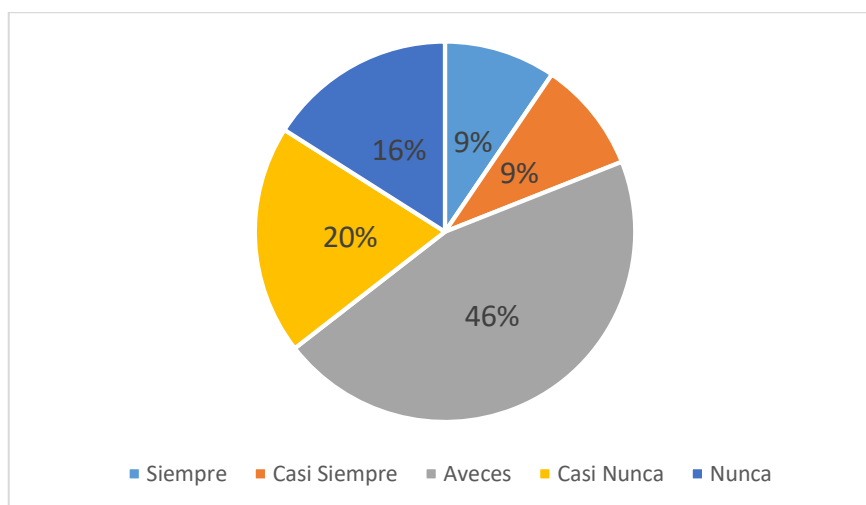
Escala de valoración de la disposición de datos

	Cantidad	%
Siempre	19	9,50%
Casi Siempre	19	9,50%
A veces	91	45,50%
Casi Nunca	39	19,50%
Nunca	32	16,00%
TOTAL	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura: 1

Distribución de disposición de datos



Fuente: Elaboración propia

Nota: La figura de los porcentajes adquiridos podemos observar que la mayoría de encuestados respondieron marcando la opción a veces, esto indica que los funcionarios, no brindan una información adecuada en cuanto a presupuestos que maneja la entidad, por lo tanto, es necesario fortalecer el acceso a la información de gasto público y de esta manera tener una población más informada y satisfecha.

En cuanto a transparencia podemos apreciar que la mayoría de encuestados coincidieron mayoritariamente con la opción a veces, permitiendo definir que mi investigación es necesaria.

Tabla: 2

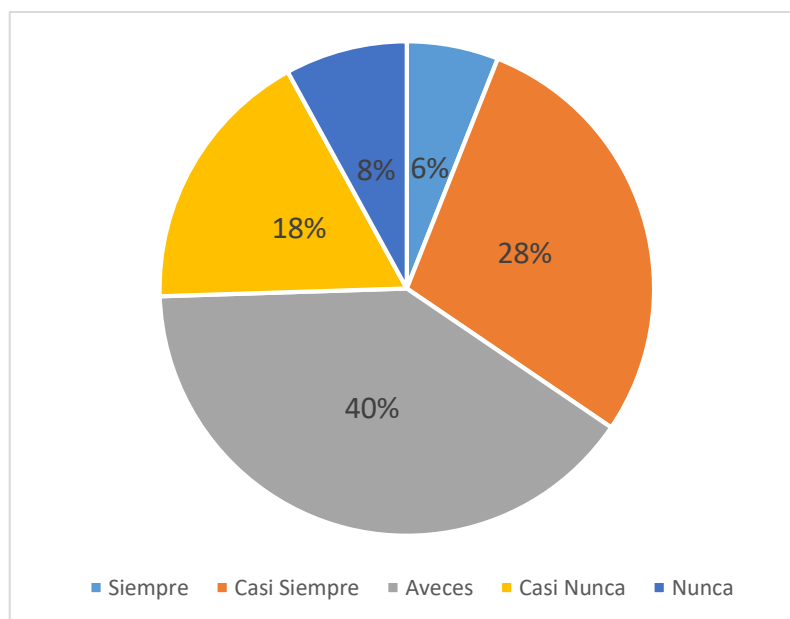
Escala de valoración de la transparencia

	Cantidad	%
Siempre	12	6%
Casi Siempre	57	29%
A veces	80	40%
Casi Nunca	35	18%
Nunca	16	8%
TOTAL	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura: 2

Nivel de transparencia



Fuente: Elaboración propia

Nota: Los resultados que se muestran en la figura, indica que la mayoría de encuestados coinciden con la opción a veces, esto indica que el servicio y la información no es oportuna y concisa, siendo necesario implementar estrategias, con la finalidad de mejorar el servicio, así poder satisfacer las expectativas de los ciudadanos, contribuyendo a una gestión municipal transparente.

Respecto a participación ciudadana, se nota que la mayor aceptación se encuentra en la opción de a veces, permitiendo continuar con mi investigación.

Tabla: 3

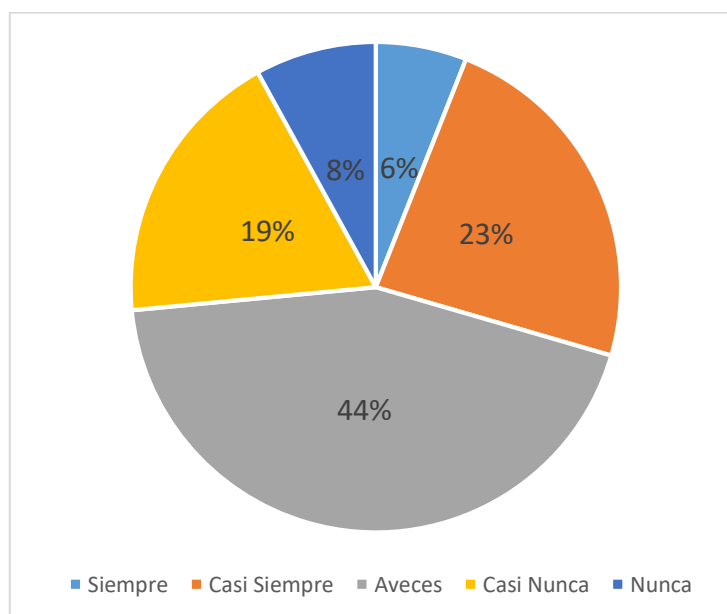
Escala de valoración de la participación ciudadana

	Cantidad	%
Siempre	12	6%
Casi Siempre	47	24%
A veces	88	44%
Casi Nunca	37	19%
Nunca	16	8%
TOTAL	200	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura: 3

Nivel de participación ciudadana



Fuente: Elaboración propia

Nota: Los porcentajes obtenidos en la figura, evidenciamos que la mayor parte de encuestados marcaron la opción a veces, confirmando que los funcionarios no promueven la participación ciudadana, tampoco toman en consideración sus opiniones, motivo por el cual urge la necesidad de revertir este indicador y mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos.

En la tabla cinco podemos visualizar que la opción a veces tuvo la mayor aceptación, permitiendo definir que mi proyecto de investigación es necesario.

Tabla: 4

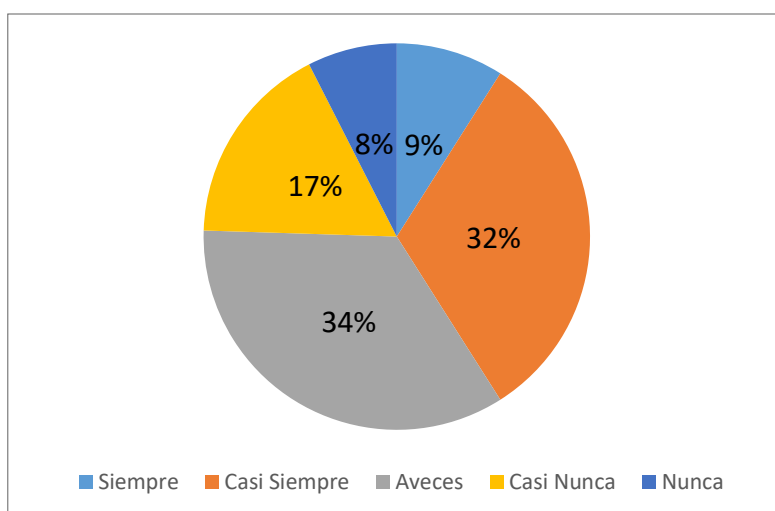
Escala de valoración del empleo de tecnología de la información

	Cantidad	%
Siempre	18	9%
Casi Siempre	64	32%
A veces	69	35%
Casi Nunca	34	17%
Nunca	15	8%
TOTAL	200	93%

Fuente: Elaboración propia

Figura: 4

Nivel de empleo de tecnología de la información



Fuente: Elaboración propia

Nota: En la imagen se aprecia que la mayoría coinciden con la opción A veces, esto afirma que los funcionarios no se capacitan y actualizan, dificultando el uso adecuado de las TIC, en consecuencia el servicio que se brinda no es de calidad, a falta de disposición de los colaboradores para atender con rapidez y solucionar los problemas que presenta la población, sumado a esto la falta de amabilidad en el trato a los ciudadanos, por lo que se recomienda fortalecer y capacitar a todo el personal administrativo.

En cuanto a la dimension de la interaccion humana tal como se presenta en la tabla once podemos apreciar que la mayor aceptación a la respuesta está en la opción de a veces, permitiendo definir que mi investigación es necesaria.

Tabla: 05

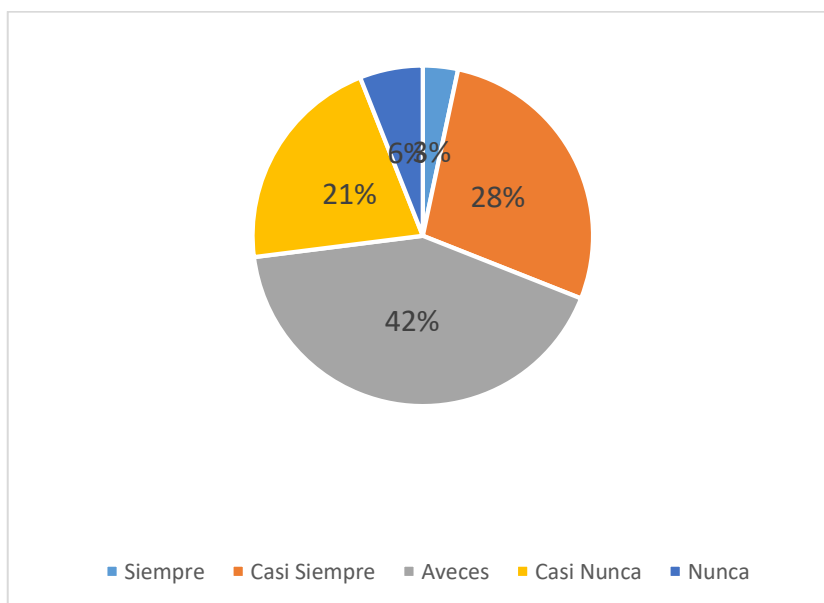
Nivel de valoración de la interacción humana

	Cantidad	%
Siempre	10	3%
Casi Siempre	83	28%
A veces	126	42%
Casi Nunca	63	21%
Nunca	18	6%
TOTAL	300	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura: 05

Nivel de la interacción humana



Fuente: Elaboración propia

Nota: En la figura podemos apreciar que la mayoría de los encuestados respondieron y marcaron la opción a veces, esto nos indica que, los colaboradores muestran amabilidad al momento de interactuar, de igual forma despejan inquietudes y dudas que presenta el ciudadano. En ese sentido es muy importante fortalecer la interacción humana y de esta manera brindar el servicio de calidad a los usuarios.

V. DISCUSIÓN

Presentar un modelo de gobierno abierto La finalidad de este proyecto de tesis es investigar si el modelo de gobierno abierto mejorara la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca.

Diagnosticar la gestión respecto al gobierno actual de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca, de acuerdo a los resultados que hemos obtenido y presentado en la tabla número uno, esto indica que los funcionarios, no brindan una información adecuada en cuanto a presupuestos que maneja la entidad, por lo tanto es necesario fortalecer el acceso a la información de gasto público y de esta manera tener una población más informada y satisfecha. Asimismo he notado que en diferentes tiempos y lugares que si se asemejan los resultados, debido a que existe un bajo rendimiento por ende la falta de compromiso, es claro que las semejanzas se dan a partir de que los colaboradores desconocen sus funciones de sus puestos de trabajo y los instrumentos de gestión, datos que al ser comparados con lo encontrado, esto se confirma en lo referido por Hernandez Bonivento (2016) quien realizó un diagnóstico del modelo de gobierno abierto que se adoptan en las municipalidades de Chile, concluyo que los instrumentos basando en la rendición de cuentas, transparencia, participación y colaboración se aplican en cierta medida, siendo la colaboración quien obtuvo resultados bajos comparado con los otros principios; sin embargo, resalta que las estrategias aplicadas no dan los resultados esperado considerando que la disposición de este modelo abierto tiene un aproximado de 8 años, por otro lado Quiroz Gómez (2017) elaboró un diagnóstico de la aplicación de modelo abierto en los gobiernos locales de Puno en el periodo 2016, donde se evidenció que la aplicación de esta iniciativa es incompleta, se implementan portales digitales para el acceso de la información pública, pero estos no son actualizados constantemente, también no se incentiva la participación ciudadana en los temas políticos y el principio de transparencia se da a medias. Es por ello que, analizando los resultados puedo ver que es muy necesario aplicar el instrumento propuesto el diseño de modelo de gobierno abierto para la mejora en la gestión pública, además se determinó el bajo rendimiento y desconocimiento de sus funciones, por lo tanto, es evidente y prioritario aplicar una propuesta de modelo de gobierno abierto para mejorar la gestión pública, el aporte para esta discusión se basa en mejorar la gestión pública

Calificar el grado de transparencia del actual gobierno de la Municipalidad provincial de Hualgayoc Bambamarca, los resultados que se obtuvo y presento en la tabla número dos, corrobora que la mayoría de encuestados coinciden con la opción a veces, esto indica que el servicio y la información no es oportuna y concisa, siendo necesario implementar estrategias, con la finalidad de mejorar el servicio, así poder satisfacer las expectativas de los ciudadanos, contribuyendo a una gestión municipal transparente. Esto demuestra que la institución no invierte en capacitar constantemente a los colaboradores y de igual forma que el trabajador no se actualiza en temas de gestión pública. En efecto afirmo la existencia en cuanto a diferencia de resultados obtenidos en la presente investigación, esto empieza con la insatisfacción del ciudadano, mostrando su disconformidad en cuanto a la atención al usuario, asimismo en la inversión de la municipalidad por no invertir en capacitaciones a los colaboradores. Es decir, la diferencia surge en el sentido de que, se toma prioridad a la ciudadanía en brindar toda la información que soliciten, promoviendo y buscando mejorar las condiciones de vida de los habitantes. En cuanto a Matheus y Janssen (2020) en su estudio efectuado en Países Bajos precisó, la importancia de contar con información de los diferentes niveles de gobierno, permitiendo perfeccionar la transparencia, encaminarse a un gobierno abierto, no obstante, resaltó que la transparencia no solo se enfoque en suministrar datos públicos, sino que interviene el medio en que se presentan, la calidad de los datos y su influencia en la sociedad. Por lo tanto, Bertot et al. (2010) detalla la importancia del empleo de las TIC para fortalecer la transparencia y combatir la corrupción, además de su beneficio económico promueve hábitos de transparencia en los ciudadanos. Luego de haber realizado el análisis correspondiente se recomienda aplicar tecnología de punta, asimismo invertir en capacitaciones al personal con la finalidad de mejorar la calidad de servicio, la transparencia, el uso adecuado de las tecnologías y por ende cumplir con los objetivos de la entidad y brindar el servicio de calidad a los ciudadanos mejorando sus condiciones de vida. el aporte esta orientado en la parte social, de manera que se pueda brindar un servicio de calidad y mejorar las condiciones de vida de los habitantes.

Mejorar la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca, ante todo los resultados que hemos obtenido y presento en la tabla número tres, se puede evidenciar que la mayor parte de encuestados marcaron la opción a veces, confirmando que los funcionarios no promueven la participación ciudadana, tampoco toman en consideración sus opiniones, motivo por el cual urge la necesidad de revertir este indicador y mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos. Después he notado que en diferentes tiempos y lugares si existe una semejanza en los resultados, debido a que existe la participación ciudadana, existe sugerencias por parte de los ciudadanos y esto es clave para ayudar a tomar mejores decisiones a las autoridades por ende mejorar las condiciones de vida de los mismo. Por otra parte, creo que las semejanzas se dan a partir de la interacción entre colaboradores y ciudadanía, es muy importante promover la participación ciudadana ya que ellos son un aliado estratégico fundamental para tomar buenas decisiones, mejorando las condiciones de vida de los habitantes. En cuanto a Ordoñez Valencia y Trelles Vicuña (2019) evidenciaron en sus investigaciones que las acciones y las opiniones de la ciudadanía afectan significativamente las labores de la gestión pública en Ecuador, por otro lado la fiscalización realizada por los ciudadanos ha dado lugar, para reformular y mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos, de manera que el modelo de gobierno abierto ayuda a intervenir frecuentemente de la mano con los ciudadanos, sumado a esto el compromiso y la transparencia del estado. En lo que respecta a Contreras y Montecinos (2019) manifestaron que la participación ciudadana es el mecanismo que une al gobierno con la sociedad por medio de la comunicación y la retroalimentación en los temas de interés público, por lo tanto, refuerza la democracia de un país, en su estudio analizaron diversos instrumentos, como resultado tuvieron que se administra y se toman mejores decisiones cuando los ciudadanos son participes de este. De modo que una vez obtenido los resultados, es pertinente implementar una propuesta de modelo de gobierno abierto enmarcado en la participación ciudadana con la finalidad de fortalecer y mejorar la toma de decisiones de las autoridades, en la administración de los recursos del estado, logrando mejorar las condiciones de vida de los habitantes, el aporte para esta discusión repercutirá en la parte social, de manera que se pretende fortalecer la calidad de servicio al usuario.

Evaluar la gestión actual de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca, los resultados mostrados en la tabla de resultados número cuatro, esto nos indica que, los colaboradores muestran amabilidad al momento de interactuar, de igual forma despejan inquietudes y dudas que presenta el ciudadano. En ese sentido es muy importante fortalecer la interacción humana y de esta manera brindar el servicio de calidad a los usuarios. En consecuencia, considero que las diferencias se dan primero porque en el antecedente, lo que busca es revertir el malestar en cuanto a la atención del ciudadano, a través de nuevos criterios de evaluación a los colaboradores, el uso de las TIC, por otro lado, promueve y busca mejorar las condiciones de vida de los habitantes. Al respecto, Gil-García et al. (2020) contemplaron que el modelo de gobierno abierto cimentado en las extensiones de la transparencia, cooperación y participación, ha promovido la transformación los sistemas de gestión en muchos países, en su estudio elaborado en Estados Unidos, aseguraron que un gobierno abierto debe contemplar 5 dimensiones; la disposición de datos, transparencia, participación, contribución y el empleo de tecnología de la información; comprender sus definiciones en donde, una de ellas puede ser de mayor utilidad que otras dependiendo del contexto administrativo, además de la interacción que existe entre ellas. En cuanto a Grandinetti y Miller (2020) manifiesta que el modelo abierto a influenciado en primer lugar el avance de las tecnologías en donde se busca mejorar las redes de conexión digitales, llevar la información al campo digital y el uso de portales digitales; en segundo lugar atender las demandas de la ciudadanía por una óptima gestión en cuanto a las inversiones y gastos realizados, de igual forma se debe contar con espacios en donde la ciudadanía y los gobiernos tomen decisiones para mejorar sus condiciones de vida de los habitantes; por ultimo a una mejor gestión de los asuntos públicos; este modelo tiene la singularidad de impulsar el establecimiento de ambientes de transparencia y participación de la ciudadanía. A fin de que una vez encontrado los resultados, es pertinente implementar nuevos mecanismos de evaluación fortaleciendo y mejorando la gestión municipal, en ese sentido hemos llegado a determinar que no existe una atención eficiente y de calidad, es por ello que urge la necesidad de implementar nuevos criterios, para mejorar las condiciones de vida de los habitantes, el aporte esta enfocado en la gestion publica, implementando las TIC.

Diseñar un modelo de gobierno abierto empleando la tecnología para mejorar la calidad de servicio al usuario en la municipalidad provincial de Hualgayoc Bambamarca, los resultados mostrados en la tabla número cinco, nos muestra que los funcionarios no se capacitan y actualizan, dificultando el uso adecuado de las TIC, en consecuencia el servicio que se brinda no es de calidad, a falta de disposición de los colaboradores para atender con rapidez y solucionar los problemas que presenta la población, sumado a esto la falta de amabilidad en el trato a los ciudadanos, por lo que se recomienda fortalecer y capacitar a todo el personal administrativo. notando que si existe diferencias en los resultados, debido al bajo rendimiento en los colaboradores, la baja atención al usuario y la falta de compromiso en sus labores. Entonces La diferencia surge cuando se brinda toda la información que solicita el ciudadano, promoviendo y buscando contar con un gobierno abierto con tecnología de punta, una buena gestión de los recursos, una óptima formulación de las políticas públicas que permiten el buen desempeño social brindando el acceso a la información pública de calidad. En lo que respecta a Rodríguez-Aria y Cortes-Morales (2019) realizaron una indagación para identificar las prácticas apropiadas de gobierno abierto que adoptan los países, resaltando que Taiwan posee uno del mejor modelo de gobierno abierto quien cuenta con tecnología, una buena gestión de los recursos, una óptima formulación de las políticas públicas que permiten un buen desempeño social y brinda el acceso a la información de calidad. Por otra parte Arqueró Avilés y Marco Cuenca (2014) en su investigación reveló que las propuestas para el acceso de la información pública están bien consolidadas en la Unión Europea puesto que beneficia las estrategias de transparencia en la gestión pública, garantizan la disponibilidad de información gubernamental para los ciudadanos y suscitan el aprovechamiento debido a la reutilización de la información pública como elemento básico; la estimulación de estas propuestas que vienen creciendo en los últimos tiempos lo que ha fomentado el impulso de tecnologías inéditas que permiten que la información sea manejada y divulgada eficientemente y la aplicación de las políticas de gobierno abierto encaminadas en los principios de transparencia, colaboración y participación, finalmente analizando los resultados puedo ver que urge la necesidad aplicar un diseño de modelo abierto enmarcado en el empleo de las tecnologías de la información, instrumento que servirá para mejorar de la gestión pública, para este resultado el aporte estar dirigido a mejorar la gestión pública.

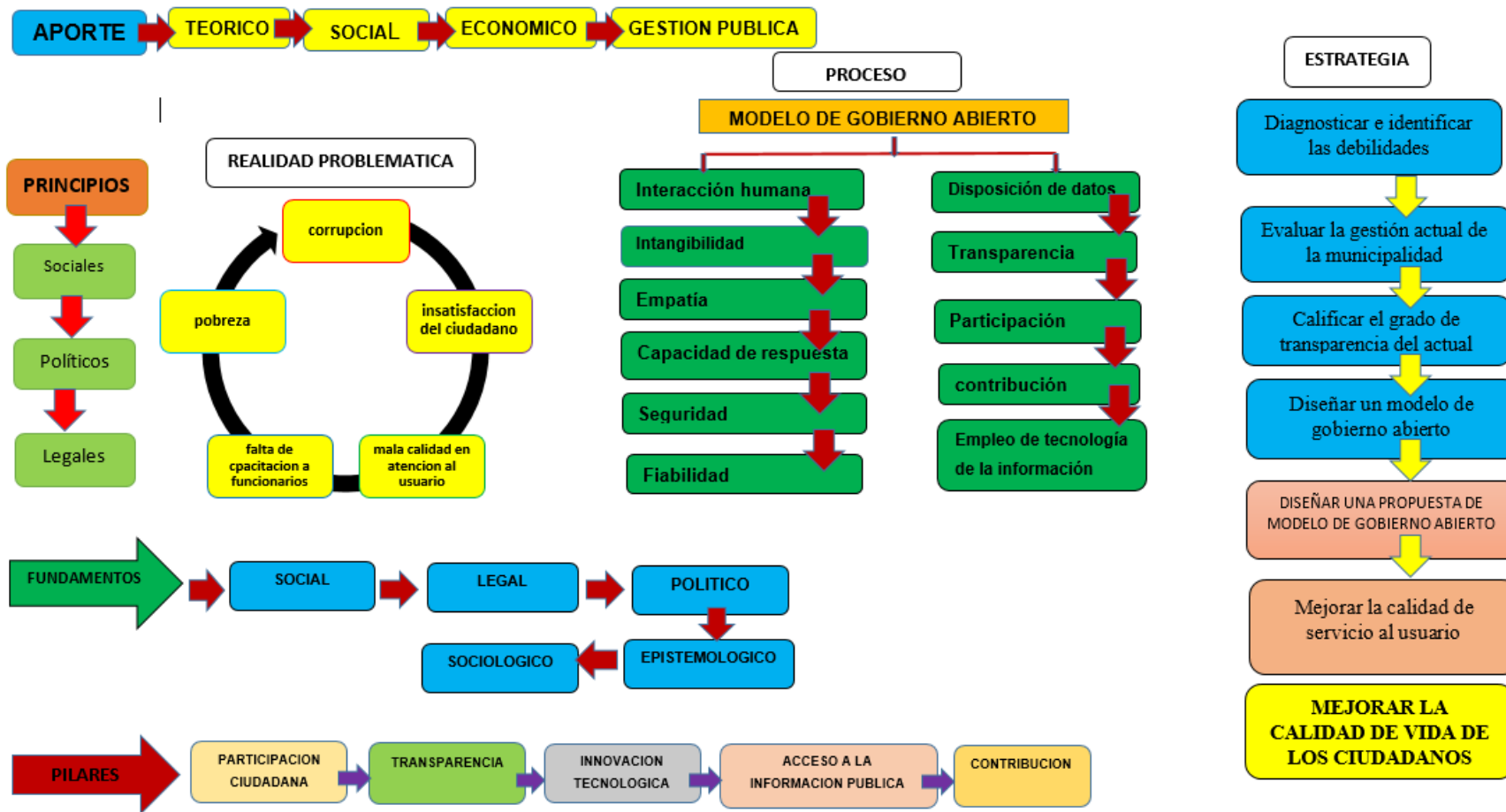
VI. CONCLUSIONES

1. Al diagnosticar la gestión actual de la Municipalidad, se concluye que existe debilidades en cuanto: accesibilidad a la información, calidad de servicio, falta de empatía, falta de compromiso y poca participación ciudadana, generando malestar, desconfianza y descontento en la ciudadanía, sin embargo el diseño de un modelo de gobierno abierto fortaleciera la calidad de servicio.
2. Al calificar el grado de transparencia del actual gobierno, se puede concluir que los funcionarios no brindan una información oportuna y consisa, estose debe al desconocimiento en temas de rendición de cuentas, transparencia y participación ciudadana, etc. demostrado que la institución no capacita el talento humano, lo cual genera malestar e insatisfacción por parte del ciudadano.
3. Al mejorar la calidad de servicio al usuario, se puede concluir que existen debilidades, los funcionarios no promueven la participación ciudadana, tampoco consideran sus opiniones, siendo este el problema principal teniendo en cuenta que la participación ciudadana es fundamental para tomar decisiones acertadas, en ese sentido urge la necesidad de revertir este indicador y mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos a través de un diseño de modelo de gobierno abierto.
4. Al evaluar la gestión actual de la Municipalidad, podemos concluir que los funcionarios no se capacitan y actualizan, dificultando el uso adecuado de las TIC, en consecuencia el servicio que se brinda no es de calidad, a falta de disposición y amabilidad de los colaboradores para atender con rapidez, eficiencia y solucionar los problemas de la población, por otro lado se puede revertir estos resultados diseñando una propuesta de modelo de gobierno abierto enmarcado en el buen uso de las TIC, transparencia, participación ciudadana y el servicio de calidad.
5. Al diseñar un modelo de gobierno abierto empleando la tecnología para mejorar la calidad de servicio al usuario en la municipalidad, podemos concluir que, los colaboradores muestran amabilidad al momento de interactuar, de igual forma despejan inquietudes y dudas que presenta el ciudadano. En ese sentido es muy importante fortalecer la interacción humana a través de un diseño de modelo de gobierno abierto y mejorar el servicio de calidad a los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para recuperar e incrementar la confianza entre ciudadanía, autoridades y funcionarios encargados de administrar los recursos del estado, se recomienda diseñar, aplicar y ejecutar procesos estratégicos basados en la accesibilidad a la información y empleo de la tecnología de la información, participación ciudadana, transparencia, uso adecuado de las TIC, mejorando la calidad de vida de la ciudadanía.
2. Para mejorar la atención al usuario y mejorar sus condiciones de vida, se recomienda promover e implementar un diseño de modelo de gobierno abierto enmarcado en la transparencia, participación ciudadana, empleo de la tecnología de la información, la rendición de cuentas y manejo de las TIC, fortaleciendo la gestión municipal y de esta manera erradicar la corrupción.
3. Para cambiar la opinión negativa de los ciudadanos respecto a la relación de Gobierno abierto y la dimensión participación ciudadana, se recomienda implementar estrategias, diseñando un modelo de gobierno abierto encaminados en los principios de participación ciudadana, transparencia, rendición de cuentas, manejo de las TIC, contribución y la disposición de datos, con la finalidad de administrar de manera óptima los recursos públicos.
4. -Con respecto a la opinión negativa de los ciudadanos acerca de Gobierno abierto y la dimensión de empleo de la tecnología de la información, se recomienda implementar un diseño de modelo de gobierno abierto encaminados en los principios de empleo de tecnología de la información, transparencia, rendición de cuentas, manejo de las TIC, participación ciudadana, contribución y calidad de servicio al ciudadano, además se debe capacitar al personal para el buen uso de las TIC, con la finalidad de administrar de manera óptima los recursos públicos esta manera brindar un servicio de calidad al usuario.
5. Para fortalecer la calidad de servicio al ciudadano se recomienda a la municipalidad implementar, un diseño de modelo de gobierno abierto encaminados en los principios de interacción humana, empleo de tecnología de la información, transparencia, rendición de cuentas, manejo de las TIC, participación ciudadana, contribución y la disposición de datos y calidad de servicio al ciudadano, con la finalidad de administrar de manera óptima los recursos públicos, y de esta manera brindar un servicio de calidad al usuario

PROPUESTA



Fuente: Elaboración propia

Descripción de la propuesta

La propuesta que planteo para la ejecución de mi investigación, esta sostenida en los pilares que son las dimensiones que conforman este proyecto, de esta manera iniciamos con el diagnóstico de la situación actual de la problemática de la variable dependiente que viene hacer la calidad de servicio al usuario en la municipalidad provincial de Hualgayoc Bambamarca, con la finalidad de buscar una alternativa de solución, las estrategias a emplear para solucionar y revertir el problema en cuanto a la baja calidad de servicio al usuario son: diagnosticar e identificar las debilidades, evaluar la gestión actual de la municipalidad, capacitar a los funcionarios y diseñar y presentar un modelo de gobierno abierto, para mejorar la calidad de servicio al usuario, por otro lado se mejorara la calidad de vida de los ciudadanos, el proceso para mejorar la calidad de servicio al usuario, está orientado en el modelo de gobierno abierto, a través del fortalecimiento de la disposición de datos, transparencia, participación ciudadana, contribución y el empleo de tecnología de la información y por otro lado la fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, intangibilidad y por último la interacción humana, asimismo, este diseño de modelo de gobierno abierto ha tenido por conveniente plantear un proceso operativo en la cual permita involucrar la participación activa de todos los actores que tienen injerencia directa para mejorar la calidad de servicio en la municipalidad, Por otro lado, la propuesta que se está planteando cuenta con fundamentos sociales, legales y políticos, además que las autoridades deben tener como prioridad, fundamentos epistemológicos y axiológicos. Esta propuesta que se plantea, tiene como objetivo ayudar a mejorar la calidad de servicio al usuario en la municipalidad provincial de Hualgayoc Bambamarca, y de esta manera mejorar las condiciones de los ciudadanos.

REFERENCIAS

- Abeleida Diaz, C., Carvajal Gonzales, J., Finol Romero, L., & Manzano Chávez, L. (2019). Avances de la transparencia activa y datos abiertos en gobiernos locales: el caso de Coquimbo y La Serena en Chile. *Revista Iberoamericana de estudios municipales*(0719-1790), 149-176. doi:10.4067/s0719-17902019000200149
- Arango Quintero, J. (2015). Introducción a la Metodología de la Investigación. En R. Chávez Abad, *Introducción a la Metodología de la Investigación* (pág. 45). Machala, Ecuador. Recuperado el 14 de Septiembre de 2020, de <http://es.slideshare.net/jcarangoq72/tema-3-escoger-el-tema-y-formular-el-problema-de-investigacin>.
- Arias-Gómez, Villasís-Keever, M. Á., & Miranda. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio. Metodología de la Investigación*. Mexico: Alergia. Recuperado el 2020 de Octubre de 31
- Arquero Avilés, R., & Marco Cuenca, G. (2014). European Union open data portal: Analysis and evaluation. *Revista General de Información y Documentación*, 24(1), 99-118. doi: 10.5209/rev_RGID.2014.v24.n1.45384
- Berliner, D., & Erlich, A. (3 de Marzo de 2015). Competing for Transparency: Political Competition and Institutional Reform in Mexican States. *American Political Science Review*, 109(3), 110-128. doi:10.1017/S0003055414000616
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (3 de Julio de 2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264-271. doi:10.1016 / j.giq.2010.03.001
- Campillo-Alhama, C., & Martínez-Sala, A. M. (2017). Integrated communication 2.0 in Municipal administration. *Profesional de la Información*, 26(3), 501-515. doi:10.3145/epi.2017.may.17
- Campos Caballero, F. I. (2019). *Gestión de la Capacitación y Gobierno Abierto, en la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista, 2018*. Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima. Recuperado el 29

- de Septiembre de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36621/Campos_CFI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cantador, I., Cortés-Cediel, M. E., & Fernández, M. (5 de Septiembre de 2020). Exploiting Open Data to analyze discussion and controversy in online citizen participation. *Information Processing and Management*, 57(5). doi:10.1016/j.ipm.2020.102301
- Carbajal Silva, M. A. (2018). *Situación de la gestión y manejo de los residuos sólidos de las actividades de construcción civil del sector vivienda en la ciudad de Lima y Callao*. Tesis , Universidad Nacional Agraria La Molina, Lima. Recuperado el 24 de Septiembre de 2020, de <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/3215/carbajal-silva-marcia-andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro , D. G., De Elizagarate Gutierrez, V., Kazak, J., Szewranski, S., Kaczmarek, J., & Wang, T. (2020). New challenges in the improvement of the citizen participation processes of the urban management. Social innovation challenges. *Cuadernos de Gestión*, 20(1). doi:10.5295/CDG.170751DG
- Castro, D., & Korte, T. (2015). *Open Data in the 8G, a review of progress on the 8G Open Data Charter*. Center For Data Innovation. Recuperado el 1 de Octubre de 2020, de <http://www2.datainnovation.org/2015-open-data-g8.pdf>
- Congreso de la República. (1993). CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ 1993. En *CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ 1003* (págs. 1-72). Lima, Perú: Congreso de la República. Recuperado el 30 de Septiembre de 2020, de <http://www.congreso.gob.pe/Docs/files/documentos/constitucionparte1993-12-09-2017.pdf>
- Congreso de la República. (2019). Decreto Supremo que aprueba el IV Plan de Acción de Gobierno Abierto Rumbo al Bicentenario 2020 - 2021 y crea la Comisión Multisectorial denominada Foro Multiactor de Gobierno Abierto. Lima, Perú: Congreso de la República. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de usquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-iv-plan-de-accion-de-gobierno-decreto-supremo-n-206-2019-pcm-1842035-2/

- Cordero, T. (2015). Cuadro de operacionalización de las variables. Recuperado de <http://iseptuc.blogspot.com/2015/01/cuadro-de-operacionalizacion-de-las.html>
- Contreras, P., & Montecinos, E. (2019). Democracy and citizenship participation: Typology and mechanisms for the implementation. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 178-191. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de <https://www.scopus.com/record/display.uri?origin=recordpage&zone=relatedDocuments&eid=2-s2.0-85075687039&citeCnt=1&noHighlight=false&sort=plf-f&src=s&st1=PARTICIPACION+CIUDADANA&nlo=&nlr=&nls=&sid=00840a4166b881471d4f459b2afb839f&sot=b&sdt=b&sl=38&s=TITLE>
- Council for International Organizations of Medical Sciences (CIOMS). Organización Mundial de la salud (OMS). (2017). International Ethical Guidelines for Health-related Research Involving Humans. En *International Ethical Guidelines for Health-related Research Involving Humans* (págs. 1-119). Geneva, Switzerland: CIOMS publications. Recuperado el 17 de Octubre de 2020, de https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline_SP_INTERIOR-FINAL.pdf
- Cucciniello, M., Porumbescu, G. A., & Grimmelikhuijsen, S. (1 de Enero de 2017). 25 Years of Transparency Research: Evidence and Future Directions. *Public Administration Review*, 77(1), 32-44. doi:10.1111/puar.12685
- Del Aguila Espinoza , M. A. (2019). *Gobierno abierto y la gestión del cambio en el Gobierno Regional de La Libertad 2017*. Tesis doctoral , Universidad Cesar Vallejo, Escuela profesional de Gestión Pública. Recuperado el 30 de Septiembre de 2020, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30953/delaguila_em.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Egon, M., & Patricio, C. (2019). Citizenship participation in public management: A review of the current state. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86). Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85078334856&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=PARTICIPACION+CIUDADANA&nlo=&nlr=&nls=&sid=00840a>

- 4166b881471d4f459b2afb839f&sot=b&sdt=b&sl=38&s=TITLE-ABS-KEY%28PARTICIPACION+CIUDADANA%29&relpos=20&c
- Fashakh, M. J., Salman, & Bander, M. A. (Julio de 2020). The role of participation, disclosure, and transparency in the government budget. *Humanities and Social Sciences Reviews*, 8(4), 789-800. doi:10.18510/hssr.2020.8479
- Fernández Llera, R. (2020). Buen gobierno local y rendición de cuentas. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10(19), 29-44. doi:https://doi.org/10.17163/ret.n19.2020.02
- Fernández L (2016) revista (Reflexiones acerca de las potencialidades y limitaciones de la inclusión social) file:///C:/Users/PENSION%2065/Downloads/102-Texto%20del%20art%C3%ADculo-310-1-10-20181102.pdf
- Fung, A. (1 de Julio de 2015). Putting the Public Back into Governance: The Challenges of Citizen Participation and Its Future. *Public Administration Review*, 75(4), 513-522. doi:https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-84932082776&origin=reflist&sort=plf-f&src=s&st1=PARTICIPACION+CIUDADANA&nlo=&nlr=&nls=&sid=00840a4166b881471d4f459b2afb839f&sot=b&sdt=b&sl=38&s=TITLE-ABS-KEY%28PARTICIPACION+CIUDADANA%29&recordRank=
- García , R. F., & Doblas, J. A. (2019). The open council, possibility of greater democracy and citizen participation. *Gestion y Política Publica*, 28(2), 441-472. doi:10.29265/gypp.v28i2.626
- Gil-García, J. R., Gasco-Hernández, M., & Pardo, T. A. (2020). Beyond Transparency, Participation, and Collaboration? A Reflection on the Dimensions of Open Government. *Public Performance and Management Review*, 43(3), 483-502. doi:10.1080/15309576.2020.1734726
- Grandinetti, R., & Miller, E. (2020). TENDENCIAS Y PRÁCTICAS: POLÍTICAS DE GOBIERNO ABIERTO A NIVEL MUNICIPAL EN ARGENTINA. *Revista Iberoamericana de estudios municipales*(21), 89-112. doi:10.4067/s0719-17902020000100089
- Grimmelikhuijsen, S. G., Piotrowski, S. J., & Van Ryzin, G. G. (2020). Latent transparency and trust in government: Unexpected findings from two survey

- experiments. *Government Information Quarterly*, 37(4), Elsevier. doi:10.1016/j.giq.2020.101497
- Grimmelikhuijsen, S. G., & Feeney, M. K. (2017). Developing and Testing an Integrative Framework for Open Government Adoption in Local Governments. *Public Administration Review*, 579-590.
- Harris, Seim, B., & Sigman, R. (1 de Septiembre de 2020). Information, accountability and perceptions of public sector programme success: A conjoint experiment among bureaucrats in Africa. *Development Policy Review*, 38(5), 594-612. doi:10.1111/dpr.12450
- Hernandez Bonivento , J. (2016). Diseño institucional para el gobierno abierto municipal : propuesta de medición y análisis del caso chileno. *Doc. aportes adm. pública gest. estatal*. Recuperado el 29 de Septiembre de 2020, de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-37272016000200004&lang=es
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill/ Interamericana editores, S.A de C.V. Recuperado el 27 de Septiembre de 2020, de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hong, S. (2020). Electoral competition, transparency, and open government data. En L. J. Eom S.-J. (Ed.), *21st Annual International Conference on Digital Government Research: Intelligent Government in the Intelligent Information Society, DGO 2020; Seoul; South Korea* (págs. 301-309). South Korea: Association for Computing Machinery. doi:10.1145/3396956.3398254
- Huang, H., Liao, C. Z., Liao, H. C., & Chen , D. Y. (Octubre de 2020). Resisting by workarounds: Unraveling the barriers of implementing open government data policy. *Government Information Quarterly*, 37(4). doi:10.1016/j.giq.2020.101495
- Inland Norway University of Applied Sciences. (8 de Abril de 2019). Do local politicians really want collaborative governance? *International Journal of Public Sector Management*, 32(3), 320-330. doi:10.1108/IJPSM-10-2017-0271
- Institute of Governance, & Tilburg University. (3 de Septiembre de 2018). Democratic transition and transparency reform: An fsQCA analysis of access

- to information laws in twenty-three countries. *Government Information Quarterly*, 35(3), 428-436. doi: 10.1016/j.giq.2018.05.001
- López, A. T., & Palacios, C. M. (2018). The open data of institutional advertising. *Revista General de Información y Documentación*, 28(2), 507-524. doi:10.5209/RGID.62837
- Machiri, M., & Pade-Khene, C. (2020). Appropriating digital citizen engagement in resource constrained local government service delivery: A case study in South Africa. *11th International Development Informatics Association Conference, IDIA 2020*. 1236, págs. 151-154. Macau; China: Springer. doi: 10.1007/978-3-030-52014-4_10
- Macias, J. M., Valencia Vargas, V. Y., Maldonado Manzano, R. L., & Brito Herrera, B. E. (Febrero de 2020). Avance en los pilares del gobierno abierto; un análisis comparado. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII(Edición especial), 1-17. Recuperado el 27 de Septiembre de 2020, de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=203350fb-03c5-42bf-a32a-7f86e28ef6a0%40sdc-v-sessmgr01>
- Matheus, R., & Janssen, M. (3 de Mayo de 2020). A Systematic Literature Study to Unravel Transparency Enabled by Open Government Data: The Window Theory. *Public Performance and Management Review*, 43(3), 503-534. doi:10.1080/15309576.2019.1691025
- Morales, N. J., Toukoumidis, A. T., Guamán, I. A., & Caluguillín, A. P. (Febrero de 2020). Communication, citizenship and transparency: Access to public information as a tool for citizens' participation in administrative management. *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 2020(E26), 362-375. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85079465712&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=PARTICIPACION+CIUDADANA&st2=&sid=00840a4166b881471d4f459b2afb839f&sot=b&sdt=b&sl=38&s=TITLE-ABS-KEY%28PARTICIPACION+CIUDADANA%29&relpos=2&citeCnt=0&se>
- Muñoz, A. G., & Ocaña, C. M. (2019). The impulse of participation politics in local politics of País Valencià: Confusions and misleadings. *Empiria*(44), 135-157.

- Recuperado el Septiembre de 27 de 2020, de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39693/Murriel_SVD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85072638361&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Gobierno+Abierto&st2=&sid=7aa75651efe4271822e1323a2c19a7be&sot=b&sdt=b&sl=31&s=TITLE-ABS-KEY%28Gobierno+Abierto%29&relpos=5&citeCnt=0&searchTerm=Murriel Seperak , V. D. (2019). <i>Evaluación del gobierno abierto según el ciudadano en la Municipalidad Provincial de Casma,2018</i>. Tesis maestría , Programa Académico de Maestría en Gestión Pública , Lima . Recuperado el 30 de Septiembre de 202, de <a href=)
- Open Government Partnership. (s.f.). *La Open Government Partnership*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2020, de Enfoque: <https://www.opengovpartnership.org/es/about/approach/>
- Ordoñez Valencia , H., & Trelles Vicuña, D. (2019). Social control in citizen participation: A vision from local public services. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(4), 175-185. Recuperado el 29 de Septiembre de 2020, de <https://www.scopus.com/record/display.uri?origin=citedby&eid=2-s2.0-85077257708&citeCnt=1&noHighlight=false&sort=plf-f&src=s&st1=PARTICIPACION+CIUDADANA&nlo=&nlr=&nls=&sid=00840a4166b881471d4f459b2afb839f&sot=b&sdt=b&sl=38&s=TITLE-ABS-KEY%28PARTICIPACION+>
- Paricio-Esteban, P., Bruno-Carlos, T., Alonso-Romero, E., & García-Alcober, M. P. (2020). Transparency and citizen participation web pages and portals for managing public relations with local stakeholders. *Profesional de la Información*, 29(3), 1-17. doi:10.3145/epi.2020.may.35
- Pineda, B., De alvarado, E., & De Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de person al de salud, Segunda edición*. Organización Panamericana de la Salud. Washington. Recuperado el 27 de Septiembre de 2020, de <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigac>

ion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf

- Pinho De Oliveira, M. F. (2020). Gobierno Abierto y Participación Ciudadana. Algunas normas necesarias en Venezuela. *Derecho Global. Estudios sobre Derecho y Justicia*, 5(15), 63-88. doi:10.32870/dgedj.v5i15.255
- Prayugo, A., Biantoro, S., Nurdin, Iryana, A. B., & Hamonangan, N. (17 de Abril de 2020). Improving bureaucracy in developing the mentality of anti corruptive public services to meet community needs as customers. *Test Engineering and Management*, 83, 11817-11829. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85083628843&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=open+government++transparency&nlo=&nlr=&nls=&sid=fff12f3f57da63ce693e07ce025fc0ad&sot=b&sdt=b&sl=44&s=TITLE-ABS-KEY%28open+government++transparency%29>
- Proetica. (13 de Mayo de 2020). *Proetica*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2020, de Capítulo Peruano de Transparency International: <https://www.proetica.org.pe/noticias/peru-138-dias-sin-plan-de-accion-de-gobierno-abierto/>
- Quiroz Gómez, R. (2017). *Gobierno abierto y su nivel de aplicación en los gobiernos locales de la región Puno*. Tesis, Universidad Nacional del Altiplano , Puno, Puno. Recuperado el 30 de Septiembre de 2020, de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4717/Quiroz_Gomez_Roger.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robles-López, C. M., & Zamora-Medina, R. (2020). Online transparency as an intangible asset of the public sector. *Transinformacao*, 32. doi:10.1590/1678-9865202032e190059
- Rodriguez, M. P., del Carmen Caba, M., & López Hernandez, A. M. (11 de Octubre de 2015). Online Budget Transparency in OECD Member Countries and Administrative Culture. *Administration and Society*, 47(8), 943-982. doi:10.1177/0095399713509238
- Rodriguez-Aria, F., & Cortes-Morales, R. (2019). OPEN GOVERNMENT PROPOSAL FOR TRANSPARENCY AND INFORMATION ACCESS IN

- COSTA RICA. *International Conference on WWW/Internet*(156880), 125-131. doi: 10.33965 / icwi2019_201913I016
- Royo, S., Pina, V., & García-Rayado, J. (2020). Decide Madrid: A critical analysis of an award-winning e-participation initiative. *Sustainability*, 12(4). doi:10.3390/su12041674
- Rozzi, G. C. (2020). The first statewide, open access dataset tracking public records requests in New Jersey. *Data in Brief*, 32. doi:10.1016/j.dib.2020.106265
- Rudenko. (2 de marzo de 2020). Prospects of Democracy in Modern Constitutionalism. *Herald of the Russian Academy of Sciences*, 90(2), 172-178. doi: 10.1134/S1019331620020082
- Ruvalcaba, E. A., & Rentería, C. (2019). Contrasting the perceptions about citizen participation between organized civil society and government with an open government approach: The case of the state of Jalisco, Mexico. *6th International Conference on eDemocracy and eGovernmen* (págs. 39-46). Quito- Ecuador: Institute of Electrical and Electronics Engineers Inc. doi:10.1109/ICEDEG.2019.8734290
- Sabino, C. (1980). *El proceso de investigación*. Madrid: Tecnos. Recuperado el 27 de Septiembre de 2020, de https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf
- Sánchez H. y Reyes C. (2009). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima: Visión Universitaria
- Santiso , C. (27 de Marzo de 2019). *América economía*. Recuperado el 27 de Septiembre de 2020, de Análisis & Opinión: <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/gobiernos-digitales-para-restaurar-la-confianza-ciudadana>
- Sebastián , M. C., & Cardama, S. M. (1 de Enero de 2016). Government and open parliament: Citizens participation in the treatment and visualization of the public information. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 39(1), 47-56. doi:10.17533/udea.rib.v39n1a07
- Secaduras, A., Pizarro, J., & Cubas, J. (2018). Gobierno abierto y territorio. Aldaia (Valencia) como estudio de caso. *Lurralde: Investigacion y Espacio*, 41, 249-278. Recuperado el 27 de Septiembre de 2020, de

- <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85026870468&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Gobierno+Abierto&st2=&sid=7aa75651efe4271822e1323a2c19a7be&sot=b&sdt=b&sl=31&s=TITLE-ABS-KEY%28Gobierno+Abierto%29&relpos=9&citeCnt=0&searchTerm=>
- Serrano , C. L., Peña Lapeira, C. J., & Laverde Guzmán , M. Y. (2018). Influencia de las TIC en el desarrollo económico en Colombia . *Ciencias de la información* , 49(3), 3-10. Recuperado el 30 de Septiembre de 2020, de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=a32aaa97-37bf-4cd8-8249-c5fcec0302f2%40sdc-v-sessmgr01>
- Segundo, S. A., (Agosto de 2018) variables, dimensiones e indicadores en una tesis <https://tesis-ciencia.com/2018/08/20/tesis-variables-dimensiones-indicadores/>
- Sibanda , M. M., Zindi, B., & Maramura, T. C. (Enero de 2020). Control and accountability in supply chain management: Evidence from a South African metropolitan municipality. *Cogent Business and Management*, 7(1). doi:10.1080/23311975.2020.1785105
- Síndrome de down I volumen 33, junio 2016 revista http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/4946/Demograf%C3%ADa_e_inclusi%C3%B3n_social.pdf?sequence=1
- Sisto , R., García Lopez, J., Paéz, J. M., & Múgica, E. M. (2018). Open data assessment in Italian and spanish cities. *Green Energy and Technology*(9783319757735), 121-131. doi:10.1007/978-3-319-75774-2_9
- Sofyani, H., Riyadh, H. A., & Fahlevi, H. (2020). Improving service quality, accountability and transparency of local government: The intervening role of information technology governance. *Cogent Business and Management*, 7(1). doi:10.1080/23311975.2020.1735690
- Valdiviezo Del Carpio, M. (s.f.). La Participación Ciudadana en el Perú y los Principales Mecanismos para Ejercerla. *Informe especial A*, 9-12. Recuperado el 30 de Septiembre de 2020, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/\\$FILE/revges_1736.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/10CB865461FC9E2605257CEB00026E67/$FILE/revges_1736.pdf)

- Valenzuela Mendoza, R. E. (2019). El valor político del gobierno abierto y el rol de la transparencia y la participación. *Huerística Jurídica*, 7(14), 25-36. Recuperado el 29 de Septiembre de 2020, de <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/heuristica/article/view/3155>
- Vera Martinez, M. C. (2018). Los datos abiertos y el plan de acción de gobierno abierto en México 2013-2015. *Rev. cienc. soc. humanid.*, 27, 1-17. doi:10.20983/noesis.2018.2.1
- Villegas Tovar, R., & Marcos Recio, J. C. (2019). Information intermediaries within the open government model. (F. d. Universidad de Zaragoza, Ed.) 13(1), 37-42. Recuperado el Septiembre de 25 de 2020, de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85068109911&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=Modelo+Gobierno+Abierto&st2=&sid=cfe141cf756202d206934bd0a84c3309&sot=b&sdt=b&sl=38&s=TITLE-ABS-KEY%28Modelo+Gobierno+Abierto%29&relpos=0&citeCnt=0&se>
- Zanabria, V. M. (Junio de 2019). Open government in Mexico: Towards a realistic discussion of its feasibility. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 64(235), 523-554. doi:10.22201/fcpys.2448492xe.2019.235.59021

ANEXOS

Matriz de Operacionalización.

Fuente: Elaboración propia validez

VARIABLES:	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE: Gobierno Abierto	Contemplaron que el modelo de gobierno abierto cimentado en las extensiones de la transparencia, cooperación y participación, ha promovido la transformación los sistemas de gestión en muchos países, en su estudio elaborado en Estados Unidos, aseguran que un gobierno abierto debe contemplar 5 dimensiones; la disposición de datos, transparencia, participación, contribución y el empleo de tecnología de la información; comprender sus definiciones en donde, una de ellas puede ser de mayor utilidad que otras dependiendo del contexto administrativo, además de la interacción que existe entre ellas. Gil-García et al. (2020)	Disposición de datos	Accesibilidad a la información	Cuantitativo	Likert
		Transparencia	Proporcionar información		
		Participación ciudadana	Promover la participación en las políticas públicas		
		Contribución	Compromiso ciudadano, empresarial. Esfuerzo conjunto Coordinación		
		Empleo de tecnología de la información	Innovación tecnológica		
VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de Servicio	Explica que la calidad del servicio está compuesta por la intangibilidad que se refiere a la percepción que se tiene del servicio; la heterogeneidad compendia en la adaptación del servicio acorde a las distintas necesidades que pueden tener los clientes y a las condiciones diarias y por último la inseparabilidad que se entiende que el vínculo entre la producción y la consumición es inquebrantable. Duque Oliva (2005)	Fiabilidad	Ofrecer servicio de manera segura exacta y consistente	Cuantitativo	Likert
		Seguridad	Los servicios que se les prestan deben carecer de riesgo		
		Capacidad de Respuesta	Disposición para atender y dar un servicio rápido		
		Empatía	Ponerse en la situación del cliente ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada		
		Intangibilidad	Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario.		
		Interacción Humana	Establecer un contacto entre la organización y el cliente.		

Instrumento de recolección de datos
CUESTIONARIO DE EVALUCION DEL MODELO DE GOBIERNO ABIERTO PARA MEJORARLA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

Estimado trabajador: El presente instrumento tiene como objetivo la recolección de datos para una investigación. Es anónima, por lo que le solicito y agradezco contestar todos los ítems con la mayor sinceridad posible. Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores: Casi nunca (N); Casi nunca (CN); Algunas veces (AV); Casi siempre (CS); Siempre (S)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			N	CN	AV	CS	S
Disposición de datos	Accesibilidad a la información	Usted cree que los funcionarios permiten acceder a la información vinculada al presupuesto que maneja la Municipalidad de Bambamarca					
		Usted cree que los funcionarios proporcionan de manera inmediata al usuario copias de los contratos en caso estos lo soliciten					
Transparencia	Proporcionar información	Considera usted que los colaboradores proporcionan información de manera oportuna y concisa cuando usted lo requiere					
		Los colaboradores de la municipalidad informan constantemente a la población sobre los mecanismos de rendición de cuentas					
Participación ciudadana	Promover la participación en las políticas públicas	Usted percibe que los colaboradores de la municipalidad promueven la participación activa de los ciudadanos en las políticas públicas					
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad de Bambamarca toman en consideración la experiencia y la subgerencia de los ciudadanos para administrar los recursos de manera eficiente					
Contribución	Compromiso, ciudadano, empresarial. Esfuerzo conjunto Coordinación	Considera usted que el compromiso ciudadano, empresarial es fundamental para lograr un trabajo conjunto, coordinado de manera eficiente					
		Cree usted que se requiere de un esfuerzo conjunto por parte de los contribuyentes para lograr un gobierno abierto eficiente					
Empleo de tecnología de la información	Innovación tecnológic	Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas por la Municipalidad de Bambamarca, permite el fácil acceso de la ciudadanía					
		Cree usted que el colaborador de la Municipalidad de Bambamarca brinda a la ciudadanía una atención ágil y eficiente a través de la innovación de las tecnologías de información.					
Fiabilidad	Ofrecer servicio de manera segura exacta y consistente	Consideras que el colaborador muestra compromiso e interés para absolver las consultas en el tiempo esperado					
		Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindar una atención adecuada y de calidad					
Seguridad	los servicios que se les prestan deben carecer de riesgo	Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca muestran respeto y una conducta fiable al momento de la atención					
		Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca resuelven todas las dudas e inquietudes de los usuarios					
Capacidad de Respuesta	Disposición para atender y dar un servicio rápido	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca muestra disposición inmediata para atender con rapidez					
		Usted cree que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca garantizan un servicio rápido cuando dan solución a un problema					
Empatía	ponerse en la situación del cliente ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca se pone en el lugar de la persona que solicita un servicio					
		Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindan al usuario un servicio personalizado					
Intangibilidad	los servicios no pueden ser mantenidos en inventario	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca utiliza servicios informáticos al momento de atender					
		Los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca cuentan con uniforme y logo para identificarse en su labor					
Interacción Humana	establecer un contacto entre la organización y el cliente.	Considera que el colaborador entiende y comprende las necesidades del usuario					
		Considera que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca se muestran sociables al momento de interactuar					
		Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca despejan las inquietudes y dudas del cliente					



Calculo del tamaño de la muestra

FORMULA DEL ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Fuente: Elaboración propia.

Resultado del alfa de cronbach

α Alfa= 0,91729547

k (Números de items)= 23

Fuente: Elaboración propia.

tabla *resultada de la escala de likert*

k	35
$\sum Vi$	24,65
Vt	201,07
seccio01	1,03
seccio02	0,88
Absoluto	0,88
α	0,90

Fuente: Elaboración propia.



tabla resultada de la escala de Baremos

BAREMOS	TOTAL		
#Total de items	Pntj. De rpta		
23	5	115	Puntaje Mayor
23	1	23	Puntaje Menor
		92	3 Intervalo
		30,666667	Valor entre intervalos

Resultado de los factores de Baremos

	Factor I	Factor II
Deficiente	0 -- 30	0 -- 30
Regular	31 -- 61	31 -- 61
Buena	62 -- 92	62 -- 92



Valides y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 30 de octubre de 2020

Señor

Dr. Johnny Cueva Valdivia
Chiclayo.

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la Investigación.*
- *Cuadro de Operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Edinson Henry Carvajal Coronel



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

1. **Nombre del instrumento:** Modelo de Gobierno Abierto Para Mejorar la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca.
Cuestionario para evaluar la existencia de un gobierno abierto.
2. **Autor original:**
Br. Edinson Henry Caruajulca Coronel.
3. **Objetivo:**
Recoger información y analizar el Modelo de Gobierno Abierto para Mejorar la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca.
4. **Estructura y aplicación:**
La presente prueba escrita está estructurada en base a 23 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones de las dos variables.
El instrumento será aplicado a una muestra de 100 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca.



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento.

Cuestionario para evaluar el Modelo de Gobierno Abierto para Mejorar la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca estructurada y detallada.

En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Gobierno Abierto:</p> <p>Grandinetti y Miller (2020) sustentan que el gobierno abierto es una condición heterogénea, se instituye en un espacio de análisis y la aplicación, en consecuencia, solicita la atención de estudiosos a nivel global, escenarios de debates e investigaciones académicas, sino también fomenta trabajos en distintos niveles de gestión y en administradores de políticas.</p>	Disposición de datos	Accesibilidad a la información	Usted cree que los funcionarios permiten acceder a la información vinculada al presupuesto que maneja la Municipalidad de Bambamarca
			Usted cree que los funcionarios proporcionan de manera inmediata al usuario copias de los contratos en caso estos lo soliciten
	Transparencia	Proporcionar información	Considera usted que los colaboradores proporcionan información de manera oportuna y concisa cuando usted lo requiere
			Los colaboradores de la municipalidad informan constantemente a la población sobre los mecanismos de rendición de cuentas
	Participación ciudadana	Promover la participación en las políticas públicas	Usted percibe que los colaboradores de la municipalidad promueven la participación activa de los ciudadanos en las políticas públicas
			Cree usted que los colaboradores de la municipalidad de Bambamarca toma en consideración la experiencia y la subgerencia de los ciudadanos para administrar los recursos de manera eficiente
	Contribución	Compromiso ciudadano, empresarial. Esfuerzo conjunto Coordinación	Considera usted que el compromiso ciudadano, empresarial es fundamental para lograr un trabajo conjunto, coordinado de manera eficiente
			Cree usted que se requiere de un esfuerzo conjunto por parte de los contribuyentes para lograr un gobierno abierto eficiente
	Empleo de tecnología de la información	Innovación tecnológica	Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas por la Municipalidad de Bambamarca, permite el fácil acceso de la ciudadanía
			Cree usted que el colaborador de la Municipalidad de Bambamarca brinda a la ciudadanía una atención ágil y eficiente a través de la innovación de las tecnologías de información.

Anexo de recolección de datos
CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL MODELO DE GOBIERNO ABIERTO PARA MEJORARLA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

Estimado trabajador:

El presente instrumento tiene como objetivo la recolección de datos para una investigación. Es anónima, por lo que le solicito y agradezco contestar todos los ítems con la mayor sinceridad posible.

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores:

Casi nunca (N); Casi nunca (CN); Algunas veces (AV); Casi siempre (CS); Siempre (S)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			N	CN	AV	CS	S
Disposición de datos	Accesibilidad a la información	Usted cree que los funcionarios permiten acceder a la información vinculada al presupuesto que maneja la Municipalidad de Bambamarca					
		Usted cree que los funcionarios proporcionan de manera inmediata al usuario copias de los contratos en caso estos lo soliciten					
Transparencia	Proporcionar información	Considera usted que los colaboradores proporcionan información de manera oportuna y concisa cuando usted lo requiere					
		Los colaboradores de la municipalidad informan constantemente a la población sobre los mecanismos de rendición de cuentas					
Participación ciudadana	Promover la participación en las políticas públicas	Usted percibe que los colaboradores de la municipalidad promueven la participación activa de los ciudadanos en las políticas públicas					
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad de Bambamarca toma en consideración la experiencia y la subgerencia de los ciudadanos para administrar los recursos de manera eficiente					
Contribución	Compromiso ciudadano, empresarial. Esfuerzo conjunto Coordinación	Considera usted que el compromiso ciudadano, empresarial es fundamental para lograr un trabajo conjunto, coordinado de manera eficiente					
		Cree usted que se requiere de un esfuerzo conjunto por parte de los contribuyentes para lograr un gobierno abierto eficiente					
Empleo de tecnología de la información	Innovación tecnológica	Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas por la Municipalidad de Bambamarca, permite el fácil acceso de la ciudadanía					
		Cree usted que el colaborador de la Municipalidad de Bambamarca brinda a la ciudadanía una atención ágil y eficiente a través de la innovación de las tecnologías de información.					



Fiabilidad	Ofrecer servicio de manera segura exacta y consistente	Consideras que el colaborador muestra compromiso e interés para absolver las consultas en el tiempo esperado					
		Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindar una atención adecuada y de calidad					
Seguridad	los servicios que se les prestan deben carecer de riesgo	Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca muestran respeto y una conducta fiable al momento de la atención					
		Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca resuelven todas las dudas e inquietudes de los usuarios					
Capacidad de Respuesta	Disposición para atender y dar un servicio rápido	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca muestra disposición inmediata para atender con rapidez					
		Usted cree que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca garantizan un servicio rápido cuando dan solución a un problema					
Empatía	ponerse en la situación del cliente ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca se pone en el lugar de la persona que solicita un servicio					
		Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindan al usuario un servicio personalizado					
Intangibilidad	los servicios no pueden ser mantenidos en inventario	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca utiliza servicios informáticos al momento de atender					
		Los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca cuentan con uniforme y logo para identificarse en su labor					
Interacción Humana	establecer un contacto entre la organización y el cliente.	Considera que el colaborador entiende y comprende las necesidades del usuario					
		Considera que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca se muestran sociables al momento de interactuar					
		Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca despejan las inquietudes y dudas del cliente					

Matriz de Consistencia



Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gobierno Abierto	Grandinetti y Miller (2020) sustentan que el gobierno abierto es una condición heterogénea, se instituye en un espacio de análisis y la aplicación, en consecuencia, solicita la atención de estudiosos a nivel global, escenarios de debates e investigaciones académicas, sino también fomenta trabajos en distintos niveles de gestión y en administradores de políticas	contemplaron que el modelo de gobierno abierto cimentado en las extensiones de la transparencia, cooperación y participación, ha promovido la transformación los sistemas de gestión en muchos países, en su estudio elaborado en Estados Unidos, aseguraron que un gobierno abierto debe contemplar 5 dimensiones: la disposición de datos, transparencia, participación, contribución y el empleo de tecnología de la información; comprender sus definiciones en donde, una de ellas puede ser de mayor utilidad que otras dependiendo del contexto administrativo, además de la interacción que existe entre ellas. Gil-García et al. (2020)	Disposición de datos	Accesibilidad a la información	Usted cree que los funcionarios permiten acceder a la información vinculada al presupuesto que maneja la Municipalidad de Bambamarca	Escala de Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre 5
					Usted cree que los funcionarios proporcionan de manera inmediata al usuario copias de los contratos en caso estos lo soliciten	
			Transparencia	Proporcionar información	Considera usted que los colaboradores proporcionan información de manera oportuna y concisa cuando usted lo requiere	
					Los colaboradores de la municipalidad informan constantemente a la población sobre los mecanismos de rendición de cuentas	
			Participación ciudadana	Promover la participación en las políticas públicas	Usted percibe que los colaboradores de la municipalidad promueven la participación activa de los ciudadanos en las políticas públicas	
					Cree usted que los colaboradores de la municipalidad de Bambamarca toma en consideración la experiencia y la subgerencia de los ciudadanos para administrar los recursos de manera eficiente	
			Contribución	Compromiso ciudadano, empresarial. Esfuerzo conjunto Coordinación	Considera usted que el compromiso ciudadano, empresarial es fundamental para lograr un trabajo conjunto, coordinado de manera eficiente	
					Cree usted que se requiere de un esfuerzo conjunto por parte de los contribuyentes para lograr un gobierno abierto eficiente	
			Empleo de tecnología de la información	Innovación tecnológica	Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas por la Municipalidad de Bambamarca, permite el fácil acceso de la ciudadanía	
					Cree usted que el colaborador de la Municipalidad de Bambamarca brinda a la ciudadanía una atención ágil y eficiente a través de la innovación de las tecnologías de información.	



Calidad de Servicio	<p>PereiraFilho et al. (2019) es la relación entre la atención que el público recibe y como fue efectuado realmente la prestación o la condición apreciada, es primordial la intercomunicación entre las personas en cada fase del servicio que se ofrece</p>	<p>explica que la calidad del servicio está compuesta por la intangibilidad que se refiere a la percepción que se tiene del servicio; la heterogeneidad comprendida en la adaptación del servicio acorde a las distintas necesidades que pueden tener los clientes y a las condiciones diarias y por último la inseparabilidad que se entiende que el vínculo entre la producción y la consumición es inquebrantable. Duque Oliva (2005)</p>	Fiabilidad	Ofrecer servicio de manera segura exacta y consistente	Consideras que el colaborador muestra compromiso e interés para absolver las consultas en el tiempo esperado	Escala de Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre5
					Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindar una atención adecuada y de calidad	
			Seguridad	los servicios que se les prestan deben carecer de riesgo	Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca muestran respeto y una conducta fiable al momento de la atención	
					Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca resuelven todas las dudas e inquietudes de los usuarios	
			Capacidad de Respuesta	Disposición para atender y dar un servicio rápido	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca muestra disposición inmediata para atender con rapidez	
					Usted cree que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca garantizan un servicio rápido cuando dan solución a un problema	
			Empatía	ponerse en la situación del cliente ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca se pone en el lugar de la persona que solicita un servicio	
					Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindan al usuario un servicio personalizado	
			Intangibilidad	los servicios no pueden ser mantenidos en inventario	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca utiliza servicios informáticos al momento de atender	
					Los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca cuentan con uniforme y logo para identificarse en su labor	
			Interacción Humana	establecer un contacto entre la organización y el cliente.	Considera que el colaborar entiende y comprende las necesidades del usuario	
					Considera que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca se muestran sociables al momento de interactuar	
Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca despejan las inquietudes y dudas del cliente						



FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

Modelo de Gobierno Abierto para Mejorar la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno Abierto	Disponibilidad de datos	Accesibilidad a la información	Usted cree que los funcionarios permiten acceder a la información vinculada al presupuesto que maneja la Municipalidad de Bambamarca	X		X		X		X		
			Usted cree que los funcionarios proporcionan de manera inmediata al usuario copias de los contratos en caso estos lo soliciten	X		X		X		X		
	Transparencia	Proporcionar información	Considera usted que los colaboradores proporcionan información de manera oportuna y concisa cuando usted lo requiere	X		X		X		X		
			Los colaboradores de la municipalidad informan constantemente a la población sobre los mecanismos de rendición de cuentas	X		X		X		X		
	Participación ciudadana	Promover la participación en las políticas públicas	Usted percibe que los colaboradores de la municipalidad promueven la participación activa de los ciudadanos en las políticas públicas	X		X		X		X		
			Cree usted que los colaboradores de la municipalidad de Bambamarca toma en consideración la experiencia y la sugerencia de los ciudadanos para administrar los recursos de manera eficiente	X		X		X		X		
	Contribución	Compromiso ciudadano, empresarial. Esfuerzo conjunto Coordinación	Considera usted que el compromiso ciudadano, empresarial es fundamental para lograr un trabajo conjunto, coordinado de manera eficiente	X		X		X		X		
			Cree usted que se requiere de un esfuerzo conjunto por parte de los contribuyentes para lograr un gobierno abierto eficiente	X		X		X		X		
	Empleo de tecnología	Innovación Tecnológica	Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas por la Municipalidad de Bambamarca, permite el fácil acceso de la ciudadanía	X		X		X		X		
			Cree usted que el colaborador de la Municipalidad de Bambamarca brinda a la ciudadanía una atención ágil y eficiente a través de la innovación de las tecnologías de información.	X		X		X		X		



Calidad de Servicio	Fiabilidad	Ofrecer servicio de manera segura exacta y consistente	Consideras que el colaborador muestra compromiso e interés para absolver las consultas en el tiempo esperado	X		X		X		X	
			Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindar una atención adecuada y de calidad	X		X		X		X	
	Seguridad	los servicios que se les prestan deben carecer de riesgo	Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca muestran respeto y una conducta fiable al momento de la atención	X		X		X		X	
			Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca resuelven todas las dudas e inquietudes de los usuarios	X		X		X		X	
	Capacidad de	Disposición para atender y dar un servicio rápido	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca muestra disposición inmediata para atender con rapidez	X		X		X		X	
			Usted cree que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca garantizan un servicio rápido cuando dan solución a un problema	X		X		X		X	
	Empatía	ponerse en la situación del cliente ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca se pone en el lugar de la persona que solicita un servicio	X		X		X		X	
			Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindan al usuario un servicio personalizado	X		X		X		X	
	Intangibilidad	los servicios no pueden ser mantenidos en inventario	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca utiliza servicios informáticos al momento de atender	X		X		X		X	
			Los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca cuentan con uniforme y logo para identificarse en su labor	X		X		X		X	
	Interacción Humana	establecer un contacto entre la organización y el cliente.	Considera que el colaborador entiende y comprende las necesidades del usuario	X		X		X		X	
			Considera que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca se muestran sociables al momento de interactuar	X		X		X		X	
			Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca despejan las inquietudes y dudas del cliente	X		X		X		X	

Dr. Johnny Cueva Valdivia

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**
Modelo de Gobierno Abierto para Mejorar la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca.
2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**
Cuestionario para medir las variables
3. **TESISTA:**
Br. Edinson Henry Caruajulca Coronel
4. **DECISIÓN:**
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de octubre de 2020.

Dr. Johnny Cueva Valdivia
DNI: 16703164



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 30 de octubre de 2020

Señor
Dr. Meregildo Silva Ramírez
Chiclayo.

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de Operacionalización de variables
- Descripción de las dimensiones.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Edinson Henry Caruajulca Coronel



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

1. **Nombre del instrumento:** Modelo de Gobierno Abierto Para Mejorar la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca.
Cuestionario para evaluar la existencia de un gobierno abierto.
2. **Autor original:**
Br. Edinson Henry Caruajulca Coronel.
3. **Objetivo:**
Recoger información y analizar el Modelo de Gobierno Abierto para Mejorar la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca.
4. **Estructura y aplicación:**
La presente prueba escrita está estructurada en base a 23 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones de las dos variables.
El instrumento será aplicado a una muestra de 100 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca.

.....
Dr. Msc. Ing. Mec. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
JUEZ EXPERTO

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL
1. Nombre del instrumento.

Cuestionario para evaluar el Modelo de Gobierno Abierto para Mejorar la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca estructurada y detallada.

En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítem
VARIABLE INDEPENDIENTE: Gobierno Abierto: Grandinetti y Miller (2020) sustentan que el gobierno abierto es una condición heterogénea, se instituye en un espacio de análisis y la aplicación, en consecuencia, solicita la atención de estudiosos a nivel global, escenarios de debates e investigaciones académicas, sino también fomenta trabajos en distintos niveles de gestión y en administradores de políticas.	Disposición de datos	Accesibilidad a la información	Usted cree que los funcionarios permiten acceder a la información vinculada al presupuesto que maneja la Municipalidad de Bambamarca
			Usted cree que los funcionarios proporcionan de manera inmediata al usuario copias de los contratos en caso estos lo soliciten
	Transparencia	Proporcionar información	Considera usted que los colaboradores proporcionan información de manera oportuna y concisa cuando usted lo requiere
			Los colaboradores de la municipalidad informan constantemente a la población sobre los mecanismos de rendición de cuentas
	Participación ciudadana	Promover la participación en las políticas públicas	Usted percibe que los colaboradores de la municipalidad promueven la participación activa de los ciudadanos en las políticas públicas
			Cree usted que los colaboradores de la municipalidad de Bambamarca toma en consideración la experiencia y la subgerencia de los ciudadanos para administrar los recursos de manera eficiente
	Contribución	Compromiso ciudadano, empresarial. Esfuerzo conjunto Coordinación	Considera usted que el compromiso ciudadano, empresarial es fundamental para lograr un trabajo conjunto, coordinado de manera eficiente
			Cree usted que se requiere de un esfuerzo conjunto por parte de los contribuyentes para lograr un gobierno abierto eficiente
	Empleo de tecnología de la información	Innovación tecnológica	Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas por la Municipalidad de Bambamarca, permite el fácil acceso de la ciudadanía
			Cree usted que el colaborador de la Municipalidad de Bambamarca brinda a la ciudadanía una atención ágil y eficiente a través de la innovación de las tecnologías de información.

<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Pereira Filho et al. (2019) es la relación entre la atención que el público recibe y como fue efectuado realmente la prestación o la condición apreciada, es primordial la intercomunicación entre las personas en cada fase del servicio que se ofrece</p>	Fidabilidad	Ofrecer servicio de manera segura exacta y consistente	Considera que el colaborador muestra compromiso e interés para absolver las consultas en el tiempo esperado
			Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindan una atención adecuada y de calidad
	Seguridad	los servicios que se les prestan deben carecer de riesgo	Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca muestran respeto y una conducta fiable al momento de la atención
			Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca resuelven todas las dudas e inquietudes de los usuarios
	Capacidad de Respuesta	Disposición para atender y dar un servicio rápido	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca muestra disposición inmediata para atender con rapidez
			Usted cree que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca garantizan un servicio rápido cuando dan solución a un problema
	Empatía	ponerse en la situación del cliente ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca se pone en el lugar de la persona que solicita un servicio
			Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindan al usuario un servicio personalizado
	Intangibilidad	los servicios no pueden ser mantenidos en inventario	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca utiliza servicios informáticos al momento de atender
			Los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca cuentan con uniforme y logo para identificarse en su labor
	Interacción Humana	establecer un contacto entre la organización y el cliente.	Considera que el colaborador entiende y comprende las necesidades del usuario
			Considera que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca se muestran sociables al momento de interactuar
Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca despejan las inquietudes y dudas del cliente			



Dr. Msc. Ing. Msc. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
JUEZ EXPERTO



Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE EVALUCION DEL MODELO DE GOBIERNO ABIERTO PARA MEJORARLA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

Estimado trabajador:

El presente instrumento tiene como objetivo la recolección de datos para una investigación. Es anónima, por lo que le solicito y agradezco contestar todos los ítems con la mayor sinceridad posible

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores:

Casi nunca (N); Casinunca (CN); Algunas veces (AV); Casi siempre (CS); Siempre (S)

Dr. Msc. Ing. Msc. MERRIGILDO SILVA RAMIREZ
JUEZ EXPERTO

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			N	CN	AV	CS	S
Disposición de datos	Accesibilidad a la información	Usted cree que los funcionarios permiten acceder a la información vinculada al presupuesto que maneja la Municipalidad de Bambamarca					
		Usted cree que los funcionarios proporcionan de manera inmediata al usuario copias de los contratos en caso estos lo soliciten					
Transparencia	Proporcionar información	Considera usted que los colaboradores proporcionan información de manera oportuna y concisa cuando usted lo requiere					
		Los colaboradores de la municipalidad informan constantemente a la población sobre los mecanismos de rendición de cuentas					
Participación ciudadana	Promover la participación en las políticas públicas	Usted percibe que los colaboradores de la municipalidad promueven la participación activa de los ciudadanos en las políticas públicas					
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad de Bambamarca toma en consideración la experiencia y la subgerencia de los ciudadanos para administrar los recursos de manera eficiente					
Contribución	Compromiso ciudadano, empresarial. Esfuerzo conjunto Coordinación	Considera usted que el compromiso ciudadano, empresarial es fundamental para lograr un trabajo conjunto, coordinado de manera eficiente					
		Cree usted que se requiere de un esfuerzo conjunto por parte de los contribuyentes para lograr un gobierno abierto eficiente					
Empleo de tecnología de la información	Innovación tecnológica	Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas por la Municipalidad de Bambamarca, permite el fácil acceso de la ciudadanía					
		Cree usted que el colaborador de la Municipalidad de Bambamarca brinda a la ciudadanía una atención ágil y eficiente a través de la innovación de las tecnologías de información.					

Fiabilidad	Ofrecer servicio de manera segura exacta y consistente	Consideras que el colaborador muestra compromiso e interés para absolver las consultas en el tiempo esperado					
		Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindar una atención adecuada y de calidad					
Seguridad	los servicios que se les prestan deben carecer de riesgo	Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca muestran respeto y una conducta fiable al momento de la atención					
		Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca resuelven todas las dudas e inquietudes de los usuarios					
Capacidad de Respuesta	Disposición para atender y dar un servicio rápido	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca muestra disposición inmediata para atender con rapidez					
		Usted cree que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca garantizan un servicio rápido cuando dan solución a un problema					
Empatía	ponerse en la situación del cliente ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca se pone en el lugar de la persona que solicita un servicio					
		Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindan al usuario un servicio personalizado					
Intangibilidad	los servicios no pueden ser mantenidos en inventario	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca utiliza servicios informáticos al momento de atender					
		Los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca cuentan con uniforme y logo para identificarse en su labor					
Interacción Humana	establecer un contacto entre la organización y el cliente.	Considera que el colaborador entiende y comprende las necesidades del usuario					
		Considera que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca se muestran sociables al momento de interactuar					
		Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca despejan las inquietudes y dudas del cliente					



Dr. Msc. Ing. Msc. MERREGILDO SILVA RAMIREZ
JUEZ EXPERTO



Anexo 3: Matriz de Consistencia

Dr. Msc. Ing. Msc. MERRIGILDO SILVA RAMIREZ
JUEZ EXPERTO

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gobierno Abierto	Grandinetti y Miller (2020) sustentan que el gobierno abierto es una condición heterogénea, se instituye en un espacio de análisis y la aplicación, en consecuencia, solicita la atención de estudiosos a nivel global, escenarios de debates e investigaciones académicas, sino también fomenta trabajos en distintos niveles de gestión y en administradores de políticas	contemplaron que el modelo de gobierno abierto cimentado en las extensiones de la transparencia, cooperación y participación, ha promovido la transformación los sistemas de gestión en muchos países, en su estudio elaborado en Estados Unidos, aseguraron que un gobierno abierto debe contemplar 5 dimensiones; la disposición de datos, transparencia, participación, contribución y el empleo de tecnología de la información; comprender sus definiciones en donde, una de ellas puede ser de mayor utilidad que otras dependiendo del contexto administrativo, además de la interacción que existe entre ellas. Gil-García et al. (2020)	Disposición de datos	Accesibilidad a la información	Usted cree que los funcionarios permiten acceder a la información vinculada al presupuesto que maneja la Municipalidad de Bambamarca	Escala de Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre5
					Usted cree que los funcionarios proporcionan de manera inmediata al usuario copias de los contratos en caso estos lo soliciten	
			Transparencia	Proporcionar información	Considera usted que los colaboradores proporcionan información de manera oportuna y concisa cuando usted lo requiere	
					Los colaboradores de la municipalidad informan constantemente a la población sobre los mecanismos de rendición de cuentas	
			Participación ciudadana	Promover la participación en las políticas públicas	Usted percibe que los colaboradores de la municipalidad promueven la participación activa de los ciudadanos en las políticas públicas	
					Cree usted que los colaboradores de la municipalidad de Bambamarca toma en consideración la experiencia y la subgerencia de los ciudadanos para administrar los recursos de manera eficiente	
			Contribución	Compromiso ciudadano, empresarial, Esfuerzo conjunto, Coordinación	Considera usted que el compromiso ciudadano, empresarial es fundamental para lograr un trabajo conjunto, coordinado de manera eficiente	
					Cree usted que se requiere de un esfuerzo conjunto por parte de los contribuyentes para lograr un gobierno abierto eficiente	
			Empleo de tecnología de la información	Innovación tecnológica	Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas por la Municipalidad de Bambamarca, permite el fácil acceso de la ciudadanía	
					Cree usted que el colaborador de la Municipalidad de Bambamarca brinda a la ciudadanía una atención ágil y eficiente a través de la innovación de las tecnologías de información.	



+

Calidad de Servicio	Pereira Filho et al. (2019) es la relación entre la atención que el público recibe y como fue efectuado realmente la prestación o la condición apreciada, es primordial la intercomunicación entre las personas en cada fase del servicio que se ofrece	explica que la calidad del servicio está compuesta por la intangibilidad que se refiere a la percepción que se tiene del servicio; la heterogeneidad comprendida en la adaptación del servicio acorde a las distintas necesidades que pueden tener los clientes y a las condiciones diarias y por último la inseparabilidad que se entiende que el vínculo entre la producción y la consumición es inquebrantable. Duque Oliva (2005)	Fiabilidad	Ofrecer servicio de manera segura exacta y consistente	Consideras que el colaborador muestra compromiso e interés para absolver las consultas en el tiempo esperado	Escala Likert de Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
					Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindar una atención adecuada y de calidad	
			Seguridad	los servicios que se les prestan deben carecer de riesgo	Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca muestran respeto y una conducta fiable al momento de la atención	
					Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca resuelven todas las dudas e inquietudes de los usuarios	
			Capacidad de Respuesta	Disposición para atender y dar un servicio rápido	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca muestra disposición inmediata para atender con rapidez	
					Usted cree que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca garantizan un servicio rápido cuando dan solución a un problema	
			Empatía	ponerse en la situación del cliente ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca se pone en el lugar de la persona que solicita un servicio	
					Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindan al usuario un servicio personalizado	
			Intangibilidad	los servicios no pueden ser mantenidos en inventario	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca utiliza servicios informáticos al momento de atender	
					Los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca cuentan con uniforme y logo para identificarse en su labor	
			Interacción Humana	establecer un contacto entre la organización y el cliente.	Considera que el colaborador entiende y comprende las necesidades del usuario	
					Considera que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca se muestran sociables al momento de interactuar	
		Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca despejan las inquietudes y dudas del cliente				

Dr. Msc. Ing. Msc. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
JUEZ EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS
Modelo de Gobierno Abierto para Mejorar la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno Abierto	Disponición de datos	Accesibilidad a la información	Usted cree que los funcionarios permiten acceder a la información vinculada al presupuesto que maneja la Municipalidad de Bambamarca	X		X		X		X		
			Usted cree que los funcionarios proporcionan de manera inmediata al usuario copias de los contratos en caso estos lo soliciten	X		X		X		X		
	Transparencia información	Proporcionar información	Considera usted que los colaboradores proporcionan información de manera oportuna y concisa cuando usted lo requiere	X		X		X		X		
			Los colaboradores de la municipalidad informan constantemente a la población sobre los mecanismos de rendición de cuentas	X		X		X		X		
	Participación ciudadana	Promover la participación en las políticas públicas	Usted percibe que los colaboradores de la municipalidad promueven la participación activa de los ciudadanos en las políticas públicas	X		X		X		X		
			Cree usted que los colaboradores de la municipalidad de Bambamarca toma en consideración la experiencia y la subgerencia de los ciudadanos para administrar los recursos de manera eficiente	X		X		X		X		
	Contribución	Compromiso ciudadano, empresarial. Esfuerzo conjunto Coordinación	Considera usted que el compromiso ciudadano, empresarial es fundamental para lograr un trabajo conjunto, coordinado de manera eficiente	X		X		X		X		
			Cree usted que se requiere de un esfuerzo conjunto por parte de los contribuyentes para lograr un gobierno abierto eficiente	X		X		X		X		
	Empleo de tecnología	Innovación Tecnológica	Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas por la Municipalidad de Bambamarca, permite el fácil acceso de la ciudadanía	X		X		X		X		
			Cree usted que el colaborador de la Municipalidad de Bambamarca brinda a la ciudadanía una atención ágil y eficiente a través de la innovación de las tecnologías de información.	X		X		X		X		



Calidad de Servicio	Fiabilidad	Ofrecer servicio de manera segura exacta y consistente	Consideras que el colaborador muestra compromiso e interés para absolver las consultas en el tiempo esperado	x		x		x		x	
			Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindar una atención adecuada y de calidad	x		x		x		x	
	Seguridad	los servicios que se les prestan deben carecer de riesgo	Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca muestran respeto y una conducta fiable al momento de la atención	x		x		x		x	
			Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca resuelven todas las dudas e inquietudes de los usuarios	x		x		x		x	
	Capacidad de Respuesta	Disposición para atender y dar un servicio rápido	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca muestra disposición inmediata para atender con rapidez	x		x		x		x	
			Usted cree que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca garantizan un servicio rápido cuando dan solución a un problema	x		x		x		x	
	Empatía	ponerse en la situación del cliente ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca se pone en el lugar de la persona que solicita un servicio	x		x		x		x	
			Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindan al usuario un servicio personalizado	x		x		x		x	
	Integridad	los servicios no pueden ser mantenidos en inventario	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca utiliza servicios informáticos al momento de atender	x		x		x		x	
			Los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca cuentan con uniforme y logo para identificarse en su labor	x		x		x		x	
	Interacción Humana	establecer un contacto entre la organización y el cliente.	Considera que el colaborador entiende y comprende las necesidades del usuario	x		x		x		x	
			Considera que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca se muestran sociables al momento de interactuar	x		x		x		x	
			Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca despejan las inquietudes y dudas del cliente	x		x		x		x	

Dr. Msc. Ing. Msc. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
JUEZ EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**
Modelo de Gobierno Abierto para Mejorar la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca.
2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**
Cuestionario para medir las variables
3. **TESISTA:**
Br. Edinson Henry Caruajulca Coronel
4. **DECISIÓN:**
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de octubre de 2020.

.....
Dr. Msc. Ing. Mec. MEREGILDO SILVA RAMIREZ

JUEZ EXPERTO
DNI: 27856219



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 30 de octubre de 2020

Señor

Dr. Gilberto Carrión Barco

Chiclayo.

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de Operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Edinson Henry Caruajulca Coronel
ESCUELA DE POSGRADO



PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

INSTRUMENTO

1. **Nombre del instrumento:** Modelo de Gobierno Abierto Para Mejorar la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca.
Cuestionario para evaluar la existencia de un gobierno abierto.
2. **Autor original:**
Br. Edinson Henry Caruajulca Coronel.
3. **Objetivo:**
Recoger información y analizar el Modelo de Gobierno Abierto para Mejorar la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca.
4. **Estructura y aplicación:**
La presente prueba escrita está estructurada en base a 23 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones de las dos variables.
El instrumento será aplicado a una muestra de 100 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca.



FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

1. Nombre del instrumento.

Cuestionario para evaluar el Modelo de Gobierno Abierto para Mejorar la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca estructurada y detallada.

En esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar las variables, las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable (s)	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Gobierno Abierto:</p> <p>Grandinetti y Miller (2020) sustentan que el gobierno abierto es una condición heterogénea, se instituye en un espacio de análisis y la aplicación, en consecuencia, solicita la atención de estudiosos a nivel global, escenarios de debates e investigaciones académicas, sino también fomenta trabajos en distintos niveles de gestión y en administradores de políticas.</p>	Disposición de datos	Accesibilidad a la información	Usted cree que los funcionarios permiten acceder a la información vinculada al presupuesto que maneja la Municipalidad de Bambamarca
			Usted cree que los funcionarios proporcionan de manera inmediata al usuario copias de los contratos en caso estos lo soliciten
	Transparencia	Proporcionar información	Considera usted que los colaboradores proporcionan información de manera oportuna y concisa cuando usted lo requiere
			Los colaboradores de la municipalidad informan constantemente a la población sobre los mecanismos de rendición de cuentas
	Participación ciudadana	Promover la participación en las políticas públicas	Usted percibe que los colaboradores de la municipalidad promueven la participación activa de los ciudadanos en las políticas públicas
			Cree usted que los colaboradores de la municipalidad de Bambamarca toman en consideración la experiencia y la subgerencia de los ciudadanos para administrar los recursos de manera eficiente
	Contribución	Compromiso ciudadano, empresarial. Esfuerzo conjunto Coordinación	Considera usted que el compromiso ciudadano, empresarial es fundamental para lograr un trabajo conjunto, coordinado de manera eficiente
			Cree usted que se requiere de un esfuerzo conjunto por parte de los contribuyentes para lograr un gobierno abierto eficiente
	Empleo de tecnología de la información	Innovación tecnológica	Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas por la Municipalidad de Bambamarca, permite el fácil acceso de la ciudadanía
			Cree usted que el colaborador de la Municipalidad de Bambamarca brinda a la ciudadanía una atención ágil y eficiente a través de la innovación de las tecnologías de información.



<p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Pereira Filho et al. (2019) es la relación entre la atención que el público recibe y como fue efectuado realmente la prestación o la condición apreciada, es primordial la intercomunicación entre las personas en cada fase del servicio que se ofrece</p>	Fiabilidad	Ofrecer servicio de manera segura exacta y consistente	Consideras que el colaborador muestra compromiso e interés para absolver las consultas en el tiempo esperado
			Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindar una atención adecuada y de calidad
	Seguridad	los servicios que se les prestan deben carecer de riesgo	Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca muestran respeto y una conducta fiable al momento de la atención
			Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca resuelven todas las dudas e inquietudes de los usuarios
	Capacidad de Respuesta	Disposición para atender y dar un servicio rápido	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca muestra disposición inmediata para atender con rapidez
			Usted cree que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca garantizan un servicio rápido cuando dan solución a un problema
	Empatía	ponerse en la situación del cliente ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca se pone en el lugar de la persona que solicita un servicio
			Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindan al usuario un servicio personalizado
	Intangibilidad	los servicios no pueden ser mantenidos en inventario	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca utiliza servicios informáticos al momento de atender
			Los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca cuentan con uniforme y logo para identificarse en su labor
	Interacción Humana	establecer un contacto entre la organización y el cliente.	Considera que el colaborador entiende y comprende las necesidades del usuario
			Considera que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca se muestran sociables al momento de interactuar
Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca despejan las inquietudes y dudas del cliente			



Anexo 5: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE EVALUCION DEL MODELO DE GOBIERNO ABIERTO PARA MEJORARLA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO

Estimado trabajador:

El presente instrumento tiene como objetivo la recolección de datos para una investigación. Es anónima, por lo que le solicito y agradezco contestar todos los ítems con la mayor sinceridad posible

Cada pregunta está conformada por 5 alternativas, marca con X, el casillero conveniente, teniendo en cuenta los siguientes valores:

Casi nunca (N); Casi nunca (CN); Algunas veces (AV); Casi siempre (CS); Siempre (S)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			N	CN	AV	CS	S
Disposición de datos	Accesibilidad a la información	Usted cree que los funcionarios permiten acceder a la información vinculada al presupuesto que maneja la Municipalidad de Bambamarca					
		Usted cree que los funcionarios proporcionan de manera inmediata al usuario copias de los contratos en caso estos lo soliciten					
Transparencia	Proporcionar información	Considera usted que los colaboradores proporcionan información de manera oportuna y concisa cuando usted lo requiere					
		Los colaboradores de la municipalidad informan constantemente a la población sobre los mecanismos de rendición de cuentas					
Participación ciudadana	Promover la participación en las políticas públicas	Usted percibe que los colaboradores de la municipalidad promueven la participación activa de los ciudadanos en las políticas públicas					
		Cree usted que los colaboradores de la municipalidad de Bambamarca toman en consideración la experiencia y la subgerencia de los ciudadanos para administrar los recursos de manera eficiente					
Contribución	Compromiso ciudadano, empresarial. Esfuerzo conjunto Coordinación	Considera usted que el compromiso ciudadano, empresarial es fundamental para lograr un trabajo conjunto, coordinado de manera eficiente					
		Cree usted que se requiere de un esfuerzo conjunto por parte de los contribuyentes para lograr un gobierno abierto eficiente					
Empleo de tecnología de la información	Innovación tecnológica	Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas por la Municipalidad de Bambamarca, permite el fácil acceso de la ciudadanía					
		Cree usted que el colaborador de la Municipalidad de Bambamarca brinda a la ciudadanía una atención ágil y eficiente a través de la innovación de las tecnologías de información.					
Fiabilidad	Ofrecer servicio de manera segura exacta y consistente	Consideras que el colaborador muestra compromiso e interés para absolver las consultas en el tiempo esperado					
		Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindar una atención adecuada y de calidad					



Seguridad	los servicios que se les prestan deben carecer de riesgo	Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca muestran respeto y una conducta fiable al momento de la atención					
		Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca resuelven todas las dudas e inquietudes de los usuarios					
Capacidad de Respuesta	Disposición para atender y dar un servicio rápido	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca muestra disposición inmediata para atender con rapidez					
		Usted cree que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca garantizan un servicio rápido cuando dan solución a un problema					
Empatía	ponerse en la situación del cliente ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca se pone en el lugar de la persona que solicita un servicio					
		Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindan al usuario un servicio personalizado					
Intangibilidad	los servicios no pueden ser mantenidos en inventario	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca utiliza servicios informáticos al momento de atender					
		Los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca cuentan con uniforme y logo para identificarse en su labor					
Interacción Humana	establecer un contacto entre la organización y el cliente.	Considera que el colaborador entiende y comprende las necesidades del usuario					
		Considera que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca se muestran sociables al momento de interactuar					
		Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca despejan las inquietudes y dudas del cliente					

Anexo 3: Matriz de Consistencia

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gobierno Abierto	Grandinetti y Miller (2020) sustentan que el gobierno abierto es una condición heterogénea, se instituye en un espacio de análisis y la aplicación, en consecuencia, solicita la atención de estudiosos a nivel global, escenarios de debates e investigaciones académicas, sino también fomenta trabajos en distintos niveles de gestión y en administradores de políticas	contemplaron que el modelo de gobierno abierto cimentado en las extensiones de la transparencia, cooperación y participación, ha promovido la transformación los sistemas de gestión en muchos países, en su estudio elaborado en Estados Unidos, aseguraron que un gobierno abierto debe contemplar 5 dimensiones; la disposición de datos, transparencia, participación, contribución y el empleo de tecnología de la información; comprender sus definiciones en donde, una de ellas puede ser de mayor utilidad que otras dependiendo del contexto administrativo, además de la interacción que existe entre ellas. Gil-García et al. (2020)	Disposición de datos	Accesibilidad a la información	Usted cree que los funcionarios permiten acceder a la información vinculada al presupuesto que maneja la Municipalidad de Bambamarca	Escala de Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre5
					Usted cree que los funcionarios proporcionan de manera inmediata al usuario copias de los contratos en caso estos lo soliciten	
			Transparencia	Proporcionar información	Considera usted que los colaboradores proporcionan información de manera oportuna y concisa cuando usted lo requiere	
					Los colaboradores de la municipalidad informan constantemente a la población sobre los mecanismos de rendición de cuentas	
			Participación ciudadana	Promover la participación en las políticas públicas	Usted percibe que los colaboradores de la municipalidad promueven la participación activa de los ciudadanos en las políticas públicas	
					Cree usted que los colaboradores de la municipalidad de Bambamarca toma en consideración la experiencia y la subgerencia de los ciudadanos para administrar los recursos de manera eficiente	
			Contribución	Compromiso ciudadano, empresarial. Esfuerzo conjunto Coordinación	Considera usted que el compromiso ciudadano, empresarial es fundamental para lograr un trabajo conjunto, coordinado de manera eficiente	
					Cree usted que se requiere de un esfuerzo conjunto por parte de los contribuyentes para lograr un gobierno abierto eficiente	
			Empleo de tecnología de la información	Innovación tecnológica	Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas por la Municipalidad de Bambamarca, permite el fácil acceso de la ciudadanía	
					Cree usted que el colaborador de la Municipalidad de Bambamarca brinda a la ciudadanía una atención ágil y eficiente a través de la innovación de las tecnologías de información.	



Calidad de Servicio	Pereira Filho et al. (2019) es la relación entre la atención que el público recibe y como fue efectuado realmente la prestación o la condición es apreciada, es primordial la intercomunicación entre las personas en cada fase del servicio que se ofrece	explica que la calidad del servicio está compuesta por la intangibilidad que se refiere a la percepción que se tiene del servicio; la heterogeneidad comprendida en la adaptación del servicio acorde a las distintas necesidades que pueden tener los clientes y a las condiciones diarias y por último la inseparabilidad que se entiende que el vínculo entre la producción y la consumición es inquebrantable. Duque Oliva (2005)	Fiabilidad	Ofrecer servicio de manera segura exacta y consistente	Consideras que el colaborador muestra compromiso e interés para absolver las consultas en el tiempo esperado	Escala de Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre ⁵
					Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindar una atención adecuada y de calidad	
			Seguridad	los servicios que se les prestan deben carecer de riesgo	Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca muestran respeto y una conducta fiable al momento de la atención	
					Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca resuelven todas las dudas e inquietudes de los usuarios	
			Capacidad de Respuesta	Disposición para atender y dar un servicio rápido	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca muestra disposición inmediata para atender con rapidez	
					Usted cree que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca garantizan un servicio rápido cuando dan solución a un problema	
			Empatía	ponerse en la situación del cliente ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca se pone en el lugar de la persona que solicita un servicio	
					Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindan al usuario un servicio personalizado	
			Intangibilidad	los servicios no pueden ser mantenidos en inventario	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca utiliza servicios informáticos al momento de atender	
					Los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca cuentan con uniforme y logo para identificarse en su labor	
			Interacción Humana	establecer un contacto entre la organización y el cliente.	Considera que el colaborador entiende y comprende las necesidades del usuario	
					Considera que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca se muestran sociables al momento de interactuar	
Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca despejan las inquietudes y dudas del cliente						



FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

Modelo de Gobierno Abierto para Mejorar la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones											
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta													
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO												
Gobierno Abierto	Disponición de datos	Accesibilidad a la información	Usted cree que los funcionarios permiten acceder a la información vinculada al presupuesto que maneja la Municipalidad de Bambamarca	X										X		X							
			Usted cree que los funcionarios proporcionan de manera inmediata al usuario copias de los contratos en caso estos lo soliciten											X		X							
	Transparencia	Proporcionar información	Considera usted que los colaboradores proporcionan información de manera oportuna y concisa cuando usted lo requiere											X		X		X					
			Los colaboradores de la municipalidad informan constantemente a la población sobre los mecanismos de rendición de cuentas											X		X							
	Participación ciudadana	Promover la participación en las políticas públicas	Usted percibe que los colaboradores de la municipalidad promueven la participación activa de los ciudadanos en las políticas públicas											X		X		X					
			Cree usted que los colaboradores de la municipalidad de Bambamarca toman en consideración la experiencia y la subgerencia de los ciudadanos para administrar los recursos de manera eficiente											X		X							
	Contribución	Compromiso ciudadano, empresarial. Esfuerzo conjunto Coordinación	Considera usted que el compromiso ciudadano, empresarial es fundamental para lograr un trabajo conjunto, coordinado de manera eficiente											X		X		X					
			Cree usted que se requiere de un esfuerzo conjunto por parte de los contribuyentes para lograr un gobierno abierto eficiente											X		X							
	Emplejo de tecnología de la	Innovación Tecnológica	Las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas por la Municipalidad de Bambamarca, permite el fácil acceso de la ciudadanía											X						X		X	
			Cree usted que el colaborador de la Municipalidad de Bambamarca brinda a la ciudadanía una atención ágil y eficiente a través de la innovación de las tecnologías de información.																	X		X	



Calidad de Servicio	Fiabilidad	Ofrecer servicio de manera segura exacta y consistente	Consideras que el colaborador muestra compromiso e interés para absolver las consultas en el tiempo esperado	X	X	X		X		
			Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindar una atención adecuada y de calidad				X		X	
	Seguridad	los servicios que se les prestan deben carecer de riesgo	Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca muestran respeto y una conducta fiable al momento de la atención			X	X		X	
			Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca resuelven todas las dudas e inquietudes de los usuarios				X		X	
	Capacidad de Respuesta	Disposición para atender y dar un servicio rápido	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca muestra disposición inmediata para atender con rapidez			X	X		X	
			Usted cree que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca garantizan un servicio rápido cuando dan solución a un problema				X		X	
	Empatía	ponerse en la situación del cliente ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca se pone en el lugar de la persona que solicita un servicio			X	X		X	
			Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca brindan al usuario un servicio personalizado				X		X	
	Intangibilidad	los servicios no pueden ser mantenidos en inventario	El colaborador de la Municipalidad de Bambamarca utiliza servicios informáticos al momento de atender			X	X		X	
			Los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca cuentan con uniforme y logo para identificarse en su labor				X		X	
	Interacción Humana	establecer un contacto entre la organización y el cliente.	Considera que el colaborador entiende y comprende las necesidades del usuario			X	X		X	
			Considera que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca se muestran sociables al momento de interactuar				X		X	
			Cree usted que los colaboradores de la Municipalidad de Bambamarca despejan las inquietudes y dudas del cliente				X		X	

Dr. Gilberto Carrión Barco

Firma del experto:

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**
Modelo de Gobierno Abierto para Mejorar la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc Bambamarca.
2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**
Cuestionario para medir las variables
3. **TESISTA:**
Br. Edinson Henry Caruajulca Coronel
4. **DECISIÓN:**
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

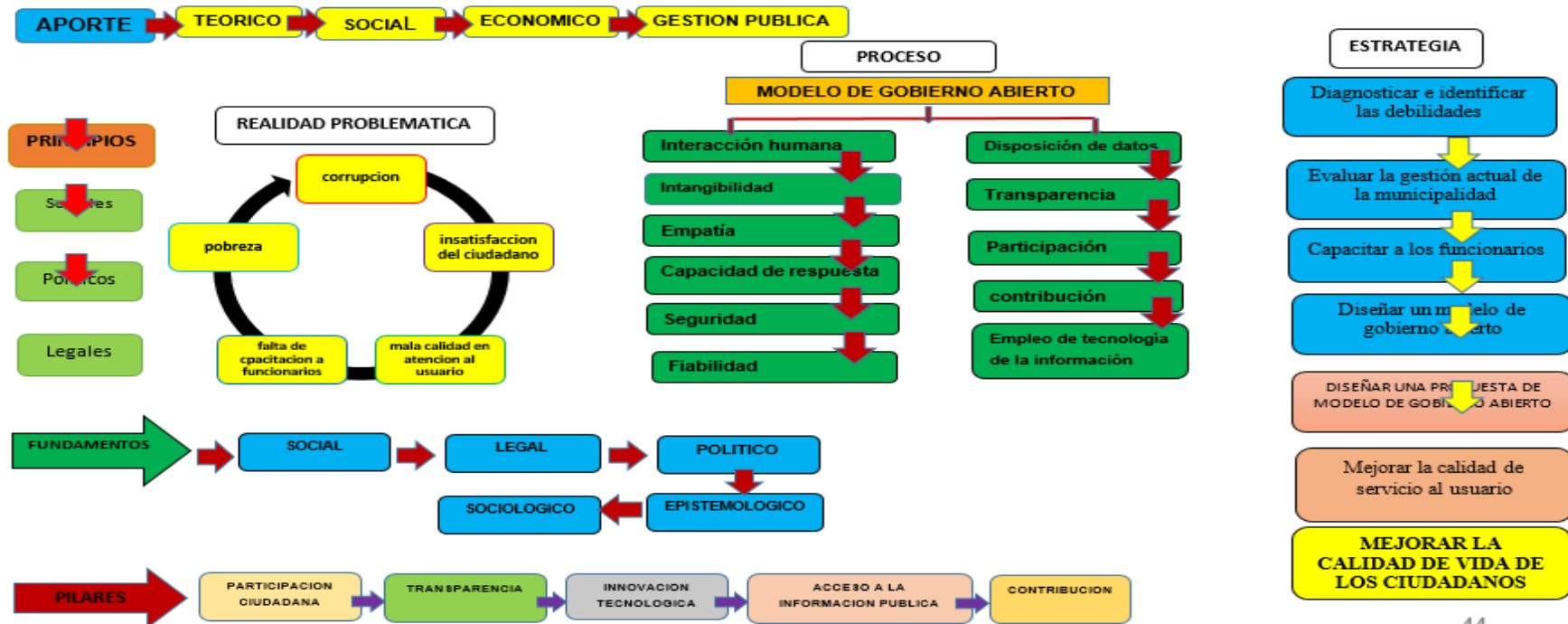
NO

Chiclayo, 30 de octubre de 2020.

/

Dr. Gilberto Carrión Barco
DNI: 16720146

Propuesta



Fuente: Elaboración propia



Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad



"Año de la Universalización de la Salud"

Chiclayo, 30 de noviembre de 2020

Señor:

Abog. Marco Antonio Aguilar Vásquez
Alcalde de la Municipalidad Provincial
de Hualgayoc-Bambamarca.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha 13 de noviembre de 2020.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo (a) cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Edinson Henry Caruajulca Coronel
- 2) Programa de estudios : Escuela de Posgrado
- 3) Mención : En Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : Modelo de gobierno abierto para mejorar la calidad de servicio al usuario en la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca.
- 6) Asesor : Dr. Villón Prieto, Rafael Damián

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,





Consentimiento informado



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC
BAMBAMARCA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Bambamarca, 15 de Enero del 2021

CARTA N° 012-2021-MPH/SGRR-HH

Señora:
MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOZ ALARCON.
Directora EPG-UCV-CH.
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - CHICLAYO
Presente. -



ASUNTO : ACEPTACIÓN DE TESIS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC- BAMBAMARCA.

REFERENCIA : Solicitud con MAD N° 980346

Es propicia la oportunidad para dirigirme al despacho de su digno cargo con el fin de saludarlo cordialmente, asimismo informar lo siguiente:

Que, el señor **Edinson Henry Caruajulca Coronel**, identificado con DNI N° 46070486, estudiante del tercer ciclo de la Escuela de **Posgrado** de la Universidad Cesar Vallejo Filial de Chiclayo que Usted dignamente dirige, ha sido aceptado por la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca para el desarrollo de su tesis titulado "**Modelo de gobierno abierto para mejorar la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca**".

Sin otro particular, expreso las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,