



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Acceso a la Información Pública y Calidad de Servicio al usuario en
la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021**

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

AUTORA:

Quijano Perez, Joselyn Milagros (ORCID: 0000-0002-1867-3153)

ASESOR:

Dr. Córdova García, Ulises (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por haberme dado la vida y por guiar siempre cada paso que doy.

A mis padres: Fernando y Carmen por todo su amor y comprensión, por estar conmigo en todo momento, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo, respeto, honradez, humildad y valentía.

A mi compañero de vida Agustín, gracias mi amor por todo el apoyo moral y por qué no fue fácil pero siempre estuviste a mi lado motivándome a seguir y cumplir todas mis metas.

A mi querida sobrinita Valery, eres el reflejo de mi hermana, una de las mujeres que más quiero, gracias pequeña por todo tu amor y por ser la alegría de la casa.

Agradecimiento

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. Especialmente a mi asesor de tesis Dr. Ulises Córdova García, por brindarme todo su preciado conocimiento que me permitió aprender mucho más, por la paciencia y por su valiosa guía en el desarrollo del presente trabajo, y finalmente a la Municipalidad Distrital de Huaylas por permitirme realizar el presente trabajo y por todo el apoyo brindado.

Índice de contenidos

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tabla	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de información	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37

ANEXOS

43

- Anexo 1. Matriz de consistencia
- Anexo 2. Operacionalización de variables
- Anexo 3. Ficha técnica de los instrumentos
- Anexo 4. Instrumentos de recolección de información
- Anexo 5. Certificados de validación de instrumentos
- Anexo 6. Base de datos para la confiabilidad
- Anexo 7. Prueba de confiabilidad
- Anexo 8. Base de datos general
- Anexo 9. Prueba de hipótesis
- Anexo 10. Carta de presentación institucional
- Anexo 11. Carta de aceptación institucional
- Anexo 12. Reporte del Turnitin

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de opinión de expertos	15
Tabla 2. Fiabilidad de las Variables	16
Tabla 3. Cálculo de relación entre la variable acceso a la información pública y la variable calidad de servicio	20
Tabla 4. Cálculo de relación entre la dimensión transparencia máxima de la variable acceso a la información pública y la variable calidad de servicio	21
Tabla 5. Cálculo de relación entre la dimensión obligación de publicar de la variable acceso a la información pública y la variable calidad de servicio	22
Tabla 6. Cálculo de relación entre la dimensión promoción del gobierno abierto de la variable acceso a la información pública y la variable calidad de servicio	23
Tabla 7. Cálculo de relación entre la dimensión limitaciones a las excepciones de la variable acceso a la información pública y la variable calidad de Servicio	24
Tabla 8. Cálculo de relación entre la dimensión facilitar el acceso de la variable Acceso a la Información Pública y la variable Calidad de Servicio	25

Índice de figuras

Figura 1. Niveles de la variable acceso a la información pública y dimensiones	18
Figura 2. Niveles de la variable calidad de servicio y dimensiones	19

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera se relaciona el acceso a la información pública y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huaylas año 2021. Asimismo, en cuanto al método fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de nivel correlacional y de corte transversal, enmarcado en el tipo aplicada.

Estuvo conformada por una población de 88 usuarios de la municipalidad, el muestreo fue probabilístico y el tamaño de la muestra fueron 72 usuarios, a quienes se aplicó dos cuestionarios, que fueron sometidos al juicio de expertos, además para la confiabilidad se usó el alfa de Crombach obteniéndose 0,767 para el acceso a la información pública y 0,829 para calidad de servicio, indicando una fuerte confiabilidad para ambos.

Los resultados de ambas variables determinaron que existe relación entre el acceso a la información pública y calidad de servicio. Dicha relación se pudo evidenciar mediante el coeficiente 0,849, siendo esta fuerte, de igual manera el valor de significancia fue de $0,000 < 0,05$. Toda institución pública debe contar con las herramientas necesarias y actualizadas para que toda información de carácter público llegue al ciudadano, de esa manera las autoridades brindaran un servicio de calidad.

Palabras clave: Acceso a la información, transparencia, calidad de servicio, servidor público, obligación de publicar.

Abstract

The general objective of the research work was to determine how access to public information and quality of service to the user are related in the District Municipality of Huaylas in 2021. Likewise, in terms of the method, it was a quantitative approach, with a non-experimental design of correlational and cross-sectional level, framed in the applied type.

It was made up of a population of 88 users of the municipality, the sampling was probabilistic and the sample size was 72 users, to whom two questionnaires were applied, which were subjected to the judgment of experts, in addition to the reliability the alpha of Crombach, obtaining 0,767 for access to public information and 0,829 for quality of service, indicating strong reliability for both.

The results of both variables determined that there is a relationship between access to public information and quality of service. This relationship could be evidenced by the coefficient 0,849, being this strong, in the same way the significance value was $0,000 < 0,05$. Every public institution must have the necessary and updated tools so that all public information reaches the citizen, in this way the authorities will provide a quality service.

Keywords: Access to information, transparency, quality of service, public servant, obligation to publish.

I. INTRODUCCIÓN

Acceder a la información pública es un derecho fundamental que tiene cada ciudadano y esto es básico en una sociedad para que se encuentre activa, bien informada, y estará en mejores condiciones para tomar decisiones, igualmente porque permite la promoción de la participación ciudadana y el respeto entre los ciudadanos y las Entidades públicas, cumpliendo así con los principios democráticos. Por otro lado, el Estado está obligado a rendir cuentas a la sociedad sobre la gestión pública que está ejerciendo con el uso de los recursos del país.

En Ecuador, Zambrano, Aguirre, Molina, y Santa María (2016) manifestaron que existen obstáculos para informarse en las unidades ejecutoras del sector público, como la limitación al acceso de expedientes terminados, y la falta de un sistema de rápida ejecución, lo que dificulta el ejercicio del derecho a ser informado; en México, Tenorio (2017) refirió que durante quince años se admitió que el acceso a la información debe ser con transparencia y ética, pero en la instrumentalización de la política pública no era eficiente, por lo que se tuvo que superar proponiendo un sistema para estandarizar los procesos y brindar un sentido igualitario a este derecho. En razón de ello el Informe de Latinobarómetro (2018) precisó que América Latina posee un índice de incredulidad de 78%, que implica la desaparición de veracidad en las organizaciones democráticas a partir de 1996.

Cabe mencionar, que en el Perú según la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM, 2017) en su balance anual concerniente al periodo 2016 respecto a las instituciones que remitieron reporte de las solicitudes se pudo visualizar que el Portal de Transparencia no está vigente, restringiendo de esa manera intervención de la población en la determinación de las respectivas autoridades.

Asimismo, según la Ley N.º 27806, en su Artículo 10º, estipula que toda entidad pública está obligada a proporcionar información en cualquier formato, toda vez que esta haya producida o se halle bajo su custodia. Lamentablemente no siempre fue considerado como un derecho autónomo que debía garantizar el Estado; los gobiernos han tenido que entender que este derecho es una manifestación concreta de autonomía de expresión que involucra buscar, recibir y difundir información, también constituye un método importante de participación e inspección sobre la gestión pública.

La información es libre excepto lo contemplado en el Art. 15° del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N.° 27806, sobre asuntos del Estado, específicamente información confidencial (Normas Legales, 2002).

De igual manera en la administración pública del Perú, hay un déficit de información sobre costos económicos reales de los proyectos de inversión, falta de información de los impactos de las políticas, de los resultados de los servicios públicos, lo que genera un déficit de información o inteligencia institucional al tomar decisiones, es necesario formar un nuevo perfil de servidor público (Ramió, 2019).

En efecto, la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ANTAIP, 2021) en su Informe Anual 2020 realizó un reporte de los resultados de las entidades que cumplen con lo estipulado por la Ley N.° 27806 y halló que en el 2019, se registró una disminución de 58,9% del número de municipalidades distritales que reportaron información. En ese año, 579 municipalidades distritales reportaron haber recibido 47,447 solicitudes, donde se refleja que las municipalidades distritales de Áncash en el año 2019 recibieron 872 SAIP mientras que en el año 2020 recibieron 470 existiendo una variación porcentual de -46,1%.

En la Municipalidad Distrital de Huaylas, se ha observado un déficit en la transparencia de la gestión, uno de los grandes motivos se debe a que no se está dando el manejo idóneo del portal de transparencia, el mismo que no se encuentra actualizado tal como lo establece la Ley; además existe cierta deficiencia respecto al procedimiento y asistencia de las solicitudes de acceso a la información pública ya que la institución no cuenta con un área determinada para la orientación, manejo y control de dichas solicitudes, de igual manera la mayoría de los ciudadanos no conocen este derecho que poseen a efecto de solicitar información amparados en la Ley. No se cumple a cabalidad con la normativa ya que existen solicitudes que no son atendidas, asimismo se está incumpliendo con la obligación de publicar por los diversos medios de transparencia los mismos que deben contener toda la información abierta para la población. Es evidente que una de las grandes necesidades que se identifica es la capacitación al personal en este ámbito, asimismo posee la necesidad de implementar un sistema informático para la atención de las solicitudes que remitan los ciudadanos; razón por la cual no se está proporcionando una atención de calidad a los usuarios.

De acuerdo a lo expuesto se presenta el siguiente problema general: ¿De qué manera se relaciona el acceso a la información pública y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huaylas en el 2021? Asimismo, en cuanto a los problemas específicos son: ¿De qué manera se relaciona la transparencia máxima, obligación de publicar, promoción del gobierno abierto, las limitaciones a las excepciones, facilitar el acceso y calidad de servicio?

Del mismo modo se le ha dado la justificación teórica porque se fundamenta en los principios de transparencia de las entidades públicas, y esto hace posible que se cumpla con la democracia en un país, permitiendo que los ciudadanos intervengan en la gestión pública, por medio del control de la sociedad. La investigación tiene justificación práctica, porque se sustenta en que la Municipalidad precisamente se encarga de brindar información pública sobre el manejo de gobierno, ejecución de Obras, lo cual va a permitir mejorar la relación de la institución con el usuario final. Para ello, se confrontará la hipótesis con los resultados hallados a través del empleo de las técnicas de la estadística descriptiva e inferencial. Del mismo modo, la investigación tiene justificación metodológica, ya que se diseñaron dos cuestionarios de preguntas cerradas, previamente validados y se les aplica la prueba de confiabilidad.

Asimismo, se plantea el objetivo general: determinar la relación entre el acceso a la información pública y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huaylas en el 2021; y los objetivos específicos: determinar la relación entre la transparencia máxima, la obligación de publicar, la promoción del gobierno abierto, limitaciones a las excepciones, facilitar el acceso y calidad de servicio.

Además, la hipótesis general: existe relación significativa entre el acceso a la información pública y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huaylas en el 2021. Mientras que las hipótesis específicas son: existe relación significativa entre la transparencia máxima, obligación de publicar, promoción del gobierno abierto, limitaciones a las excepciones, facilitar el acceso y la calidad de servicio al usuario.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los trabajos previos internacionales hallados para el presente estudio, se tiene a los antecedentes internacionales que se sustentan en investigaciones como Valim (2019) quien mencionó que el derecho a acceder a información está involucrado con la libertad de expresión, emisión de opiniones y transmitir ideas o información por cualquier medio libre de fronteras, entendiéndose que es mucho más amplio que el tener acceso a unos expedientes, concluye que, lamentablemente las normativas no se aplican y los funcionarios públicos no se sujetan a la transparencia, por lo tanto, es de imperiosa necesidad aplicar este derecho, de esta manera el pueblo, lograría mayor soberanía y se combate el patrimonialismo de Brasil.

Por su parte Cepeda y Cifuentes (2019) concluyeron que el sector público tiene que implementar estrategias de calidad a fin de obtener la confianza y buena reputación de otras organizaciones y del público usuario, estas herramientas de medición pueden ser ISO 9000, además según la mayoría de los autores analizados coincidieron en la necesidad de un liderazgo de alta gerencia, el reconocimiento de la cultura del país y de la misma organización, es decir aún subsiste la falta de liderazgo y bajo compromiso de los directivos.

Por su parte Tenorio (2017) concluyó que lamentablemente la mejora del sistema de transparencia no está acompañada con la reducción de la corrupción por lo que hubo un buen nivel de transparencia, pero un bajo o nulo nivel de fiscalización anticorrupción.

Por consiguiente, Álvarez (2016) analizó como transformar al Consejo de Transparencia en un organismo que vele por proteger los datos personales; debido a que, en Chile, circula libre y legalmente información personal, a través de empresas comerciales, por financieras, salubridad, telefonía; de esta forma se vulnera la vida personal y privada y demás derechos. En conclusión, se propuso establecer un organismo de control para proteger los datos personales u otorgarle al Consejo para la Transparencia (CPLT) las atribuciones correspondientes. Lo que mejoraría la protección de la intimidad sin afectar este derecho.

De igual manera Palma y León (2016) concluyeron que promover las buenas prácticas, obtener información pública, rendición de cuentas y la transparencia por las unidades ejecutoras del gobierno, van a permitir que haya un contrapeso al poder estatal. Los ciudadanos formaran opiniones que premian o castigan el desempeño público.

Dentro del conjunto de trabajos previos nacionales tenemos a Tumi (2020) quien concluyó que la rendición de cuentas de la gestión fue parcializado y poco representativo, incluyendo los informes sobre presupuestos, proyectos, gastos e inversión, asimismo demostró que los procesos de transparencia fueron muy restringidos, existió reticencia y limitación, lo que dificulta la fiscalización social y la rendición de cuentas. Hubo limitada representatividad.

Por su parte Farfán (2017) describió la percepción del público usuario sobre la información que recibe de la Municipalidad, y como resultado se obtuvo que el 65% dijeron regular, el 20% bueno y el 15% malo, por lo que se recomendó brindar atención oportuna y precisa de ingresos y egresos por medio de la página web y que toda información este actualizada.

Asimismo, Villalobos (2017) analizó las experiencias y retos en la instauración de los procedimientos de transparencia y acceso a la información, así mismo la vulneración de estos derechos, y creación de una Autoridad Nacional que fortalezca la transparencia. Debido a que hubo políticas de estado bien intencionadas, pero sin grandes logros, ocurriendo altas quejas de los ciudadanos por vulnerar la transparencia de la información, y la actuación de los funcionarios a cargo de atender a los usuarios, así como la administración de un portal de transparencia único para las entidades del estado.

Por su parte, Novoa (2016) expresó que es un derecho con autonomía, ya que toda persona puede requerir información; es un derecho humano con protección en distintos tratados internacionales y jurisprudencias; es un derecho que solo se practica en un modelo democrático donde el Estado no debe ocultar nada; es un derecho de libertad preferida ya que carecen de presunción cualquier norma que lo restrinja; el mismo es ejercido completamente cuando se brinda la información, es un derecho de naturaleza instrumental y puede acceder a todo tramite de la administración pública.

Concluye que acceder a la información es un mecanismo fundamental frente a la corrupción.

Respecto al acceso a información pública, conforme al TUO de la Ley N.º 27806 tiene como fin observar lo referente al derecho de acceder a la información según el apartado 5 del Art. 2º de nuestra Carta Magna, en su Art. 7º expresa que no hay distinción de personas y que todos pueden pedir información de algún organismo público, también indican que los servidores públicos son los encargados de brindar información en el área que les compete, y debe existir una debida organización y sistematización de los procesos así como la publicación de la información básica para los usuarios. Asimismo Novoa (2016) indicó que acceder a la información es un derecho que forma parte de los principios constitucionales, y sirve para el diseño, ejecución de políticas y prevención de la corrupción; en razón de ello, toda persona puede solicitar información sobre las instituciones y órganos estatales, y estos deben brindar información siempre que no sea información protegida por la Ley; también, Bermúdez y Mirosevic (2008) argumentaron que obtener información pública es garantiza el control social de las actividades del Estado, cuanto más acceden los ciudadanos se gestiona mejor el patrimonio público; en ese sentido, es importante mencionar a Ramos (2017) porque va más allá del propio fin de este derecho, mencionó que en un modelo de gobierno abierto, se toman en cuenta tres pilares, en primer lugar la transparencia, y rendir cuentas para que la población entienda como son manejados los recursos públicos; sigue el de la gobernanza donde el pueblo participa activamente y el tercer fundamento es el uso de las TIC, para una constante comunicación Estado-Sociedad.

Paralelamente la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2013) precisó sobre el acceso a la información, como un derecho base para poder hacerse de otros derechos, lo que permitirá fortalecer a la participación ciudadana, y la gobernabilidad democrática, refuerza al sistema democrático, involucra al ciudadano en los procesos de decisión, se corta la “cultura del secreto” y se aplica el “derecho a saber”; del mismo modo Estrada (2004) refirió que el secreto de información pública que fue una práctica común en algunos gobiernos está desapareciendo lenta y con dificultad en el mundo, en América Latina este secretismo es un atributo impenetrable lo cual se enfrenta en

estos tiempos con una dimensión conocida como sociedad de la información que ha permitido valorar la información y por ende la opinión pública.

Por consiguiente, la PCM (2014) refirió que actualmente son más los ciudadanos que demandan de sus gobiernos que respondan a sus necesidades, en una forma abierta y participativa, lo cual es indispensable atender si se quiere lograr un buen nivel en la vida de estos y mejorar los servicios que brindan las entidades públicas. Desde setiembre 2011, se estableció la Alianza para el Gobierno Abierto, con el propósito de que los países mejoren sus niveles en rendición de cuentas y publicidad, la apertura de datos, promoción de mecanismos de participación en los asuntos públicos, promover la colaboración entre organismos públicos y sociedad civil, con el objetivo de solucionar problemas de orden público. Por otro lado, Araujo (2009) destacó que así como hay derecho a obtener información y es fundamental, también la conservación de los datos personales es indispensable; de ese modo, en los pactos internacionales entre Guatemala, Perú, Costa Rica, Paraguay y Chile, no permite que se afecten los derechos fundamentales.

Al respecto Mendel (2008) afirmó que acceder a la información es un derecho inherente a la persona, resguardado por el derecho internacional basados en de la libertad de expresión y menciona un conjunto de principios primarios que sustentan el derecho que tiene el ciudadano de saber, de los cuales toma como referencia a Art. 19° quien publicó un “Modelo de Ley sobre la Libertad de Información” compuesto de nueve principios primarios, de los cuales se tomarán cinco, que son las dimensiones de la investigación: Obligación de publicar, transparencia máxima, limitaciones a las excepciones, facilitar el acceso y promoción de gobierno abierto.

Obligación de publicar explicado por Mendel (2008) refirió que informar no es solo acceder a las solicitudes, incluye la publicación y la difusión activa de informaciones claves, a pesar de no haber sido solicitada. Asimismo en el Perú, la SGP (2014) y de acuerdo con la Ley N.º 27806, expresa que están obligadas todas las organizaciones del Estado, por lo tanto es la administración pública el obligado a no negar información ya sea por medio de publicidad o vía virtual; así también el TUO indica que las instituciones públicas poseen la obligación de brindar información pública y esta información es aquella documentación financiada con presupuesto

público que sirve como base de decisiones de orden administrativo. Gutiérrez Jiménez (2008) menciona que a fin de que se cumpla las condiciones democráticas en una sociedad es necesario que la autoridades de gobierno divulguen información pública, convirtiéndola en accesible.

Transparencia máxima, explicado por Mendel (2008) quien indicó que según la Normas de la ONU las instituciones del sector público están obligadas a divulgar información y también la sociedad tiene derecho a acceder a la información, estos principios se deben aplicar sin discriminación; al respecto la Comisión Andina de Juristas (CAJ, 2003) indicó que la “cultura del secreto” es un problema en el sector público, que debe ser enfrentando por medio de la difusión de información, por ello la transparencia de las labores administrativas del sector público y la publicación de sus actos como gobierno, debe ser sometidas al principio de publicidad, como en el caso peruano de la Ley N° 27806 en su Art. 3º; según Uvalle (2016) la transparencia está experimentando procesos que combinan relaciones que apuntan a que se desarrolle el poder del pueblo y a su vez sea más responsable de su participación, si hay negación de la transparencia se crearan ambientes de ineficacia de la transparencia, y en un estado democrático la transparencia debe ser una idea, un proyecto y una propuesta. Cabe mencionar a Vera (2015) quien determinó que la transparencia puede dividirse en políticas de primer generación cuyo objetivo es que la población obtenga acceso a información y fortalecerá su participación con un mejor control del gobierno; y de segunda generación o de transparencia focalizada, que consiste en brindar información depurada con un objetivo político específico, el peligro esta cuando el ciudadano no lo entiende y puede desinformar o diferir lo que se espera. De manera similar, Shauer (2014) afirmó que la obligación del Estado de publicar no implica la rendición de cuentas, la transparencia tiene como objetivo servir a cuatro valores: como regulación, democracia, eficiencia y epistemología; por ejemplo como regulación publicar las tasas de mortalidad se realizaría para procurar mayor cuidado sanitario, como democracia cuando se crea un ambiente participativo de la sociedad, como eficiencia porque se sustenta que toda información abierta permite el desarrollo de los mercados y epistemológico, porque se basa en que a mayor información habría mayor progreso.

Limitaciones a las excepciones, explicado por Mendel (2008) quien comentó que las excepciones de la Ley, deben definirse en conformidad con las normas internacionales basadas en la libertad de expresión; y por otro lado se presenta el interés público que va a requerir la divulgación muchas veces de información protegida; al respecto el Sistema de Gestión Pública, SGP (2014) se basó en el Art. 2° epígrafe 5 de la Carta Magna que expresa la no información de asuntos de seguridad nacional, secreto bancario, materia tributaria, investigación en trámite, planes, datos personales, salvo pedido por el Juez o Fiscal de la Nación u otro pertinente. Así lo confirma el TUO que indica que los organismos del Estado tienen la obligación de no brindar información secreta (Art.15°), según el Art. 163° de la Carta Magna, por tratarse de asuntos referidos a riesgos de la integridad personal o del Estado como asuntos militares, de inteligencia o planes estratégicos, obligación de no brindar información reservada (Art.16°), como seguridad y defensa, establecimiento de montaje policiales, protección de testigos y afines; obligación de no brindar información confidencial que es la orientada a investigaciones, informe preparados por asesores jurídicos, datos personales, invasión de intimidad familiar o personal. Los únicos artículos que prohíben acceder a la información son los referidos a los Art. 15°,16° y 17° de la Ley 27806.

Proceso para facilitar el acceso, explicado por Mendel (2008) quien indicó que las entidades públicas deben establecer procedimientos claros que permita la tramitación de solicitudes de información, además el autor menciona las normas de la ONU, que exigen un límite de tiempo o plazos determinado para el procesamiento de lo solicitado y avisar en caso de negación; así también respecto a los costos el autor argumenta que debería haber una forma de recuperar costos si es que la entidad asume un costo al brindar servicios de acceso, en ese sentido la ONU dice que este costo no deber ser muy alto porque desmotiva a los solicitantes y potenciales usuarios; de igual manera según el TUO, los organismos del Estado tienen la obligación de implementar un procedimiento administrativo, el cual debe ceñirse todo trámite, el mismo que debe ser cumplido, y facilite el acceso a los usuarios, asimismo se encuentran obligados a no negar información, salvo las excepciones contempladas en el mismo cuerpo normativo, en todo caso no se posee la información deberá informar

oportunamente, cuando la respuesta es sin fundamento entonces se considera que hubo negativa en dar información; están prohibidos de obstruir el acceso a la información, y no deben dar información incompleta, si es así estarán incurso en el apartado 4 de la Ley N.º 27806, donde se plantea que será un caso de falta grave tipificado como “comisión de delito de Abuso de Autoridad” de acuerdo a lo previsto en el apartado 377º del CP; asimismo Tenorio (2017) expresó que la información pública debe brindarse oportunamente, y ser accesible, no entregar reducida ni incompleta por parte del sujeto pasivo, debe carecer de ambigüedades.

Promoción del gobierno abierto, explicado por Mendel (2008) quien mencionó sobre el Principio 2 de la Mancomunidad al reconocer que acceder a la información pública promoverá la cultura de apertura, y también se exige la promoción de la conciencia pública ello significa que las disposiciones deberían incluir acciones de información a la sociedad y de capacitación a los funcionarios. Por lo tanto, las entidades deben promover la comunicación de las entidades públicas con el ciudadano, cabe mencionar que desde 2011, el Perú es integrante de la Alianza para el Gobierno Abierto, con fines de promover transparencia, a pesar de la desconfianza hacia las entidades del Estado por parte de la población se está trabajando con fines de fortalecer la institucionalidad para eliminar obstáculos de la información sobre proyectos públicos (Alianza para el Gobierno Abierto, 2019). La definición de gobierno abierto está centrado principalmente en divulgar información pública, que incluye la participación pública, los datos abiertos, el uso de la tecnología, las innovaciones que realiza el Sector Público, que según la SGP sostiene que es una nueva forma de relación entre los gobernantes, sector público y ciudadanos, bajo los principios de transparencia, colaboración y apertura, de esta manera la población participa de las obras públicas, igualmente la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) refiere que es un respaldo al debate nacional, que asume características históricas de los países según sea el contexto (OCDE, 2021). Según el Instituto de Comunicación y Desarrollo (ICD, 2015) el concepto de gobierno abierto a través de la implementación de políticas, incluye un compromiso de la administración pública para cumplir con todos los servicios que el Estado está comprometido a realizar, y sus tres pilares son la “transparencia, participación y colaboración”.

Respecto a la Calidad de servicio en el sector público, Torres, Vásquez, y Luna (2011) definieron que calidad de atención o servicio es un factor de bienestar de la sociedad, y forma parte de las políticas y estrategias de gobierno, es importante su evaluación y control, así como su mejora continua en razón de las necesidades inmediatas de la localidad; la calidad definida en asuntos del sector público. Por consiguiente, Pardo (2016) hizo referencia a la calidad de asistencia de servicios donde se toma en cuenta el criterio de un producto o servicio según el receptor, la mejora continua, la alta dirección, la cooperación de los integrantes de la organización, la sensibilización al entorno, planificación, mejoras prácticas, y una educación de buen nivel; y la administración. Ávalos (2010) citó a Feigenbaum, quien sostuvo que la determinación de calidad se ha ido reorientando, variando del concepto de calidad dirigida al cliente al de las actividades dirigidas al cliente, por ello hay que entender que la calidad no solo es entregar el producto, es involucrar a todos los ejecutores y responsables de la línea de mando, por lo tanto, la calidad no solo es responsabilidad de una persona sino del conjunto de personas que trabajan en una entidad y además de las entidades relacionadas con la unidad ejecutora del proyecto, menciona que Calidad de servicio es un indicador de validez del sector público.

Del mismo modo Torres y Luna (2017) refirieron que la estimación de calidad de servicio es una serie de elementos que se incorporan en un proceso para cubrir la necesidad de información de los usuarios, como se comprende en una institución pública, la atención no se reduce al vínculo entre el servidor y usuario, la calidad de atención depende de numerosos factores lo que a su vez responde a específicas responsabilidades compartidas entre las instituciones, el profesional y el usuario. Cuando hablamos de calidad en servicios del sector público es un concepto amplio que responde a múltiples interpretaciones, cada quien interpreta la calidad de una manera diferente, esto no quiere decir que estemos de forma errada, al contrario, cada quien tiene razón ya que cada uno percibe de diferentes factores.

En ese sentido Sánchez y Sánchez (2016) indicaron que la calidad de servicio es una medida de las instituciones de buscar ser diferentes y competitivas, el modelo Servqual es un modelo de medición de calidad en el servicio y de mayor utilización, porque detecta las expectativas de los usuarios partiendo de cinco dimensiones, y

permite observar las oportunidades dentro del proceso de servicio al usuario. Para mejorar la prestación de servicios, es importante comprender las características del servicio que se brinda, esto hará que sean más exigentes y responsables los servidores públicos. Cabe mencionar a Pedraza, Lavín y Bernal (2014) quienes refirieron que en la actualidad la administración pública es de permanente interés en términos de calidad y eficiencia, por lo que es pertinente implementar prácticas que antes fueron consideradas solo para la gestión empresarial lucrativa, debe ser medido el desempeño debido a que responde a la capacidad de sostener la atención social. Por ende, la calidad del servicio público es uno de los aspectos considerados en los planes de desarrollo.

Sin embargo Cronin y Taylor (1994) argumentaron que la calidad de servicios que percibe el consumidor debe entenderse como percepción evaluativa sobre el desempeño del servicio, y se excluyen las expectativas, es así que propone la escala Servperf con un alto grado de fiabilidad y goza de mayor valor predictivo que Servqual. La escala Servperf toma en cuenta las percepciones y elimina las expectativas, reduce las preguntas a la mitad y requiere menos tiempo. El modelo Servpref consta de cinco dimensiones: los elementos tangibles que corresponden a los equipos, materiales de comunicación, instalaciones y servidores públicos; fiabilidad, sobre la habilidad de brindar servicio con cero error, la capacidad de respuesta (sensibilidad) o la prontitud en responder, que muestra el deseo de ayudar y que el usuario se sienta satisfecho tanto en su solicitud como en la forma rápida y eficiente; la seguridad o garantía, que demuestra el conocimiento del servidor para brindar el servicio indicado, incluye la cortesía y las buenas maneras para transmitir confianza al usuario; la empatía, en la atención al usuario, debe haber una conexión sólida, que es fundamental para que se pueda comprender el mensaje entre ambos, esto es una habilidad que permite inferir en los pensamientos de la otra persona (Ramos, Mogollón, Santur, y Cherre, 2020). En ese sentido, Matsumoto (2014) también define elementos tangibles como la apariencia física, fiabilidad en la atención y cumplimiento de fechas sobre entregas, sensibilidad, disposición y prontitud en ayudar y atender quejas; seguridad en la habilidad para que el usuario tome confianza; y, empatía, sobre la atención individual de acuerdo al requerimiento del usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación cuantitativa visto desde el paradigma positivista como contribución con el desarrollo de la ciencia (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Del mismo modo se tuvo en cuenta el enfoque cuantitativo, puesto que se origina en la adquisición y análisis de datos que permiten responder a los problemas de la investigación, estos han servido para probar hipótesis por medio del análisis estadístico (Salazar, 2014).

De acuerdo con Concytec (2020) la investigación de tipo aplicada está orientada a decidir a través del conocimiento científico, razón por la cual se puede responder una necesidad recogida y concreta; aplica bases teóricas ya existentes para el análisis. Fue de diseño no experimental en virtud de que no se han alterado dolosamente las variables, se percibió los sucesos en su escenario innato, y la información se recopiló directamente (Montano, 2019). Además, fue transversal porque se aplicó en un solo momento. Fue descriptivo debido a que buscó precisar propiedades, características de la población sujeta a un análisis, resulta útil puesto que exhibe los alcances de un fenómeno (Hernández et al., 2014). Asimismo, es correlacional ya que establecen una relación estadística entre las variables (Mejía, 2019). Del mismo modo se empleó el método hipotético – deductivo, directriz que persigue el investigador para efectuar su trabajo científico, parte de supuestos para obtener una conclusión específica, que será la hipótesis a contrastar (Sánchez, 2019).

3.2. Variables y operacionalización

Variable

Es una característica que tiene la particularidad de ser medible (Hernández et al., 2014).

Operacionalización

La operacionalización tiene como fundamento los aspectos conceptuales y operacionales de las variables, su construcción parte del instrumento y comprende un proceso lógico que se va desde la variable, dimensiones, indicadores, ítems y categorías (Hernández et al., 2014).

Variable 1: Acceso a la Información Pública

Definición Conceptual:

Es un derecho humano fundamental, amparado por el derecho internacional basados en la libertad de expresión y menciona un conjunto de principios primarios que sustentan el derecho que tiene el ciudadano de saber (Mendel, 2008).

Definición Operacional:

Se definió en 5 dimensiones, que son: Transparencia máxima, obligación de publicar, promoción del gobierno abierto, limitaciones a las excepciones y facilitar el acceso. Se aplicó un cuestionario de 22 ítems (Ver anexo 2).

Variable 2: Calidad de servicio

Definición Conceptual:

Cronin y Taylor (1994) argumentaron que la calidad de servicios que percibe el consumidor debe entenderse como percepción evaluativa sobre el desempeño del servicio, y se excluyen las expectativas.

Definición Operacional:

Fue definido en 5 dimensiones, que son: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se aplicó un instrumento con 22 ítems (Ver anexo 2)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Es un conjunto de personas que cumplen características comunes (Hernández et al., 2014). Estuvo compuesta por 88 usuarios.

Criterios de Inclusión: Usuario que solicita información a la Municipalidad Distrital de Huaylas, con regularidad, mayor de 18 años.

Criterios de exclusión: Usuario que solicita información solo una vez.

Muestra

Debido a que Hesse-Biber (2016) y Onwuegbuzie y Collins (2007) citados por Hernández et al., 2014 determinaron que una investigación de análisis correlacional debiera analizar como mínimo 64 elementos muestrales, en esta investigación se tuvo acceso a 72 usuarios.

Muestreo

Fue probabilística aleatoria simple, como consecuencia cada integrante de la muestra tuvo posibilidad de ser elegido (López, 2004).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Esta determinado por una serie de procedimientos necesarios para obtener conocimiento e información sobre la muestra (Hernández et al., 2014). Para la investigación se tuvo en cuenta la encuesta, que resulta ser procedimientos que aplica el investigador para recopilar información.

Instrumento

Son mecanismos que utiliza el investigador con el fin de recopilar, registrar información (Hernández et al., 2014). El cuestionario es aquel instrumento donde se consignan una serie de preguntas relacionadas a los indicadores, dimensiones y variables (Ver anexo 3).

Validez

Está relacionado a la exactitud y consistencia en relación al análisis de las variables (Hernández et al., 2014). La validez de contenido se realizó por medio del juicio de expertos.

Tabla 1

Resultados de opinión de expertos

Experto	Nombres y Apellidos	Especialidad	Opinión
1.	Dr. Ulises Córdova García	Metodólogo	Suficiente
2.	Dra. Nilsa Sifuentes Pinto	Teórico	Suficiente
3.	Dr. Gildebrando Mejía Montenegro	Teórico	Suficiente

Nota: Certificado de validez de juicio de expertos (2021)

Confiabilidad

De conformidad con Hernández y Mendoza (2018), es aquel grado en el cual su ejecución constante al mismo sujeto, genera resultados iguales. En razón a ello se consideró a Ruiz (2013) determinó que un coeficiente que supera el 0,76 posee una fuerte confiabilidad del instrumento.

Se realizó un estudio piloto de 20 personas, y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 2

Fiabilidad de las Variables

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Acceso a la Información Pública	0,767	22
Calidad de Servicio	0,829	22

Nota: Análisis estadístico SPSS_V26 (2021)

Se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,767 para el instrumento de acceso a la información pública y 0,829 para calidad de servicio, ambos poseen un nivel fuerte de confiabilidad de acuerdo a Ruiz (2013).

3.5. Procedimientos

Para la investigación se recolectó toda la información posible de las personas elegidas que tienen una visita regular a la Municipalidad Distrital de Huaylas para solicitar información, por medio de dos cuestionarios, uno para evaluar el acceso a la información y otro para estimar la calidad de servicio de los trabajadores hacia el público solicitante; la encuesta fue con su consentimiento y de carácter confidencial, se tomó las medidas pertinentes a fin de no interrumpir su horarios y fue por medio virtual en la hora y fecha fijada con anticipación. Los datos serán procesados por medio del paquete estadísticos SPSS 26, que ayudó a determinar las conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Se tuvo en cuenta la estadística descriptiva, donde se expresaron la frecuencia de los variables a través de gráficos y tablas y su respectiva interpretación, así como las frecuencias de las dimensiones, se realizó la estadística inferencial a fin de obtener una conclusión a través de la contrastación de hipótesis bajo los criterio de: si $p > 0,05$ se acepta hipótesis nula y si es mayor se acepta hipótesis alternativa, en virtud de las características de la información y el parámetro estadístico, se aplicó la estadística de correlación de Rho de Spearman, la cual mide la dependencia, no paramétrica (Rodó, 2021). La fórmula es la siguiente:

$$S\rho = 1 - \frac{6D}{n(n^2 - 1)}$$

3.7. Aspectos éticos

Los datos se protegieron por motivos de confidencialidad, asimismo se respetó su elección al responder, no fue en ningún momento influenciado por el encuestador, y el desarrollo de la encuesta fue a través de un cuestionario virtual. Por otro lado, se seguirán estrictamente las directas del a Universidad César Vallejo y las Normas establecidas. En la presente investigación, se reservó la identificación de los usuarios y se tendrá en consideración las consideraciones éticas pertinentes. Del mismo modo, se desarrolló la investigación a través de las preguntas (cuestionario) y se les informó sobre el propósito de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

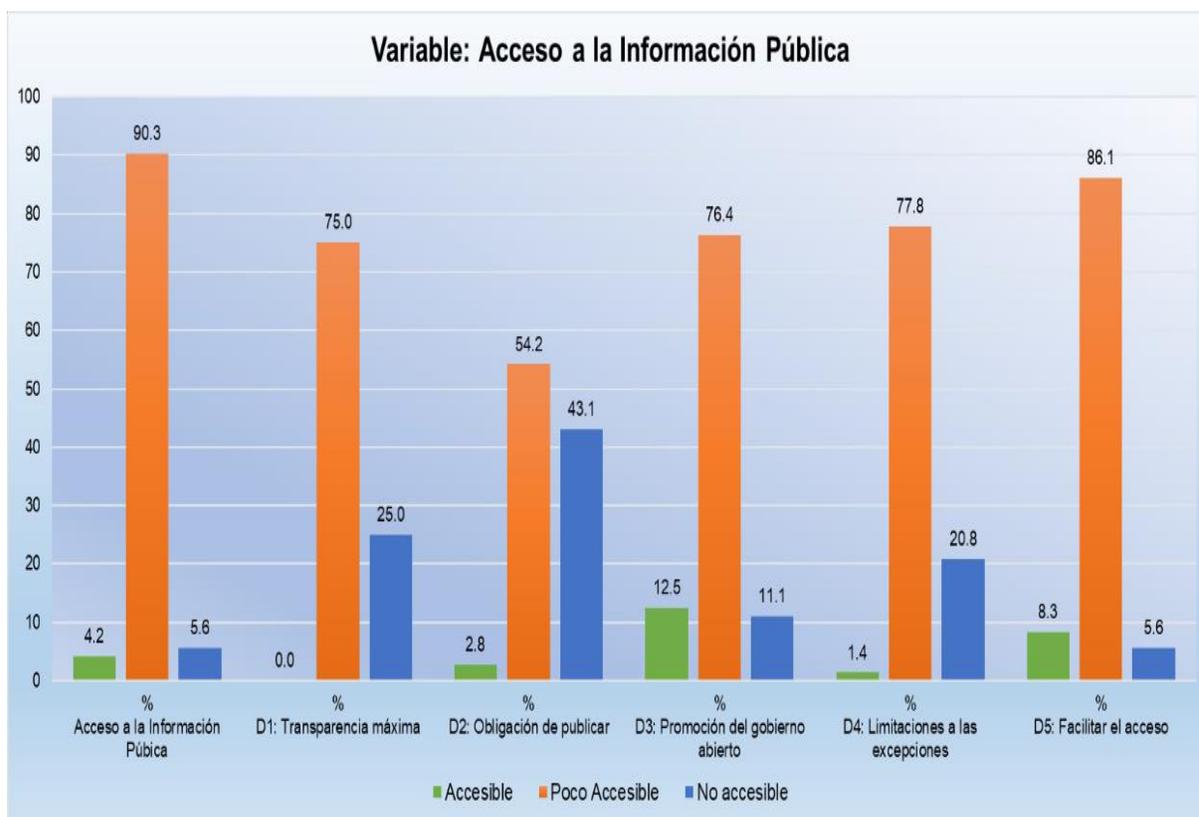


Figura 1. Niveles de la Variable acceso a la información pública y dimensiones

Con respecto a los resultados se distinguió una mayor frecuencia en el nivel poco accesible para el acceso a la información pública con el 90,3%, se tuvo a la dimensión facilitar el acceso, la cual tuvo un 86,1%. De la misma manera, se observó para la mayoría de las dimensiones la misma tendencia, destacando las limitaciones a las excepciones que tuvo un 77,8%, seguido de la promoción del gobierno abierto que tuvo un 76,4%, asimismo la transparencia máxima tuvo un 75% y finalmente la menor frecuencia fue la obligación de publicar con un 54,2%.

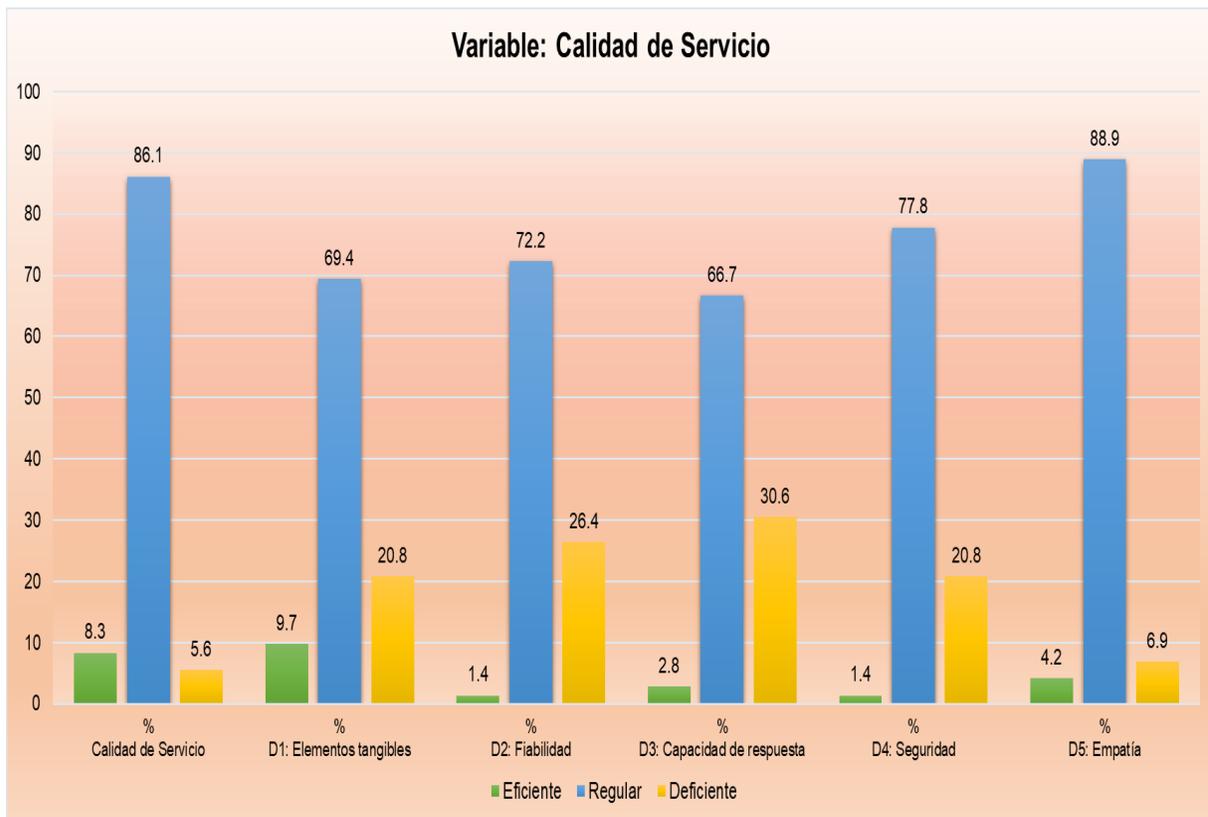


Figura 2. Niveles de la Variable Calidad de Servicio y dimensiones

Con respecto a los resultados se distinguió una mayor frecuencia en el nivel regular para calidad de servicio con el 86,1%, asimismo en cuanto a las dimensiones se puede observar que la dimensión empatía tuvo un 88,9%. Del mismo modo, se observó algo similar para el resto de las dimensiones, destacando la seguridad que tuvo un 77,8%, seguido de la fiabilidad que tuvo un 72,2%, asimismo se observó que los elementos tangibles tuvieron un 69,4% y finalmente la dimensión que tuvo menor frecuencia fue la capacidad de respuesta con un 66,7%.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre el acceso a la información pública y calidad de servicio.

H₁: Existe relación significativa entre el acceso a la información pública y calidad de servicio.

Nivel de significancia:

El nivel de significación teórica " $\alpha=0,05$ " que responde a un nivel de confiabilidad de 95%.

Regla de decisión:

Si el valor del estadístico de prueba $< 0,05$ rechazar H₀; Si el valor del estadístico de prueba $\geq 0,05$ aceptar H₀.

Tabla 3

Cálculo de la hipótesis general

Correlaciones				
			Acceso a la Información Pública	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Acceso a la Información Pública	Coefficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72

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

En la tabla 3 se pudo evidenciar que el valor del coeficiente de Rho Spearman fue de 0,849, siendo esta una correlación fuerte (Hernández et al., 2014). Del mismo modo, la significancia bilateral es $0,000 < 0,05$; es así que, se rechaza la hipótesis nula (H₀), y se acepta la hipótesis alterna (H₁).

Tabla 5

Cálculo de relación entre la dimensión obligación de publicar de la variable acceso a la información pública y la variable calidad de servicio

Correlaciones			
		Obligación de publicar	Calidad de Servicio
		1,000	,689**
Rho de Spearman	Obligación de publicar	.	,000
		72	72
		N	

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

En la tabla 5 se pudo evidenciar que el valor del coeficiente de Rho Spearman fue de 0,689, siendo esta correlación regular (Hernández et al., 2014). de igual manera la significancia bilateral es $0,000 < 0,05$; es así que, se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

4.2.4. Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre la promoción del gobierno abierto y calidad de servicio.

H_1 : Existe relación significativa entre la promoción de gobierno abierto y calidad de servicio.

Tabla 6

Cálculo de relación entre la dimensión promoción del gobierno abierto de la variable acceso a la información pública y la variable calidad de servicio

Correlaciones				
			Promoción del gobierno abierto	Calidad de Servicio
		Coeficiente de correlación	1,000	,539**
Rho de Spearman	Promoción del gobierno abierto	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72

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

En la tabla 6 se pudo evidenciar que el valor del coeficiente de Rho Spearman fue de 0,539, siendo esta una correlación regular (Hernández et al., 2014). Asimismo la significancia bilateral es $0,000 < 0,05$; es así que, se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

4.2.5. Hipótesis específica 4

H_0 : No existe relación significativa entre las limitaciones a las excepciones y calidad de servicio.

H_1 : Existe relación significativa entre las limitaciones a las excepciones y calidad de servicio.

Tabla 7

Cálculo de relación entre la dimensión limitaciones a las excepciones abierto de la variable acceso a la información pública y la variable calidad de servicio

Correlaciones			Limitaciones a las excepciones	Calidad de Servicio
		Coefficiente de correlación	1,000	,815**
Rho de Spearman	Limitaciones a las excepciones	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72

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

En la tabla 7 se pudo evidenciar que el valor del coeficiente de Rho Spearman fue de 0,815, siendo esta una correlación fuerte (Hernández et al., 2014). Asimismo la significancia bilateral es $0,000 < 0,05$; es así que, se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

4.2.6. Hipótesis específica 5

H_0 : No existe relación significativa entre facilitar el acceso y calidad de servicio.

H_1 : Existe relación significativa entre facilitar el acceso y calidad de servicio.

Tabla 8

Cálculo de relación entre la dimensión facilitar el acceso de la variable acceso a la información pública y la variable calidad de servicio

Correlaciones			Facilitar el acceso	Calidad de Servicio
		Coefficiente de correlación	1,000	,690**
Rho de Spearman	Facilitar el acceso	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72

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

En la tabla 8 se pudo evidenciar que el valor del coeficiente de Rho Spearman fue de 0,690, siendo esta una correlación regular (Hernández et al., 2014). De igual manera, la significancia bilateral es $0,000 < 0,05$; es así que, se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

V. DISCUSIÓN

En referencia a la hipótesis general se pudo evidenciar que el valor del coeficiente de Spearman fue de 0,849, en consecuencia, se evidencia una correlación fuerte, de igual manera, el nivel de significancia fue de $0,000 < 0,05$; es así que, se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Del mismo modo revisando los resultados descriptivos del acceso a la información pública esta se encontró en un nivel poco accesible con un 90,3% y en cuanto a calidad de servicio se encontró en el nivel regular con 86,1%, en consecuencia, no se estaría cumpliendo con lo estipulado por la Ley donde se garantiza este derecho. Dichos resultados están relacionados con Farfán (2017) en su investigación obtuvo como resultado que el 65% de los usuarios que se les realizó la encuesta señalaron que acceder a la información pública en la Entidad era regular, del mismo modo el 20% indicó que era bueno y el 15% refirió que era malo, de manera que la municipalidad no estaría cumpliendo con garantizar el derecho que poseemos todos los ciudadanos. De igual manera dichos resultados se encuentran relacionados con Novoa (2016) quien señaló que obtener información pública es un derecho autónomo que tiene cada uno para requerir información, de esa manera se practica la democracia, la libertad, es un derecho que se debe ejercer plenamente y ninguna Entidad debe dejar de avalar el cumplimiento de este derecho, de esa manera los ciudadanos reciben un servicio de calidad ya que estarían empleando esta herramienta fundamental de participación y control sobre la gestión pública. Asimismo, en los antecedentes internacionales Valim (2019) señaló que poder acceder a la información es un derecho que forma parte de la libertad de expresión y es libre de fronteras, además refiere que lamentablemente los funcionarios públicos no se sujetan a lo establecido por las normativas de transparencia, es indispensable que se cumpla con aplicar esta normativa de esa manera los usuarios logran mayor soberanía y en consecuencia al ver que sus requerimientos son atendidos reciben una atención de calidad. Hay que mencionar además a Palma y León (2016) quienes manifestaron que la transparencia y acceder a la información en una institución es importante ya que de esa manera se cumple con la democracia debido a que se permite que los ciudadanos intervengan en el control de la gestión

pública. Del mismo modo indicaron en su investigación que la Municipalidad es quien se encarga de brindar información pública sobre el manejo del Gobierno, ejecución de obras entre otros servicios que permite mejorar la relación entre la Entidad y el usuario final de esa manera al recibir la información solicitada estarían recibiendo un servicio de calidad. Finalmente, todo lo anterior se sustenta en Mendel (2008) quien afirmó que acceder a la información pública es un derecho, el mismo que está contemplado por el derecho internacional basados en libertad de expresión y mencionan un conjunto de principios primarios que sustentan el derecho que tiene el ciudadano de saber. Asimismo, la PCM (2014) mencionó que en la actualidad son más los ciudadanos que demandan de sus gobiernos para que respondan a sus necesidades, en una forma abierta y participativa, lo cual es indispensable atender si se quiere lograr un buen nivel y mejorar los servicios que brindan, de esa manera los ciudadanos usuarios de los servicios reciban una atención de calidad. En cuanto a la calidad de servicio Torres, Vásquez, y Luna (2011) definieron que es un factor de bienestar de la sociedad, y forma parte de las políticas y estrategias de gobierno, es importante su evaluación y control, así como su mejora continua de acuerdo a la demanda de la población; la calidad definida en asuntos del sector público. De la misma forma Cronin y Taylor (1994) argumentaron que la calidad de servicios que percibe el consumidor debe entenderse como percepción evaluativa sobre el desempeño del servicio, y se excluyen las perspectivas. De esa manera los ciudadanos podrán percibir que las autoridades están brindando un mejor servicio.

En referencia a la hipótesis específica 1, se observó que el coeficiente fue de 0,517, en consecuencia, se evidencia una correlación regular, igualmente el nivel de significancia fue de $0,000 < 0,05$, rechazándose la hipótesis nula (H_0), y aceptándose la hipótesis alterna (H_1). Del mismo modo revisando los resultados expositivos de la dimensión transparencia máxima esta se encontró en un nivel poco accesible con un 75 %. Coincidiendo con Villalobos (2017) quien señaló que existen políticas de estado bien intencionadas para dar cumplimiento al derecho de acceder a la información y lograr una transparencia máxima, pero existen muchas quejas de los ciudadanos a causas de que los funcionarios públicos no atienden dichas solicitudes, así como no logran implementar y manejar un portal de transparencia

para el manejo de la información. De igual manera Mendel (2008) señaló que según la Normas de la ONU las entidades del sector público están obligadas a divulgar información, y también la sociedad tiene derecho a acceder a la información, estos principios se deben aplicar sin discriminación.

En referencia a la hipótesis específica 2, se evidenció que el coeficiente fue de 0,689, en consecuencia, se evidencia una correlación regular, de la misma forma el nivel de significancia fue de $0,000 < 0,05$; rechazándose la hipótesis nula (H_0), y aceptándose la hipótesis alterna (H_1). Del mismo modo revisando los resultados explicativos de la dimensión obligación de publicar esta se encontró en un nivel poco accesible con 54,2 %. Coincidiendo con Valim (2019) quien refirió que el acceso a la información pública es un derecho que forma parte de la libertad de expresión y es libre de fronteras, además refiere que lamentablemente los funcionarios públicos no se sujetan a lo establecido por las normativas de transparencia para poder lograr mayor soberanía y en consecuencia al ver que sus requerimientos son atendidos reciben una atención de calidad. De igual manera Mendel (2008) señaló que informar no es solo acceder a las solicitudes, incluye la publicación y la difusión activa de informaciones claves, a pesar de no haber sido solicitada. Del mismo modo, la Secretaría de Gestión Pública (2014) de acuerdo con la Ley N.º 27806, expresó que están obligadas todas las organizaciones del Estado, por lo tanto es la administración pública el obligado a no negar información ya sea por medio de publicidad o vía virtual; así también el TUO (2019) indicó que las organizaciones públicas tienen la obligación de brindar información pública.

En referencia a la hipótesis específica 3, se evidenció que el coeficiente fue de 0,539, en consecuencia, se evidencia una correlación regular, así mismo el nivel de significancia fue de $0,000 < 0,05$; rechazándose la hipótesis nula (H_0), y aceptándose la hipótesis alterna (H_1). Del mismo modo revisando los resultados descriptivos de la dimensión promoción del gobierno abierto esta se encontró en un nivel poco accesible con un 76,4 %. Coincidiendo con Novoa (2016) quien refirió que el acceso a la información pública por parte de los ciudadanos es un derecho autónomo que tiene cada uno de ellos para solicitar información sin expresión de causa, de esa manera se practica la democracia, la libertad, es un derecho que se debe ejercer

plenamente y ninguna Entidad debe dejar de garantizar su cumplimiento, de esa manera los ciudadanos reciben un servicio de calidad ya que estarían empleando esta herramienta fundamental de participación y control sobre la gestión pública. De igual manera Valim (2019) refirió que es lamentable que los funcionarios públicos no se sujeten a lo establecido por las normativas de transparencia, es indispensable que se atiendan los requerimientos que se reciban, de esa manera los ciudadanos obtienen conocimiento sobre el manejo de la gestión. Finalmente, Mendel (2008) indicó que al reconocer que el acceso a la información pública va a promover la cultura de apertura, y también se exige la promoción de la conciencia pública ello significa que las disposiciones deberían incluir acciones de información a la sociedad y de capacitación a los funcionarios. Por su parte la Secretaría de Gestión Pública (2019) sostuvo que es una nueva forma de relación entre los gobernantes, sector público y ciudadanos, bajo los principios de transparencia, colaboración y apertura, de esta manera la población participa de las obras públicas.

En referencia a la hipótesis específica 4, se evidenció que el coeficiente fue de 0,815, en consecuencia, se evidencia una correlación fuerte, de igual manera el nivel de significancia fue de $0,000 < 0,05$; rechazándose la hipótesis nula (H_0), y aceptándose la hipótesis alterna (H_1). Del mismo modo revisando los resultados descriptivos de la dimensión limitaciones a las excepciones esta se encontró en un nivel poco accesible con un 77,8 %. Coincidiendo con Zambrano, Aguirre, Molina, y Santa María (2016) quienes mencionaron que existen obstáculos para informarse en las unidades ejecutoras del sector público, como la limitación al acceso de expedientes terminados, la pretendida indemnidad de los empleados públicos, y la falta de un sistema de rápida ejecución y la implementación de recursos inmediatos en caso de denegación del mismo, lo que dificulta el ejercicio del derecho a ser informado. De igual manera Novoa (2016) refirió que es un derecho poder acceder a la información pública, cada uno de nosotros podemos solicitar información sin expresión de causa, caso contrario se denegara por las limitaciones que se encuentran expresadas en el marco normativo, de esa manera se practica la democracia, la libertad, es un derecho que se debe ejercer plenamente y ninguna Entidad debe dejar de velar por su cumplimiento, de esa manera los ciudadanos

reciben un servicio de calidad ya que estarían empleando esta herramienta fundamental de participación y control sobre la gestión pública. Finalmente Mendel (2008) quien mencionó que las excepciones de la Ley, deben definirse en conformidad con las normas internacionales basadas en la libertad de expresión; y por otro lado se presenta el interés público que va a requerir la divulgación muchas veces de información protegida; al respecto el Sistema de Gestión Pública, SGP (2014) se baso en el Art. 2° inciso 5 de la Carta Magna, que expresa la no información de asuntos de seguridad nacional, secreto bancario, materia tributaria, investigación en trámite, planes, datos personales, salvo pedido por el Juez o Fiscal de la Nación u otro pertinente.

En referencia a la hipótesis específica 5, se evidenció que el coeficiente fue de 0,690, en consecuencia, se evidencia una correlación regular, asimismo, el nivel de significancia fue de $0,000 < 0,05$; rechazándose la hipótesis nula (H_0), y aceptándose la hipótesis alterna (H_1). Del mismo modo revisando los resultados explicativos de la dimensión facilitar el acceso esta se encontró en un nivel poco accesible con un 86,1 %. Coincidiendo con Zambrano, Aguirre, Molina, y Santa María (2016) quienes mencionaron que existen obstáculos para informarse en las unidades ejecutoras del sector público, como la limitación al acceso de expedientes terminados, la pretendida indemnidad de los empleados públicos, y la falta de un sistema de rápida ejecución y la implementación de recursos inmediatos en caso de denegación del mismo, lo que dificulta el ejercicio del derecho a ser informado y en consecuencia se vulnera este derecho debido a que no se facilita el acceso. De igual manera Cepeda y Cifuentes (2019) expresaron que para lograr satisfacer las exigencias de las dos partes se pueden aplicar esquemas de gestión y así facilitar las operaciones de las entidades y concluye que el sector público tiene que implementar estrategias de calidad a fin de obtener la confianza y buena reputación de otras organizaciones y del público usuario, estas herramientas de medición pueden ser ISO 9000, además según la mayoría de los autores analizados coincidieron en la necesidad de un liderazgo de alta gerencia, el reconocimiento de la cultura del país y de la misma organización, es decir aún subsisten la falta de liderazgo y bajo compromiso de los directivos. Finalmente Mendel (2008) mencionó que las entidades públicas

deben establecer procedimientos claros que permita la tramitación de solicitudes de información, además el autor menciona las normas de la ONU, que exigen un límite de tiempo o plazos determinado para el procesamiento de lo solicitado y avisar en caso de negación; así también respecto a los costos el autor argumenta que debería haber una forma de recuperar costos si es que la entidad asume un costo al brindar servicios de acceso, en ese sentido la ONU dice que este costo no deber ser muy alto porque desmotiva a los solicitantes y potenciales usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. Conforme al objetivo general, se determinó la relación entre el acceso a la información pública y calidad de servicio. Dicha relación se pudo evidenciar mediante el coeficiente 0,849, siendo esta fuerte, de igual manera el valor de significancia fue de $0,000 < 0,05$. Se hace necesario que toda institución pública cuente con las herramientas necesarias para que toda información de carácter público llegue al ciudadano, garantizando de esa manera el cumplimiento pleno de acceder a este derecho inherente a cada ciudadano y como consecuencia este perciba que sus autoridades están brindando un mejor servicio.
2. Conforme al objetivo específico 1, se determinó la relación entre la transparencia máxima y calidad de servicio. Dicha relación se pudo evidenciar mediante el coeficiente 0,517, siendo esta regular, al mismo tiempo el valor de significancia fue de $0,000 < 0,05$. En razón de ello se hace indispensable que toda institución pública cuente con un portal de transparencia de libre acceso para los ciudadanos, dicho portal debe registrar la última fecha de actualización todo ello en cumplimiento pleno de la normativa vigente, en consecuencia, los ciudadanos podrán percibir que sus autoridades están llevando a cabo una gestión transparente y sobre todo recibirán un mejor servicio y de libre disposición.
3. Conforme al objetivo específico 2, se determinó la relación entre la obligación de publicar y calidad de servicio. Dicha relación se pudo evidenciar mediante el coeficiente 0,689, siendo esta regular, de la misma forma el valor de significancia fue de $0,000 < 0,05$. Se hace necesario que toda institución pública cumpla con lo estipulado en la Ley N.º 27806, la misma que determina que toda Entidad está obligada a publicar y mantener una difusión activa de la información, sobre todo aquella que es relevante y de interés de la ciudadanía, en consecuencia toda la administración pública se encuentra obligada a no negar información cuando esta se requiera, en razón de ello es indispensable que la autoridades de gobierno divulgen información pública, de esa manera se

estara brindando un servicio de calidad ya que dicha inforación resultara accesible para cada uno de los ciudadanos.

4. Conforme al objetivo específico 3, se determinó la relación entre la promoción del gobierno abierto y calidad de servicio. Dicha relación se pudo evidenciar mediante el coeficiente 0,539, siendo esta regular, de igual manera el valor de significancia fue de $0,000 < 0,05$. Se hace indispensable que toda institución pública incluya acciones que permitan brindar información a la sociedad, buscando que se mantenga una buena comunicación entre cada una de las Entidades públicas y la población, asimismo capacitar a cada uno de los servidores respecto a la administración de la información y sobre todo respecto a la atención de los requerimientos de acceso a la información, buscando promover plenamente la transparencia entre ambas partes, con el fin de erradicar la desconfianza que los ciudadanos tienen respecto a las entidades del Estado, del mismo modo cumplir con divulgar información pública incluyendo la participación pública, mantener datos abiertos a los usuarios, manejo de la tecnología, entres otras innovaciones que puede desarrollar el Sector Público con el unico fin de mantener una apropiada relación entre los gobernantes, funcionarios públicos y ciudadanos, logrando que la población reciban un servicio de calidad participando y recibiendo información de las obras públicas y diferentes actividades que realiza la entidad.
5. Conforme al objetivo específico 4, se determinó la relación entre las limitaciones a las excepciones y la calidad de servicio. Dicha relación se pudo evidenciar mediante el coeficiente 0,815, siendo esta fuerte, así mismo, el valor de significancia fue de $0,000 < 0,05$. Se hace indispensable que toda institución pública tenga en conocimiento pleno sobre las limitaciones para el ejercicio de acceder a información pública, porque en conformidad con la normativa existe información que no es de manejo público por ejemplo información sobre asuntos de seguridad nacional, secreto bancario, materia tributaria, investigación en trámite, planes, datos personales, entre otros definidos expresamente por la Ley, sin perjuicio de ello, las entidades estan obligadas a divulgar información que no vulneren con esta disposición y no deberan negar información

amparándose en las excepciones para ello se deberá capacitar a los funcionarios que brindan el servicio, para que estos puedan llevar correcto manejo de la información y atención de las solicitudes de los ciudadanos, de esa manera se cumplirá con brindar un servicio de calidad ya que se evitara negar innecesariamente los requerimientos.

6. Conforme al objetivo específico 5, se determinó la relación entre facilitar el acceso y calidad de servicio. Dicha relación se pudo evidenciar mediante el coeficiente 0,690, siendo esta una regular, además el valor de significancia fue de $0,000 < 0,05$. Se hace necesario que toda institución pública cumpla con permitir acceder a la Información a cada uno de los usuarios que requiera cualquier tipo de información, es preciso mencionar que dicha solicitud puede realizarse sin expresión de causa y los funcionarios públicos están obligados a recibir la solicitud y atender brindando la información requerida, del mismo modo si la entidad no cuenta con la información solicitada está obligada a encausar dicha solicitud a la entidad que corresponda de esa manera se brinda una mejor atención a los usuarios ya que no se estaría negando la información refiriendo que no se posee la información sino se estaría atendiendo eficientemente a los usuarios ya que se estaría trasladando la solicitud a la entidad que si maneje la información requerida, se busca facilitar los diferentes accesos para que puedan participar en la gestión pública y logran de esa manera la transparencia máxima en cumplimiento pleno de la normativa vigente, de esa manera se estaría garantizando y respetando este derecho.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se aconseja a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Huaylas, respecto al acceso a la información pública que divulgue información relevante y permanente que necesita la población a través del Portal de Transparencia el mismo que debe estar actualizado. Dicha información pública debe ser de acceso fácil para los usuarios. Asimismo, con respecto a calidad de servicio, sugerir al área de atención al ciudadano mejorar sus protocolos de atención de modo tal que los usuarios puedan realizar mejor sus trámites. De igual manera la Municipalidad debe invertir en equipamiento moderno y suficiente para la atención correspondiente.
- 2.** Se aconseja a la Municipalidad Distrital de Huaylas, tener protocolos de divulgación de toda información relacionada a los programas, servicios que ofrece dicha entidad, con la finalidad de que siempre se encuentre a disposición del usuario, asimismo deberá de ser de fácil manejo y muy comprensible para que puedan garantizar plenamente el derecho de acceder a la información y de esa manera siempre puedan estar informados sobre el manejo de la gestión pública.
- 3.** Se aconseja a la Municipalidad Distrital de Huaylas, que lleven a cabo charlas de orientación a los ciudadanos con el único fin de que estos tengan pleno conocimiento sobre este derecho que poseen, además capacitar acerca del manejo de las distintas plataformas y como buscar información en los diferentes canales de difusión. Del mismo modo implementar una plataforma virtual de Sistema Integrado de Trámites y Atención al Ciudadano para que los ciudadanos usuarios de los servicios puedan solicitar la información por vía web y la atención sea más eficiente.
- 4.** Se aconseja a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Huaylas contar con un personal capacitado y destinado para el manejo de todas las solicitudes de acceso a la información, de manera que puedan cumplir con todas las exigencias y mandatos de la normativa que ampara este derecho y en consecuencia dichas solicitudes presentadas por los usuarios sean recibidas,

derivadas al personal pertinente, de ser el caso canalizar a la entidad pertinente y finalmente puedan ser atendidas dentro del plazo legal, por ende se estaría brindando una atención eficiente y sobre todo de calidad.

5. Se aconseja a las autoridades de la Municipalidad Distrital de Huaylas incentivar una formación de apertura para reforzar su gestión buscando la participación de los ciudadanos mediante campañas de concientización sobre este derecho ya que mucho de ellos desconocen sobre el ejercicio del mismo, además cumplir plenamente con sus facultades normativas e impulsar la cultura de la Transparencia a los funcionarios públicos para el cumplimiento pleno de esta disposición legal mediante charlas y capacitaciones frecuentes.
6. Finalmente, se aconseja a la Municipalidad Distrital de Huaylas mantener el compromiso en mejorar los servicios ofrecidos a favor de los ciudadanos, de manera que el personal brinde un servicio personalizado, libre de errores, de manera eficiente y eficaz, poseer una disposición colaboradora de orientar de manera clara y precisa, cumplir con distribuir manuales y revistas sobre acceder a información pública, que especifiquen el procedimiento en caso de denegatoria, cumplir con la difusión plena de este derecho, en razón de todo ello se lograra la participación efectiva de los usuarios ya que podrán presenten fácilmente y con el conocimiento pleno los diversos requerimientos amparados por Ley.

REFERENCIAS

- Alianza para el Gobierno Abierto Perú. (2020). *IV Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto del Perú 2020-2021*. (G. d. Perú, Ed.) 68. Obtenido de: <https://bit.ly/3oKULVV>
- Alvarez, D. (2016). *Access to public information and data protection. Can the council for transparency be the supervisory authority on data protection?* *Revista de derecho Coquimbo*(1), 29. Obtenido de: <https://bit.ly/3hJxmTi>
- Araujo, E. (2009). *El derecho a la información y la protección de datos personales en el contexto general y su construcción teórica y jurídica*. (R. D. A.C., Ed.) *ICI*(23), 21. Obtenido de: <https://bit.ly/3fzLrQB>
- Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2021) *Informe Anual sobre solicitudes de acceso a la información pública 2020*. Obtenido de: <https://bit.ly/3yZrV8V>
- Avalos, M. I. (2010). *La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud*. (U. J. Tabasco, Ed.) *Horizonte sanitario*, 9(1), 12. Obtenido de: <https://bit.ly/3f9b4ZB>
- Bermúdez, J. y Mirosevic, C. (2008). *The Access to Public Information as Basis for Social Control and Protection of Public Heritage*. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso XXXI*, 32. Obtenido de: <https://bit.ly/3uiUWcp>
- Cepeda, J. P. y Cifuentes, W. E. (2019). *Quality Management System in the Public Sector*. A. (U. d. Rosario, Ed.) *Scielo*, 36(3), 20. Obtenido de: <https://bit.ly/2RDWCj5>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2020). *Guía Práctica para la Formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D)*. Obtenido de: <https://bit.ly/3yag0EE>
- Comisión Andina de Juristas. (2003). *El derecho de acceso a la información pública en los países de la región andina*. *Boletín Mexicano de derecho comparado*, 36(108), 30. Obtenido de: <https://bit.ly/3feu4WJ>
- Corporación Latinobarómetro (2018) *Informe 2018*. Obtenido de: <https://bit.ly/3kJUfaD>

- Cronin y Taylor. (1994). *Servperf versus Servqual: Reconciling Performance - based and perceptions-minus-expectations measurements of service quality (Vol. 58)*. Journal de Marketing.
- Estrada, A. (2004). *El acceso a la información pública. Un acercamiento doctrinal. Infobib, 20*. Obtenido de: <https://bit.ly/3bLcQxE>
- Farfan, C. R. (2017). *Acceso a la información pública en la municipalidad del distrito de Pueblo Libre*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de: <https://bit.ly/3u7BFKz>
- Gutiérrez, P. (2008). *El derecho de acceso a la información pública*. México: Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. Obtenido de: <https://bit.ly/2QDw1Ck>
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Education. Obtenido de: <https://bit.ly/3bMyWQt>
- Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). *Metodología de la Investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- ICD. (2015). Gobierno abierto: oportunidad para participar e incidir. (I. d. Desarrollo, Ed.) *Manual para organizaciones de la sociedad civil*, 58. Obtenido de: <https://bit.ly/2RBLbj>
- León, L., Cristóbal, M., y Guevara, E. (2017). *Propuesta de mejora para el proceso de elaboración de expedientes técnicos en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa*. Trabajo de investigación para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública, Universidad del Pacífico, Perú. Obtenido de: <https://bit.ly/3yxJkFq>
- Ley N.º 27806 de 2002. *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. En: Normas Legales, Diario Oficial "El Peruano". Lima: Congreso de la República. Obtenido de: <https://bit.ly/345TVt>
- López, P. L. (2004). *Población, muestra y muestreo*. (P. cero, Ed.) *Scielo*, 9(8), 6. Obtenido de: <https://bit.ly/3wr7Whg>
- Lostanau, J. (2018). *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, HOSPITAL Regional de Ica*.

- Para optar el grado académico de Maestra en Gestión en Salud, Universidad Privada Norbert Wiener, Lima. Obtenido de: <https://bit.ly/343NkQf>
- Martinez, V. (2015). *El acceso a la información pública y su impacto en la corrupción. El caso de México*. (G. y. Públicas, Ed.) *GAPP*(13), 14. Obtenido de: <https://bit.ly/3u3WmqY>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa*. (U. C. Pablo, Ed.) *Perspectivas*(34), 30. Obtenido de: <https://bit.ly/3u9HiYT>
- Mejia, T. (2019). *Investigación correlacional: características, tipos y ejemplos*. *Lifeder*. Obtenido de: <https://bit.ly/3fAs6Pa>
- Mendel, T. (2008). *Libertad de Información. Comparación Jurídica*. España: Unesco. Obtenido de: <https://bit.ly/3wn5JDC>
- Montano, J. (2019). *Investigación no experimental: Diseños, características, ejemplos*. *Lifeder*. Recuperado el 22 de setiembre de 2020, de: <https://bit.ly/2SZvN9p>
- Murrieta, C., y Cañari, C. (2018). *Análisis y evaluación de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública en el II semestre 2012 del Gobierno Regional de Ucayali: Aportes para mejorar su implementación y eficiencia de gestión*. Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia Social con mención en Programas y Proyectos de Desarrollo, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Lima. Obtenido de: <https://bit.ly/3yFX69k>
- Novoa, Y. L. (2016). *EL derecho de acceso a la información pública: contenido e importancia*. *Forseti*(1), 19. Obtenido de: <https://bit.ly/343rUmc>
- OAS. (2013). *El Acceso a la Información Pública, un Derecho para ejercer otros Derechos*. *Organización de Estados Americanos*, 41. Obtenido de: <https://bit.ly/3yotA7I>
- OCDE. (2021). *Guía de la OCDE sobre Gobierno Abierto para funcionarios públicos peruanos*. (SGP, Ed.) *Mejores políticas para una vida mejor*, 172. Obtenido de <https://bit.ly/3bKWJ3b>
- Palma, I.,y León, A. (2016). *Información y democracia. El derecho al acceso a la información y los retos para su ejercicio ciudadano*. (U. A. Metropolitana, Ed.) *Argumentos*, 29(82), 17. Obtenido de: <https://bit.ly/3fwmEgg>

- Parasuranman, Z. B. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, *Journal of Marketing*.
- Pardo, G. (2016). *The impact of citizen's charts in improvement of the public sector quality management: the case of the city hall of torrent*. (U. d. Alicante, Ed.) *Revista Castellano- Manchega de Ciencias Sociales*, 21, 16. Obtenido de: <https://bit.ly/3yuPXs6>
- Pasco, J. C. (2017). *Transparencia y acceso a la información y un efectivo control del Estado*. (U. d. Pacífico, Ed.) *Escuela de Gestión Pública*, 5. Obtenido de: <https://bit.ly/3f9Xrcx>
- Pedraza, N. A., Lavín, J., y Bernal, I. (2014). *Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública de México: estudio multicaso en el sector salud*. (U. A. Tamaulipas, Ed.) *Revista Estado, gobierno y gestión pública*(23), 26. Obtenido de: <https://bit.ly/2ScOWoh>
- Presidencia del Consejo de Ministros (2014). *Acceso a la información pública. Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales*, 52. Obtenido de <https://bit.ly/343xkOf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2017). *Modelo y estrategia de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú*. Lima: Cuatro Ases Línea Gráfica S.A.C. Obtenido de: <https://bit.ly/3hl0qKy>
- Ramió, C. (2019). *La falta de sistemas de información para un efectivo control de la gestión pública. El blog es público*. Obtenido de: <https://bit.ly/3fDPfQF>
- Ramos, A. (2017). *Information and citizen participation in the context of open government: the possibilities of the public library*. (Biblios, Ed.) *Scielo*(68), 14. doi:DOI 10.5195/biblios.2017.350
- Ramos, V., Mogollón, F. S., Santur, L., y Cherre, I. (2020). *The SERVPERF model as a service quality assessment company*. *Redalyc*, 7. Obtenido de: <https://bit.ly/3oCbiLM>
- Rodó, P. (2021). *Rho de Spearman*. *Economipedia*. Obtenido de: <https://bit.ly/3wqqZsd>
- Ruiz, C. (2013). *Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa* (Tercera Edición ed.). Texas - Huostun, USA: DANAGA Training and Consulting. Obtenido de: <https://bit.ly/3hd6R8k>

- Sánchez, F. A. (2019). *Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus*. Revista digital de investigación en docencia universitaria, 21. Obtenido de: <https://bit.ly/3vchDzV>
- Sánchez, M., y Sánchez, C. (2016). *Measuring quality in service, as a strategy for competitiveness in*. Obtenido de: <https://bit.ly/34jC4PX>
- SGP. (2014). *Acceso a la Información Pública*. (P. d. Ministros, Ed.) Lima-Perú: Secretaría de Gestión Pública. Obtenido de: <https://bit.ly/343xkOf>
- SGP. (2019). *Taller de implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. (P. d. Ministros, Ed.) 52. Obtenido de: <https://bit.ly/3hFnUjU>
- Shauer. (2014). *Transparencia en tres dimensiones*. (Scielo, Ed.) *Revista de Derecho*, 1(27). Obtenido de: <https://bit.ly/3vcnGon>
- Tenorio, G. (2017). *El derecho de acceso a la información en Iberoamérica y su concreción como garantía constitucional*. (G. y. Públicas, Ed.) *Gapp*(17), 22. Obtenido de: <https://bit.ly/2Rvkgi0>
- Tenorio, G. (2017). *El Derecho de acceso a la información en Iberoamérica y su concreción como garantía constitucional. El caso mexicano*. (I. N. Administración, Ed.) *Gestión y Análisis de Políticas Públicas* (17), 22. Obtenido de: <https://bit.ly/2Rvkgi0>
- Torres, J., Vásquez y Luna, I. (2017). *Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model*. Obtenido de: <https://bit.ly/36lTw1k>
- Torres, M., Vásquez, C., y Luna, M. (2011). *Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público*. (U. C. Alvarado, Ed.) *Compendium*, 22. Obtenido de: <https://bit.ly/3yE8CCb>
- Tumi, J. (2020). *Rendición de cuentas en la gestión del gobierno municipal de Puno-Perú (2011-2018)*. (R. d. Desarrollo, Ed.) *Comunicación*, 1(11), 14. Obtenido de: <https://bit.ly/3hLsGfy>
- TUO. (2019). *Texto Único Ordenado de la Ley 27805 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. *El Peruano*, pág. 23. Obtenido de: <https://bit.ly/3yvosig>
- Ubalde, R. (2016). *Fundamentals of Transparency in the Contemporary Society*. (U. N. México, Ed.) *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales* (226).

- Valim, R. (2019). *The fundamental right of access to public information in Brazilian law*. *Revist de Investigación Constitucional*, 3(1), 22. Obtenido de: <https://bit.ly/3ytmAqj>
- Villalobos, I. (2017). *Desafíos en la política de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales en Perú; una perspectiva de la colaboración en la nueva autoridad nacional*. *XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública - España(14)*, 11. Obtenido de: <https://bit.ly/3fbFgmW>
- Zambrano, D., Aguirre, A., Molina, L., y Santa María Suárez, G. (2016). *El derecho de acceso a la información pública en la República del Ecuador*. Ecuador: Mar abierto. Obtenido de: <https://bit.ly/2UwmA9Z>

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Acceso a la Información Pública y Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021

Autor: Quijano Perez, Joselyn Milagros

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General</p> <p>¿De qué manera se relaciona el acceso a la información pública y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿De qué manera se relaciona la transparencia máxima y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la obligación de publicar y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la promoción del gobierno abierto y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona las limitaciones a las excepciones y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021?</p> <p>¿De qué manera se relaciona facilitar el acceso y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el acceso a la información pública y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la transparencia máxima y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la obligación de publicar y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la promoción del gobierno abierto y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre las limitaciones a las excepciones y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre facilitar el acceso y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>existe relación significativa entre el acceso a la información pública y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la transparencia máxima y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la obligación de publicar y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre la promoción del gobierno abierto y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre las limitaciones a las excepciones y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021.</p> <p>Existe relación significativa entre facilitar el acceso y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021.</p>	Variable 1: Acceso a la información Pública				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Transparencia máxima	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgación • Accesibilidad 	1,2,3,4	Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Accesible
			Obligación de publicar	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación • Difusión 	5,6,7,8		82-110
			Promoción del gobierno abierto	<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad, Integridad y rendición de cuentas. • Promoción de conciencia pública 	9,10,11,12		Poco accesible
			Limitaciones a las excepciones	<ul style="list-style-type: none"> • Excepciones de la Ley • Interés Público 	13,14,15,16		52-81
			Facilitar el acceso	<ul style="list-style-type: none"> • Tramitación de solicitudes • Plazos determinados. • Simplificación de procedimientos 	17,18,19,20,21,22		No accesible
			22-51				

Variable 2: Calidad de servicio				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento • Instalaciones físicas • Apariencia del personal • Material informativo 	1,2,3,4	Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta: (1) Nunca cumple (2) Casi nunca cumple (3) A veces cumple (4) Casi siempre cumple (5) Siempre cumple	Eficiente 82-110 Regular 52-81 Deficiente 22-51
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención • Errores cero • Interés en solucionar 	5,6,7,8,		
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Informe del avance • Información clara • Está capacitado 	9,10,11,12		
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Amabilidad • Disposición de atender 	13, 14,15,16		
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Preocupación por los problemas del usuario. • Explica los detalles • Horarios adecuados • Receptivo a quejas, dudas y reclamos 	17,18,19, 20,21,22		

Tipo y diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo de investigación: Paradigma: Positivista Enfoque: Cuantitativo Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño de investigación: No experimental – transversal - correlacional</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: Usuarios de la Municipalidad Distrital de Huaylas-Ancash</p> <p>Tamaño de muestra: Constituida por 72 usuarios que acuden a la Municipalidad Distrital de Huaylas-Ancash</p> <p>Muestreo: Fue probabilístico aleatorio</p>	<p>Variable 1: Acceso a la información</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Guerrero Hernández, Marleni Adaptado por: Joselyn Quijano Pérez Año: 2021 Monitoreo: Se aplicará los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huaylas Ámbito de Aplicación: Distrito de Huaylas - Ancash Forma de Administración: Virtual</p> <p>Variable 2: Calidad de atención</p> <p>Técnicas: Cuestionario Instrumentos: Cuestionario SERVPERF Autor: Modelo SERVQUAL, Adaptado por: Joselyn Quijano Pérez Año: 2021 Monitoreo: Se aplicará los usuarios de la Municipalidad Distrital de Huaylas Ámbito de Aplicación: Distrito de Huaylas - Ancash Forma de Administración: Virtual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se aplico tablas y gráficos descriptivos y porcentuales de acuerdo de la frecuencia de variables y sus dimensiones</p> <p>INFERENCIAL: Como las variables son cuantitativas se aplica el Rho de Spearman</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2-1)}$ <p>Así mismo se elaborarán tablas de consistencia.</p>

Anexo 2

Operacionalización de la variable: Acceso a la información pública

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos por dimensión	N.º de ítems	Niveles y rangos
Transparencia máxima	- Divulgación - Accesibilidad	1, 2, 3, 4,	Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta:	Accesible 16-20 Poco accesible 10-15 No accesible 4-9	22	Accesible 82-110 Poco accesible 52-81
Obligación de publicar	- Publicación - Difusión	5, 6, 7, 8	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre	Accesible 16-20 Poco accesible 10-15 No accesible 4-9		No accesible 22-51
Promoción del gobierno abierto	- Asequibilidad, integridad y rendición de cuentas - Promoción de conciencia pública	9, 10 11, 12,	(5) Siempre	Accesible 16-20 Poco accesible 10-15 No accesible 4-9 Accesible 16-20		
Limitaciones a las excepciones	- Excepciones de la Ley - Interés Público	13, 14, 15, 16,		Poco accesible 10-15 No accesible 4-9 Accesible 16-20		
Facilitar el acceso	- Tramitación de solicitudes - Plazos establecidos. - Simplificación de procedimientos	17, 18, 19, 20, 21, 22		Poco accesible 24-30 Poco accesible 15-23 No accesible 6-14		

Nota: Adaptado de Mendel (2008) y el TUO de la Ley N.º 27806

Operacionalización de la Variable: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y Valores	Niveles y Rangos por dimensión	N.º de ítems	Niveles y rangos
Elementos Tangibles	- Equipamiento	1, 2,	Escala politómica de Likert con los siguientes niveles de respuesta:	Accesible	22	Eficiente 82-110
	- Instalaciones físicas	3, 4,		Poco accesible		
	- Apariencia del personal		(1) Nunca	10-15		Regular 52-81
	- Material informativo		(2) Casi nunca	No accesible 4-9		Deficiente 22-51
Fiabilidad	- Tiempo de atención	5, 6,	(3) A veces	Accesible		
	- Errores cero	7, 8		Poco accesible		
	- Interés en solucionar		(4) Casi siempre	10-15		
Capacidad de respuesta	- Informe del avance	9, 10	(5) Siempre	No accesible 4-9		
	- Información clara	11, 12,		Accesible		
	- Está capacitado			16-20		
Seguridad	- Confianza	13, 14,		Poco accesible		
	- Amabilidad	15, 16,		No accesible		
	- Disposición de atender			4-9		
Empatía	- Atención personalizada	17, 18,		Accesible		
	- Preocupación por los problemas del usuario.	19, 20,		Poco accesible		
	- Explica los detalles	21, 22		10-15		
	- Horarios adecuados			No accesible		
	- Receptivo a quejas, dudas y reclamos			4-9		

Nota: Adaptado de Cronin y Taylor (1994).

Anexo 3
Ficha Técnica de los Instrumentos: acceso a la información pública y calidad de servicio

Medición de las Variables: acceso a la información pública y calidad de servicio	
Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario
Autor(a)	Guerrero Hernández, Marleni / Cronin y Taylor
Adaptado	Br. Joselyn Milagros Quijano Perez (2021)
Ámbito de aplicación	Distrito de Huaylas – Ancash
Tiempo de aplicación	30 minutos
Administración	Virtual
Significación	Determina la dimensión que predomina en el nivel de Acceso a la Información Pública y Calidad de Servicio en la Municipalidad Distrital de Huaylas
Dimensiones	Transparencia máxima, Obligación de publicar, Promoción del gobierno abierto, Limitaciones a las excepciones y Facilitar el acceso / Elementos Tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía
Evalúa	Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre y (5) Siempre / (1) Nunca cumple, (2) Casi nunca cumple (3) A veces cumple (4) Casi siempre cumple y (5) Siempre cumple.

Nota: Ficha técnica adaptada (2020)

Anexo 4
Instrumentos de recolección de información



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Estimado (a) usuario, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el acceso a la información pública.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. Responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N.º	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
	DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA MÁXIMA	1	2	3	4	5
INDICADOR: Divulgación						
1	La Municipalidad cuenta con una política sobre divulgación de información relacionada a los programas y las operaciones de su competencia y está a disposición del público.	1	2	3	4	5
2	La Municipalidad divulga información relevante y en forma permanente a través del Portal de Transparencia	1	2	3	4	5
INDICADOR: Accesibilidad						
3	El acceso a la Información pública es de fácil acceso en la Municipalidad	1	2	3	4	5
4	En la Municipalidad la información es de fácil manejo, comprensible y útil para cualquier ciudadano.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: OBLIGACIÓN DE PUBLICAR		VALORACIÓN				
INDICADOR: Publicación						
5	En la Municipalidad la plataforma de Transparencia cuenta con información actualizada y registra la última fecha de actualización.	1	2	3	4	5
6	La Municipalidad cumple con publicar información de tipo económico en el Portal de Transparencia	1	2	3	4	5
INDICADOR: Difusión						
7	La Municipalidad realiza campañas frecuentes de difusión para acceder a la información pública	1	2	3	4	5
8	En la Municipalidad la difusión de la información se da de forma permanente y fluida.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PROMOCIÓN DE GOBIERNO ABIERTO		VALORACIÓN				

	INDICADOR: Asequibilidad, integridad y rendición de cuentas.					
9	La información vertida por la Municipalidad es permanente, abierta y asequible al ciudadano que la solicita.	1	2	3	4	5
10	La Municipalidad posee una comunicación activa con los usuarios y los especialistas se muestran colaboradores ante las solicitudes de información requerida.	1	2	3	4	5
	INDICADOR: Promoción de conciencia pública					
11	El área de atención al ciudadano de la Municipalidad orienta a los ciudadanos sobre la Ley de transparencia y acceso a la información pública.	1	2	3	4	5
12	En la Municipalidad se difunden las directivas para que los ciudadanos puedan tomar sus propias decisiones.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: LIMITACIÓN A LAS EXCEPCIONES	VALORACIÓN				
	INDICADOR: Excepciones de la Ley					
13	En la Municipalidad la información sobre el personal es abierta al público sin que afecte a la intimidad de las personas.	1	2	3	4	5
14	La Municipalidad garantiza la protección de datos personales de la información que poseen de los ciudadanos usuarios de los servicios.	1	2	3	4	5
	INDICADOR: Interés público					
15	Usted considera que la información presupuestal, ejecución de obras, expedientes técnicos son de interés público y no se pueden negar salvo las excepciones establecidas por la Ley.	1	2	3	4	5
16	La información brindada por la Municipalidad fomenta confianza entre los usuarios y autoridades.	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: PROCESO PARA FACILITAR EL ACCESO	VALORACIÓN				
	INDICADOR: Tramite de las solicitudes					
17	En la Municipalidad existe formalidad al momento de realizar una solicitud por acceso a la información pública	1	2	3	4	5
18	La Municipalidad ha implementado el formato electrónico para solicitar la información por vía web	1	2	3	4	5
	INDICADOR: Plazos establecidos					
19	La Municipalidad cumple con entregar la información solicitada dentro de los plazos establecidos	1	2	3	4	5
20	La Municipalidad cumple con informar al usuario en caso no pueda cumplir con la entrega de la información dentro del plazo y necesite ampliar la fecha de entrega conforme lo establece la Ley.	1	2	3	4	5
	INDICADOR: Simplificación de procedimientos					
21	En la Municipalidad los procedimientos de acceso son comunicados al ciudadano de forma clara y sencilla.	1	2	3	4	5
22	La Municipalidad Distrital de Huaylas cumple con la Ley de simplificación administrativa en el desarrollo de los procedimientos.	1	2	3	4	5

Muchas gracias



CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO PARA LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYLAS

La presente encuesta se realiza con fines académicos, nuestro interés es obtener información que refleje lo que usted piensa respecto al servicio que le brindan.

Instrucciones: Por favor, marque el número que según usted refleje su opinión, respecto a las características descritas.

Si usted siente que la característica **NUNCA CUMPLE (N): Marque 1**

Si usted siente que la característica **CASI NUNCA CUMPLE (CN): Marque 2**

Si usted siente que la característica **A VECES CUMPLE (A): Marque 3**

Si usted siente que la característica **CASI SIEMPRE CUMPLE (CS): Marque 4**

Si usted siente que la característica **SIEMPRE CUMPLE (S): Marque 5**

N.º	Características de la calidad de servicio	VALORACIÓN				
		N	CN	A	CS	S
ELEMENTOS TANGIBLES						
Equipamiento, Instalaciones Físicas, Apariencia del personal, Material Informativo.						
1	La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención.	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones físicas la Municipalidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso.	1	2	3	4	5
3	El personal de la Municipalidad que le brinda el servicio tiene aspecto adecuado.	1	2	3	4	5
4	El material que le brindan en la Municipalidad para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) es de fácil entendimiento.	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
Tiempo de atención, Errores cero, Interés en solucionar						
5	La Municipalidad cumple con sus servicios en el tiempo prometido.	1	2	3	4	5
6	En la Municipalidad el tiempo que le brindan para atender sus consultas es el adecuado.	1	2	3	4	5
7	La Municipalidad le brinda un servicio libre de errores.	1	2	3	4	5
8	Cuando usted tiene un problema, el personal de la Municipalidad muestra sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
Informe del avance, Información clara y está capacitado						
9	El personal de la Municipalidad responde a las preguntas o consultas que son presentadas por los usuarios a través de las diversas plataformas.	1	2	3	4	5
10	El personal de la Municipalidad le brinda información clara y precisa	1	2	3	4	5
11	El personal de la Municipalidad está capacitado para responder sus consultas.	1	2	3	4	5

12	El personal de la Municipalidad canaliza su trámite o consulta a través del canal correspondiente.	1	2	3	4	5
SEGURIDAD						
Confianza, Amabilidad y Disposición de atender						
13	El comportamiento del personal de la Municipalidad le inspira confianza.	1	2	3	4	5
14	El personal de la Municipalidad es amable y cortes con usted.	1	2	3	4	5
15	El personal de la Municipalidad está dispuesto a atenderlo y ayudarlo	1	2	3	4	5
16	El personal de la Municipalidad se muestra muy colaborador para que usted culmine satisfactoriamente sus trámites.	1	2	3	4	5
EMPATÍA						
Atención personalizada, preocupación por los problemas del usuario, explica los detalles y horarios adecuados						
17	El personal de la Municipalidad le brinda una atención personalizada.	1	2	3	4	5
18	El personal de la Municipalidad se preocupa y comprende sus necesidades.	1	2	3	4	5
19	El personal de la Municipalidad le explica con detalle los procedimientos del trámite que usted solicita.	1	2	3	4	5
20	Los horarios de atención de la Municipalidad son los adecuados para usted	1	2	3	4	5
21	El personal de la Municipalidad es muy receptivo a sus quejas y consultas	1	2	3	4	5
22	El personal e la Municipalidad recibe y atiende los reclamos que usted presenta ante la entidad.	1	2	3	4	5

Muchas gracias

Anexo 5

Certificados de validación de instrumentos



“Acceso a la Información Pública y Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021”

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Acceso a la Información Pública

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Primera Dimensión: Transparencia Máxima								
1	La Municipalidad cuenta con una política sobre divulgación de información relacionada a los programas y las operaciones de su competencia y está a disposición del público.	X		X		X		
2	La Municipalidad divulga información relevante y en forma permanente a través del Portal de Transparencia	X		X		X		
3	El acceso a la Información pública es de fácil acceso en la Municipalidad	X		X		X		
4	En la Municipalidad la información es de fácil manejo, comprensible y útil para cualquier ciudadano.	X		X		X		
Segunda Dimensión: Obligación de Publicar								
5	En la Municipalidad la plataforma de Transparencia cuenta con información actualizada y registra la última fecha de actualización.	X		X		X		
6	La Municipalidad cumple con publicar información de tipo económico en el Portal de Transparencia	X		X		X		
7	La Municipalidad realiza campañas frecuentes de difusión para acceder a la información pública	X		X		X		
8	En la Municipalidad la difusión de la información se da de forma permanente y fluida.	X		X		X		
Tercera Dimensión: Promoción De Gobierno Abierto								
9	La información vertida por la Municipalidad es permanente, abierta y asequible al ciudadano que la solicita.	X		X		X		
10	La Municipalidad posee una comunicación activa con los usuarios y los especialistas se muestran colaboradores ante las solicitudes de información requerida.	X		X		X		
11	El área de atención al ciudadano de la Municipalidad orienta a los ciudadanos sobre la Ley de transparencia y acceso a la información pública.	X		X		X		
12	En la Municipalidad se difunden las directivas para que los ciudadanos puedan tomar sus propias decisiones.	X		X		X		
Cuarta Dimensión: Limitación a las Excepciones								
13	En la Municipalidad la información sobre el personal es abierta al público sin que afecte a la intimidad de las personas.	X		X		X		
14	La Municipalidad garantiza la protección de datos personales de la información que poseen de los ciudadanos usuarios de los servicios.	X		X		X		
15	Usted considera que la información presupuestal, ejecución de obras, expedientes técnicos son de interés público y no se pueden negar salvo las excepciones establecidas por la Ley.	X		X		X		
16	La información brindada por la Municipalidad fomenta confianza entre los usuarios y autoridades.	X		X		X		
Quinta Dimensión: Proceso para Facilitar el Acceso								
17	En la Municipalidad existe formalidad al momento de realizar una solicitud por acceso a la información pública.	X		X		X		
18	La Municipalidad ha implementado el formato electrónico para solicitar la información por vía web.	X		X		X		
19	La Municipalidad cumple con entregar la información solicitada dentro de los plazos establecidos.	X		X		X		
20	La Municipalidad cumple con informar al usuario en caso no pueda cumplir con la entrega de la información dentro del plazo y necesite ampliar la fecha de entrega conforme lo establece la Ley.	X		X		X		
21	En la Municipalidad los procedimientos de acceso son comunicados al ciudadano de forma clara y sencilla.	X		X		X		
22	La Municipalidad cumple con la Ley de simplificación administrativa en el desarrollo de los procedimientos.	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Mendel (2008) y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Acceso a la Información Pública

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Córdova García Ulises**

Grado académico del juez validador: **Doctor en Educación**

Especialidad del validador: **Metodología de la investigación científica**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **06658910**

Lima, 12 de junio del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si existe suficiencia**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
Dr. Ulises Córdova García
BOLETA DE INVESTIGACIÓN

Firma del Juez Validador

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Primera dimensión: Elementos Tangibles								
1	La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas la Municipalidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso.	X		X		X		
3	El personal de la Municipalidad que le brinda el servicio tiene aspecto adecuado.	X		X		X		
4	El material que le brindan en la Municipalidad para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) es de fácil entendimiento	X		X		X		
Segunda dimensión: Fiabilidad								
		Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
5	La Municipalidad cumple con sus servicios en el tiempo prometido.	X		X		X		
6	En la Municipalidad el tiempo que le brindan para atender sus consultas es el adecuado.	X		X		X		
7	La Municipalidad le brinda un servicio libre de errores.	X		X		X		
8	Cuando usted tiene un problema, el personal de la Municipalidad muestra sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
Tercera dimensión: Capacidad de Respuesta								
		Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal la Municipalidad responde a las preguntas o consultas que son presentadas por los usuarios a través de las diversas plataformas.	X		X		X		
10	El personal de la Municipalidad le brinda información clara y precisa.	X		X		X		
11	El personal de la Municipalidad está capacitado para responder sus consultas.	X		X		X		
12	El personal de la Municipalidad canaliza su trámite o consulta a través del canal correspondiente.	X		X		X		
Cuarta dimensión: Seguridad								
		Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	El comportamiento del personal de la Municipalidad le inspira confianza.	X		X		X		
14	El personal de la Municipalidad es amable y cortes con usted.	X		X		X		
15	El personal de la Municipalidad está dispuesto a atenderlo y ayudarlo.	X		X		X		
16	El personal de la Municipalidad se muestra muy colaborador para que usted culmine satisfactoriamente sus trámites.	X		X		X		
Quinta dimensión: Empatía								
		Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal de la Municipalidad le brinda una atención personalizada.	X		X		X		
18	El personal de la Municipalidad se preocupa y comprende sus necesidades.	X		X		X		
19	El personal de la Municipalidad le explica con detalle los procedimientos del trámite que usted solicita.	X		X		X		
20	Los horarios de atención de la Municipalidad son los adecuados para usted.	X		X		X		
21	El personal de la Municipalidad es muy receptivo a sus quejas y consultas.	X		X		X		
22	El personal e la Municipalidad recibe y atiende los reclamos que usted presenta ante la entidad.	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Cronin y Taylor (1994)

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Calidad de Servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Córdova García Ulises**

Grado académico del juez validador: **Doctor en Educación**

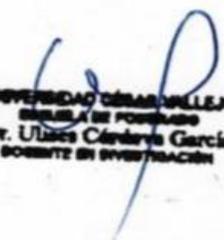
Especialidad del validador: **Metodología de la investigación científica**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **06658910**

Lima, 12 de junio del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si existe suficiencia**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
Dr. Ulises Córdova García
DOCTOR EN INVESTIGACIÓN

Firma del Juez Validador

“Acceso a la Información Pública y Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021”
Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Acceso a la Información Pública

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Primera Dimensión: Transparencia Máxima								
1	La Municipalidad cuenta con una política sobre divulgación de información relacionada a los programas y las operaciones de su competencia y está a disposición del público.	✓		✓		✓		
2	La Municipalidad divulga información relevante y en forma permanente a través del Portal de Transparencia	✓		✓		✓		
3	El acceso a la Información pública es de fácil acceso en la Municipalidad	✓		✓		✓		
4	En la Municipalidad la información es de fácil manejo, comprensible y útil para cualquier ciudadano.	✓		✓		✓		
Segunda Dimensión: Obligación de Publicar								Sugerencias
5	En la Municipalidad la plataforma de Transparencia cuenta con información actualizada y registra la última fecha de actualización.	✓		✓		✓		
6	La Municipalidad cumple con publicar información de tipo económico en el Portal de Transparencia	✓		✓		✓		
7	La Municipalidad realiza campañas frecuentes de difusión para acceder a la información pública	✓		✓		✓		
8	En la Municipalidad la difusión de la información se da de forma permanente y fluida.	✓		✓		✓		
Tercera Dimensión: Promoción De Gobierno Abierto								Sugerencias
9	La información vertida por la Municipalidad es permanente, abierta y asequible al ciudadano que la solicita.	✓		✓		✓		
10	La Municipalidad posee una comunicación activa con los usuarios y los especialistas se muestran colaboradores ante las solicitudes de información requerida.	✓		✓		✓		
11	El área de atención al ciudadano de la Municipalidad orienta a los ciudadanos sobre la Ley de transparencia y acceso a la información pública.	✓		✓		✓		
12	En la Municipalidad se difunden las directivas para que los ciudadanos puedan tomar sus propias decisiones.	✓		✓		✓		
Cuarta Dimensión: Limitación a las Excepciones								Sugerencias
13	En la Municipalidad la información sobre el personal es abierta al público sin que afecte a la intimidad de las personas.	✓		✓		✓		
14	La Municipalidad garantiza la protección de datos personales de la información que poseen de los ciudadanos usuarios de los servicios.	✓		✓		✓		

15	Usted considera que la información presupuestal, ejecución de obras, expedientes técnicos son de interés público y no se pueden negar salvo las excepciones establecidas por la Ley.	✓		✓		✓		
16	La información brindada por la Municipalidad fomenta confianza entre los usuarios y autoridades.	✓		✓		✓		
Quinta Dimensión: Proceso para Facilitar el Acceso		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	En la Municipalidad existe formalidad al momento de realizar una solicitud por acceso a la información pública.	✓		✓		✓		
18	La Municipalidad ha implementado el formato electrónico para solicitar la información por vía web.	✓		✓		✓		
19	La Municipalidad cumple con entregar la información solicitada dentro de los plazos establecidos.	✓		✓		✓		
20	La Municipalidad cumple con informar al usuario en caso no pueda cumplir con la entrega de la información dentro del plazo y necesite ampliar la fecha de entrega conforme lo establece la Ley.	✓		✓		✓		
21	En la Municipalidad los procedimientos de acceso son comunicados al ciudadano de forma clara y sencilla.	✓		✓		✓		
22	La Municipalidad cumple con la Ley de simplificación administrativa en el desarrollo de los procedimientos.	✓		✓		✓		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Mendel (2008) y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ si hay suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. Sifuentes Pinto Nilsa**

DNI: 09098353

Especialidad del validador: Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

28 de Mayo del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Primera Dimensión: Elementos Tangibles								
1	La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas la Municipalidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso.	✓		✓		✓		
3	El personal de la Municipalidad que le brinda el servicio tiene aspecto adecuado.	✓		✓		✓		
4	El material que le brindan en la Municipalidad para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) es de fácil entendimiento	✓		✓		✓		
Segunda dimensión: Fiabilidad								
5	La Municipalidad cumple con sus servicios en el tiempo prometido.	✓		✓		✓		
6	En la Municipalidad el tiempo que le brindan para atender sus consultas es el adecuado.	✓		✓		✓		
7	La Municipalidad le brinda un servicio libre de errores.	✓		✓		✓		
8	Cuando usted tiene un problema, el personal de la Municipalidad muestra sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
Tercera dimensión: Capacidad de Respuesta								
9	El personal la Municipalidad responde a las preguntas o consultas que son presentadas por los usuarios a través de las diversas plataformas.	✓		✓		✓		
10	El personal de la Municipalidad le brinda información clara y precisa.	✓		✓		✓		
11	El personal de la Municipalidad está capacitado para responder sus consultas.	✓		✓		✓		
12	El personal de la Municipalidad canaliza su trámite o consulta a través del canal correspondiente.	✓		✓		✓		
Cuarta dimensión: Seguridad								
13	El comportamiento del personal de la Municipalidad le inspira confianza.	✓		✓		✓		
14	El personal de la Municipalidad es amable y cortés con usted.	✓		✓		✓		

15	El personal de la Municipalidad está dispuesto a atenderlo y ayudarlo.	✓		✓		✓		
16	El personal de la Municipalidad se muestra muy colaborador para que usted culmine satisfactoriamente sus trámites.	✓		✓		✓		
Quinta dimensión: Empatía		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal de la Municipalidad le brinda una atención personalizada.	✓		✓		✓		
18	El personal de la Municipalidad se preocupa y comprende sus necesidades.	✓		✓		✓		
19	El personal de la Municipalidad le explica con detalle los procedimientos del trámite que usted solicita.	✓		✓		✓		
20	Los horarios de atención de la Municipalidad son los adecuados para usted.	✓		✓		✓		
21	El personal de la Municipalidad es muy receptivo a sus quejas y consultas.	✓		✓		✓		
22	El personal e la Municipalidad recibe y atiende los reclamos que usted presenta ante la entidad.	✓		✓		✓		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Cronin y Taitor (1994)

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **si hay suficiencia** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dra. Sifuentes Pinto Nilisa**

DNI: 09098353

Especialidad del validador: Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

28 de Mayo del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

“Acceso a la Información Pública y Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021”
Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 1: Acceso a la Información Pública

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Primera Dimensión: Transparencia Máxima								
1	La Municipalidad cuenta con una política sobre divulgación de información relacionada a los programas y las operaciones de su competencia y está a disposición del público.	X		X		X		
2	La Municipalidad divulga información relevante y en forma permanente a través del Portal de Transparencia	X		X		X		
3	El acceso a la Información pública es de fácil acceso en la Municipalidad	X		X		X		
4	En la Municipalidad la información es de fácil manejo, comprensible y útil para cualquier ciudadano.	X		X		X		
Segunda Dimensión: Obligación de Publicar								
5	En la Municipalidad la plataforma de Transparencia cuenta con información actualizada y registra la última fecha de actualización.	X		X		X		
6	La Municipalidad cumple con publicar información de tipo económico en el Portal de Transparencia	X		X		X		
7	La Municipalidad realiza campañas frecuentes de difusión para acceder a la información pública	X		X		X		
8	En la Municipalidad la difusión de la información se da de forma permanente y fluida.	X		X		X		
Tercera Dimensión: Promoción De Gobierno Abierto								
9	La información vertida por la Municipalidad es permanente, abierta y asequible al ciudadano que la solicita.	X		X		X		
10	La Municipalidad posee una comunicación activa con los usuarios y los especialistas se muestran colaboradores ante las solicitudes de información requerida.	X		X		X		
11	El área de atención al ciudadano de la Municipalidad orienta a los ciudadanos sobre la Ley de transparencia y acceso a la información pública.	X		X		X		
12	En la Municipalidad se difunden las directivas para que los ciudadanos puedan tomar sus propias decisiones.	X		X		X		
Cuarta Dimensión: Limitación a las Excepciones								
13	En la Municipalidad la información sobre el personal es abierta al público sin que afecte a la intimidad de las personas.	X		X		X		
14	La Municipalidad garantiza la protección de datos personales de la información que poseen de los ciudadanos usuarios de los servicios.	X		X		X		
15	Usted considera que la información presupuestal, ejecución de obras, expedientes técnicos son de interés público y no se pueden negar salvo las excepciones establecidas por la Ley.	X		X		X		
16	La información brindada por la Municipalidad fomenta confianza entre los usuarios y autoridades.	X		X		X		
Quinta Dimensión: Proceso para Facilitar el Acceso								
17	En la Municipalidad existe formalidad al momento de realizar una solicitud por acceso a la información pública.	X		X		X		
18	La Municipalidad ha implementado el formato electrónico para solicitar la información por vía web.	X		X		X		
19	La Municipalidad cumple con entregar la información solicitada dentro de los plazos establecidos.	X		X		X		
20	La Municipalidad cumple con informar al usuario en caso no pueda cumplir con la entrega de la información dentro del plazo y necesite ampliar la fecha de entrega conforme lo establece la Ley.	X		X		X		
21	En la Municipalidad los procedimientos de acceso son comunicados al ciudadano de forma clara y sencilla.	X		X		X		
22	La Municipalidad cumple con la Ley de simplificación administrativa en el desarrollo de los procedimientos.	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Mendel (2008) y el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Acceso a la Información Pública

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador **Dr. Mejía Montenegro Genebrardo**

Grado académico del juez validador: **Dr. Gestión y Ciencias de la Educación- Economista**

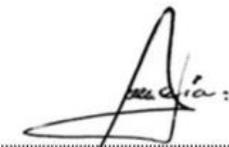
Especialidad del validador: **Docente temático**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **09797698**

Lima, 03 de junio del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Genebrardo Mejía Montenegro
CEL: 1830
DNI.: 09797698

Firma del Juez Validador

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable 2: Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Primera dimensión: Elementos Tangibles								
1	La Municipalidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas la Municipalidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso.	X		X		X		
3	El personal de la Municipalidad que le brinda el servicio tiene aspecto adecuado.	X		X		X		
4	El material que le brindan en la Municipalidad para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) es de fácil entendimiento	X		X		X		
Segunda dimensión: Fiabilidad								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
5	La Municipalidad cumple con sus servicios en el tiempo prometido.	X		X		X		
6	En la Municipalidad el tiempo que le brindan para atender sus consultas es el adecuado.	X		X		X		
7	La Municipalidad le brinda un servicio libre de errores.	X		X		X		
8	Cuando usted tiene un problema, el personal de la Municipalidad muestra sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
Tercera dimensión: Capacidad de Respuesta								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
9	El personal la Municipalidad responde a las preguntas o consultas que son presentadas por los usuarios a través de las diversas plataformas.	X		X		X		
10	El personal de la Municipalidad le brinda información clara y precisa.	X		X		X		
11	El personal de la Municipalidad está capacitado para responder sus consultas.	X		X		X		
12	El personal de la Municipalidad canaliza su trámite o consulta a través del canal correspondiente.	X		X		X		
Cuarta dimensión: Seguridad								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
13	El comportamiento del personal de la Municipalidad le inspira confianza.	X		X		X		
14	El personal de la Municipalidad es amable y cortes con usted.	X		X		X		
15	El personal de la Municipalidad está dispuesto a atenderlo y ayudarlo.	X		X		X		
16	El personal de la Municipalidad se muestra muy colaborador para que usted culmine satisfactoriamente sus trámites.	X		X		X		
Quinta dimensión: Empatía								
		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
17	El personal de la Municipalidad le brinda una atención personalizada.	X		X		X		
18	El personal de la Municipalidad se preocupa y comprende sus necesidades.	X		X		X		
19	El personal de la Municipalidad le explica con detalle los procedimientos del trámite que usted solicita.	X		X		X		
20	Los horarios de atención de la Municipalidad son los adecuados para usted.	X		X		X		
21	El personal de la Municipalidad es muy receptivo a sus quejas y consultas.	X		X		X		
22	El personal e la Municipalidad recibe y atiende los reclamos que usted presenta ante la entidad.	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de Cronin y Taylor (1994)

CERTIFICACION DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO: Calidad de Servicio

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: **Mejía Montenegro Genebrardo**

Grado académico del juez validador: **Dr. Gestión y ciencias de la Educación**

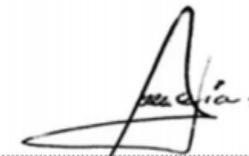
Especialidad del validador: **Docente temático**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **09797698**

Lima, 03 de junio del 2021

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Genebrardo Mejía Montenegro
CEL: 1830
DNI.: 09797698

Firma del Juez Validador

Anexo 6
Bases de datos para la confiabilidad
Variable: Acceso a la información pública

DIMENSIONES	DIMENSIÓN TRANSPARENCIA MAXIMA				DIMENSIÓN OBLIGACIÓN DE PUBLICAR				DIMENSIÓN PROMOCIÓN DEL GOBIERNO ABIERTO				DIMENSIÓN LIMITACIONES A LAS EXCEPCIONES				DIMENSIÓN FACILITAR ACCESO					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	3	2	5	4	3	5	4	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3
2	2	3	2	3	2	5	5	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4
3	2	2	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	3	4	2	3	4	5	4	5	3	4
4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	4	2
5	2	3	3	4	4	4	2	2	5	2	2	4	2	4	4	3	3	2	2	2	4	5
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
7	2	5	4	3	3	4	5	3	2	4	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4
8	4	4	3	2	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
9	2	2	3	2	5	2	5	5	2	3	2	2	4	3	3	5	3	2	2	3	3	3
10	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	5	5	3	5	3	2	4	5	4	3	3	3
11	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2
12	2	1	2	4	2	3	5	1	3	3	4	3	3	4	5	3	4	5	4	5	5	3
13	2	3	4	4	2	3	4	3	2	3	4	3	2	4	2	3	3	2	4	4	4	3
14	1	2	4	3	3	4	3	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1
15	1	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	2	1	3	4	4	3	2	3	4	4	3
16	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	5	4
17	2	2	3	4	4	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	3
18	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
19	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
20	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4

Variable: Calidad de servicio

DIMENSIONES	DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES				DIMENSIÓN FIABILIDAD				DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA				DIMENSIÓN SEGURIDAD				DIMENSIÓN EMPATÍA					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
2	4	4	4	3	2	4	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	2	3	4	2	4	2	5	4
4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	3
5	3	4	4	4	4	4	3	2	1	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	4	2	3
6	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
7	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4
8	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4
9	3	3	4	5	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	5	3	2	2	3	2	3
10	5	5	4	4	4	5	2	3	4	3	5	3	3	5	3	2	4	3	4	3	5	3
11	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	2	3	3	3	1	3	3	4	3	3	4	5	3	4	2	4	3	4	3
13	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	2	4	2	4	2	3	3	3	4	2	2	3
14	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	1	3	3	2	3	3	3	3	2	1
15	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	4	1	3	4	4	3	2	3	4	3	3
16	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4
17	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	4	3	5	2	4	4	5	3
18	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3
19	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
20	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4

Anexo 7 Prueba de confiabilidad

RELIABILITY
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016
 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022
 /SCALE('ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	N	%
	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

^a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	20

IBM SPSS Statistics Processor está listo

RELIABILITY
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016
 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022
 /SCALE('CALIDAD DE SERVICIO') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: CALIDAD DE SERVICIO

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	N	%
	Válidos	20	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	20	100,0

^a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,829	22

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Anexo 8
Base de datos general de la variable: Acceso a la información pública

DIMENSIONES SUJETOS /ITEMS	DIMENSIÓN TRANSPARENCIA MAXIMA				Σ	DIMENSIÓN OBLIGACIÓN DE PUBLICAR				Σ	DIMENSIÓN PROMOCIÓN DEL GOBIERNO ABIERTO				Σ	DIMENSIÓN LIMITACIONES A LAS EXCEPCIONES				Σ	DIMENSIÓN FACILITAR ACCESO						Σ	Σ
	1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15	16		17	18	19	20	21	22		
1	3	2	5	4	14	3	5	4	3	15	5	3	4	4	16	3	4	3	4	14	4	2	4	4	4	3	21	80
2	2	3	2	3	10	2	5	5	2	14	4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	3	5	5	3	3	4	23	77
3	2	2	5	3	12	3	3	5	4	15	3	4	5	3	15	3	4	2	3	12	4	5	4	5	3	4	25	79
4	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	2	2	4	3	11	3	3	4	3	13	5	3	4	4	4	2	22	73
5	2	3	3	4	12	4	4	2	2	12	5	2	2	4	13	2	4	4	3	13	3	2	2	2	4	5	18	68
6	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	3	3	3	3	4	19	74
7	2	5	4	3	14	3	4	5	3	15	2	4	4	3	13	2	3	3	4	12	4	3	4	3	3	4	21	75
8	4	4	3	2	13	3	3	3	4	13	4	5	5	4	18	4	4	4	2	14	4	4	4	4	4	4	24	82
9	2	2	3	2	9	5	2	5	5	17	2	3	2	2	9	4	3	3	5	15	3	2	2	3	3	3	16	66
10	3	3	4	4	14	4	3	2	3	12	4	3	5	5	17	3	5	3	2	13	4	5	4	3	3	3	22	78
11	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	2	4	3	3	12	3	3	3	3	3	2	17	62
12	2	1	2	4	9	2	3	5	1	11	3	3	4	3	13	3	4	5	3	15	4	5	4	5	5	3	26	74
13	2	3	4	4	13	2	3	4	3	12	2	3	4	3	12	2	4	2	3	11	3	2	4	4	4	3	20	68
14	1	2	4	3	10	3	4	3	2	12	3	2	2	3	10	1	3	3	2	9	3	3	3	3	3	1	16	57
15	1	2	4	4	11	3	3	3	3	12	4	2	3	2	11	1	3	4	4	12	3	2	3	4	4	3	19	65
16	3	3	4	3	13	3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	3	4	5	4	16	4	3	4	5	5	4	25	84
17	2	2	3	4	11	4	4	4	3	15	5	3	5	4	17	3	4	4	3	14	5	5	4	4	4	3	25	82
18	4	4	3	3	14	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	3	4	3	3	4	3	20	73
19	1	2	3	3	9	3	3	3	3	12	2	2	4	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	3	3	2	16	60
20	3	3	3	4	13	3	4	3	3	13	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	4	2	4	4	4	4	22	75

21	3	3	3	2	11	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	1	3	3	2	9	2	2	2	2	3	3	14	54
22	2	3	2	3	10	2	2	2	2	8	4	4	4	4	16	1	2	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	61
23	2	2	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	3	2	3	2	3	3	16	60
24	3	3	4	4	14	3	4	3	3	13	2	2	3	3	10	3	4	3	4	14	5	3	4	3	4	2	21	72
25	2	5	3	3	13	4	4	5	3	16	3	3	3	4	13	3	4	3	4	14	3	3	4	4	4	3	21	77
26	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	3	4	2	3	12	3	3	3	2	3	4	18	70
27	2	2	4	3	11	3	4	3	3	13	2	4	4	3	13	3	3	4	3	13	4	3	4	3	3	3	20	70
28	4	4	3	2	13	3	3	3	4	13	4	4	5	4	17	2	4	4	3	13	4	4	4	4	4	4	24	80
29	2	2	3	2	9	2	2	2	2	8	2	3	2	2	9	3	4	4	4	15	3	2	2	3	3	3	16	57
30	3	3	4	4	14	4	3	2	3	12	4	3	5	5	17	2	3	3	4	12	4	3	4	3	3	3	20	75
31	2	3	1	2	8	3	3	3	2	11	3	2	3	2	10	4	4	4	2	14	3	1	3	3	3	2	15	58
32	3	1	2	4	10	2	3	1	1	7	3	3	4	3	13	4	3	3	5	15	4	1	4	5	5	3	22	67
33	3	2	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	3	4	13	3	5	3	2	13	3	2	4	4	4	3	20	66
34	2	2	4	4	12	2	3	4	4	13	5	3	3	3	14	2	4	3	3	12	2	3	4	3	3	3	18	69
35	3	1	5	3	12	1	3	3	3	10	2	3	2	3	10	2	4	5	3	14	2	2	4	3	3	3	17	63
36	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	3	3	4	3	13	2	4	4	3	13	2	2	5	5	3	3	20	66
37	2	2	4	4	12	3	3	2	2	10	3	2	2	2	9	3	2	3	4	12	4	1	3	4	5	4	21	64
38	1	3	4	2	10	1	2	2	3	8	2	3	3	3	11	2	4	4	3	13	4	1	3	3	4	2	17	59
39	2	2	4	3	11	2	3	2	3	10	2	2	4	3	11	4	4	4	3	15	3	2	4	3	4	3	19	66
40	4	3	3	4	14	4	3	3	3	13	3	4	4	3	14	3	2	4	4	13	2	3	2	4	3	3	17	71
41	2	1	2	3	8	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	2	3	10	1	2	3	3	2	2	13	54
42	1	2	3	4	10	2	3	2	3	10	3	3	3	2	11	3	2	2	2	9	2	2	3	3	3	3	16	56
43	1	2	3	4	10	2	2	3	3	10	2	3	4	3	12	1	2	3	3	9	4	1	4	3	2	2	16	57
44	2	2	4	2	10	1	2	2	2	7	2	2	2	3	9	1	2	3	3	9	3	2	4	3	3	3	18	53
45	2	1	3	3	9	2	2	2	3	9	3	3	3	3	12	1	4	2	3	10	3	2	3	2	2	3	15	55
46	2	2	4	3	11	2	2	2	3	9	2	2	3	3	10	3	3	3	2	11	3	1	3	3	3	3	16	57
47	2	2	3	2	9	2	1	2	2	7	4	3	3	1	11	3	2	3	3	11	4	3	4	2	2	2	17	55

48	2	2	3	3	10	1	1	2	2	6	2	3	3	3	11	2	2	3	4	11	3	1	3	3	3	4	17	55
49	1	3	3	3	10	2	2	2	3	9	2	3	3	2	10	2	5	1	3	11	3	1	3	3	3	3	16	56
50	2	2	2	3	9	3	2	3	2	10	3	3	2	3	11	2	2	3	2	9	4	2	2	2	3	3	16	55
51	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	2	3	3	3	11	2	2	2	3	9	2	2	5	3	2	2	16	54
52	3	3	3	3	12	2	1	2	3	8	2	3	3	2	10	1	3	3	3	10	3	3	4	3	3	1	17	57
53	2	1	3	3	9	2	1	4	3	10	2	2	3	2	9	1	1	4	3	9	3	1	4	3	3	2	16	53
54	2	2	2	3	9	1	1	2	3	7	2	4	3	2	11	3	3	3	1	10	4	1	4	3	3	3	18	55
55	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	3	3	2	3	11	2	2	3	3	10	4	1	3	2	2	3	15	55
56	2	2	3	4	11	2	3	3	3	11	2	3	3	2	10	3	2	5	2	12	3	2	3	2	2	2	14	58
57	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	2	3	2	9	2	1	3	3	9	3	2	3	3	3	2	16	51
58	1	3	2	3	9	2	2	2	3	9	3	3	3	2	11	2	3	3	5	13	4	2	2	4	3	3	18	60
59	2	1	3	3	9	1	2	3	2	8	3	3	3	2	11	1	3	2	4	10	3	2	3	3	2	2	15	53
60	2	2	2	4	10	3	2	2	2	9	2	4	3	3	12	1	3	3	3	10	3	1	3	3	3	3	16	57
61	1	2	2	5	10	2	1	2	2	7	3	3	3	3	12	2	2	3	3	10	5	1	3	3	3	3	18	57
62	1	2	2	3	8	1	2	2	2	7	3	3	2	3	11	3	2	2	3	10	3	2	3	5	2	2	17	53
63	2	2	3	3	10	2	2	2	3	9	2	3	3	2	10	2	3	3	2	10	1	2	5	1	3	3	15	54
64	2	1	3	2	8	2	2	3	2	9	4	3	3	3	13	2	3	2	3	10	3	2	3	3	2	2	15	55
65	2	2	2	4	10	2	2	2	2	8	3	2	3	3	11	1	3	3	2	9	2	3	3	3	2	2	15	53
66	2	2	3	3	10	2	1	2	3	8	2	3	2	2	9	1	2	3	2	8	3	3	2	2	3	3	16	51
67	1	1	1	3	6	2	2	2	2	8	2	1	3	2	8	1	1	3	3	8	3	2	3	2	3	3	16	46
68	3	3	3	3	12	2	2	3	2	9	3	3	3	3	12	3	3	2	3	11	3	2	3	3	2	2	15	59
69	2	2	4	2	10	2	2	2	3	9	2	3	3	2	10	2	1	3	2	8	2	2	3	3	2	2	14	51
70	2	2	3	3	10	2	1	2	2	7	2	4	3	2	11	2	2	2	3	9	3	2	3	4	3	2	17	54
71	2	3	3	3	11	2	2	3	2	9	3	3	4	1	11	2	2	3	3	10	3	1	4	3	2	3	16	57
72	2	2	3	3	10	1	3	2	3	9	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	3	2	3	4	4	3	19	61

Base de datos general de la variable: Calidad de servicio

DIMENSIONES	DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES				Σ	DIMENSIÓN FIABILIDAD				Σ	DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA				Σ	DIMENSIÓN SEGURIDAD				Σ	DIMENSIÓN EMPATÍA						Σ	Σ
	1	2	3	4		5	6	7	8		9	10	11	12		13	14	15	16		17	18	19	20	21	22		
1	4	5	4	3	16	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	4	3	4	4	4	3	22	78
2	4	4	4	3	15	2	4	2	3	11	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	3	3	3	4	4	20	75
3	5	4	3	3	15	3	3	3	4	13	3	4	5	3	15	3	4	2	3	12	4	2	4	2	5	4	21	76
4	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	5	3	4	4	4	3	23	77
5	3	4	4	4	15	4	4	3	2	13	1	3	2	3	9	2	4	4	3	13	3	3	4	4	2	3	19	69
6	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	3	3	3	4	4	20	79
7	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	2	3	3	4	12	4	3	4	3	4	4	22	74
8	5	4	3	3	15	3	4	3	4	14	4	5	5	3	17	4	4	4	2	14	4	4	4	4	5	4	25	85
9	3	3	4	5	15	3	2	2	2	9	2	3	2	3	10	4	3	3	5	15	3	2	2	3	2	3	15	64
10	5	5	4	4	18	4	5	2	3	14	4	3	5	3	15	3	5	3	2	13	4	3	4	3	5	3	22	82
11	3	4	4	3	14	3	2	3	3	11	3	4	3	2	12	2	4	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	67
12	4	4	4	2	14	3	3	3	1	10	3	3	4	3	13	3	4	5	3	15	4	2	4	3	4	3	20	72
13	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	2	3	2	4	11	2	4	2	3	11	3	3	4	2	2	3	17	66
14	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	3	2	2	4	11	1	3	3	2	9	3	3	3	3	2	1	15	58
15	3	3	4	3	13	3	2	3	3	11	4	2	3	4	13	1	3	4	4	12	3	2	3	4	3	3	18	67
16	4	4	3	3	14	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	3	4	5	4	16	4	3	4	5	4	4	24	85
17	5	4	4	4	17	4	4	4	3	15	3	3	5	3	14	3	4	4	3	14	5	2	4	4	5	3	23	83
18	4	3	3	3	13	4	3	3	3	13	3	3	4	3	13	3	3	4	3	13	3	2	3	3	4	3	18	70
19	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	2	2	4	3	11	3	3	3	3	12	3	2	3	3	4	3	18	66
20	3	3	4	3	13	3	3	3	3	12	3	4	4	3	14	3	3	4	3	13	3	3	3	3	4	4	20	72
21	2	3	1	3	9	3	3	1	2	9	3	1	3	1	8	1	3	3	2	9	4	2	3	4	2	3	18	53
22	3	2	5	2	12	2	3	2	2	9	3	2	2	3	10	1	2	3	3	9	3	3	3	3	2	3	17	57

23	3	3	3	3	12	3	2	2	3	10	3	2	2	2	9	3	3	2	2	10	3	2	3	3	3	2	16	57
24	4	5	4	3	16	3	4	4	3	14	3	3	3	3	12	3	4	3	4	14	4	3	4	4	4	3	22	78
25	4	4	4	3	15	2	4	2	3	11	4	4	4	3	15	3	4	3	4	14	3	3	3	3	4	4	20	75
26	5	4	3	3	15	3	3	3	4	13	3	4	5	3	15	3	4	2	3	12	4	2	4	2	5	4	21	76
27	4	3	4	3	14	4	3	3	3	13	3	3	4	4	14	3	3	4	3	13	5	3	4	4	4	3	23	77
28	3	4	4	4	15	4	4	3	2	13	1	3	2	3	9	2	4	4	3	13	3	3	4	4	2	3	19	69
29	4	4	4	4	16	3	4	3	3	13	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15	3	3	3	3	4	4	20	79
30	4	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	2	3	3	4	12	4	3	4	3	4	4	22	74
31	5	4	3	3	15	3	4	3	4	14	4	5	5	3	17	4	4	4	2	14	4	4	4	4	5	4	25	85
32	3	3	4	5	15	3	2	2	2	9	2	3	2	3	10	4	3	3	5	15	3	2	2	3	2	3	15	64
33	5	5	4	4	18	4	5	2	3	14	4	3	5	3	15	3	5	3	2	13	4	3	4	3	5	3	22	82
34	3	4	4	3	14	3	2	3	3	11	3	4	3	2	12	2	4	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	67
35	4	4	4	2	14	3	3	1	1	8	3	3	4	2	12	2	4	5	3	14	4	1	4	5	4	3	21	69
36	4	3	4	3	14	3	3	4	3	13	2	3	4	4	13	2	4	4	3	13	3	3	4	4	4	3	21	74
37	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	4	3	2	3	12	3	2	3	4	12	4	2	3	5	3	3	20	67
38	2	3	2	3	10	2	1	2	1	6	3	4	2	3	12	2	4	4	3	13	4	3	3	3	3	2	18	59
39	2	4	2	4	12	4	2	2	2	10	4	2	2	4	12	4	4	4	3	15	3	3	3	3	2	2	16	65
40	2	3	2	2	9	3	3	3	3	12	4	2	3	4	13	3	2	4	4	13	3	4	2	4	2	4	19	66
41	2	2	3	3	10	2	3	2	1	8	2	3	1	2	8	2	3	2	3	10	3	4	3	3	3	3	19	55
42	2	3	2	2	9	2	3	3	4	12	1	3	1	2	7	3	2	2	2	9	3	3	3	3	4	3	19	56
43	3	2	1	5	11	2	2	3	3	10	1	3	3	3	10	1	2	3	3	9	3	3	2	2	3	3	16	56
44	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	1	3	2	1	7	1	2	3	3	9	5	2	3	3	1	1	15	54
45	3	3	4	2	12	3	1	2	3	9	3	3	2	1	9	1	4	2	3	10	3	2	3	3	2	2	15	55
46	1	2	3	3	9	3	3	2	2	10	2	2	3	1	8	3	3	3	2	11	3	3	3	4	2	2	17	55
47	3	3	2	3	11	2	4	2	2	10	1	2	3	3	9	3	2	3	3	11	2	3	2	3	3	3	16	57
48	2	2	3	2	9	2	2	1	3	8	3	3	3	2	11	2	2	3	4	11	2	2	3	2	2	2	13	52
49	1	3	2	2	8	3	3	2	3	11	2	3	3	2	10	2	5	1	3	11	2	3	3	2	3	3	16	56

50	1	3	2	3	9	2	3	3	2	10	3	3	2	3	11	2	2	3	2	9	2	3	2	3	3	3	16	55
51	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	2	1	3	8	2	2	2	3	9	3	3	4	3	3	3	19	54
52	2	1	3	2	8	3	2	2	2	9	4	3	3	2	12	1	3	3	3	10	3	3	3	3	2	2	16	55
53	2	4	3	2	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	1	1	4	3	9	3	2	3	4	3	3	18	59
54	2	3	1	2	8	2	3	3	3	11	2	3	2	1	8	3	3	3	1	10	3	2	2	3	4	4	18	55
55	3	3	2	4	12	1	2	3	2	8	3	2	3	3	11	2	2	3	3	10	1	2	3	3	3	3	15	56
56	3	2	1	3	9	3	3	2	2	10	1	2	3	2	8	3	2	5	2	12	2	3	3	2	3	3	16	55
57	4	2	1	3	10	3	2	3	3	11	2	3	2	1	8	2	1	3	3	9	3	2	2	3	3	3	16	54
58	4	3	4	3	14	3	1	3	2	9	3	2	3	3	11	2	3	3	5	13	3	3	2	3	1	1	13	60
59	3	3	3	1	10	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	1	3	2	4	10	3	3	3	4	1	2	16	57
60	2	4	3	2	11	2	2	2	3	9	1	2	2	2	7	1	3	3	3	10	2	3	3	3	2	2	15	52
61	2	2	2	3	9	1	3	1	1	6	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	2	2	3	3	2	2	14	49
62	3	3	3	2	11	3	3	3	1	10	1	3	2	2	8	3	2	2	3	10	2	3	3	2	3	3	16	55
63	3	3	3	1	10	2	2	2	2	8	2	2	2	3	9	2	3	3	2	10	3	3	2	2	2	2	14	51
64	3	4	2	3	12	1	2	3	1	7	3	3	3	1	10	2	3	2	3	10	3	2	3	5	2	2	17	56
65	4	2	3	2	11	3	3	3	2	11	1	3	2	2	8	1	3	3	2	9	1	2	5	1	3	3	15	54
66	3	2	3	3	11	3	2	2	1	8	2	2	3	2	9	1	2	3	2	8	3	2	3	3	2	2	15	51
67	2	1	3	3	9	2	3	3	2	10	3	3	3	3	12	1	1	3	3	8	2	3	3	3	2	2	15	54
68	3	2	2	2	9	2	5	3	5	15	2	3	2	5	12	3	3	2	3	11	3	3	2	2	3	3	16	63
69	1	3	2	3	9	2	3	2	1	8	1	2	3	1	7	2	1	3	2	8	3	2	3	2	3	3	16	48
70	3	3	3	4	13	3	2	3	2	10	2	2	3	2	9	2	2	2	3	9	3	2	3	3	2	2	15	56
71	2	3	3	3	11	2	3	2	3	10	3	2	2	2	9	2	2	3	3	10	2	2	3	3	2	2	14	54
72	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	3	2	3	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	4	3	2	17	59

Anexo 9 Prueba de hipótesis

CORRELACIÓN.spv [Documento] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Log
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Log
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Log
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Log
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Log
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Log
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Log
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos0]

Correlaciones			Acceso a la Información Pública	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Acceso a la Información Pública	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,849**
		N	72	72
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,849**	1,000
		N	72	72

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00003 VAR00002
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos0]

Correlaciones			Transparenci a máxima	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Transparenci a máxima	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,517**
		N	72	72
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,517**	1,000
		N	72	72

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo

CORRELACIÓN.spv [Documento] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Log
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Log
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Log
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Log
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Log
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Log
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones
- Log
- Correlaciones no para
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Correlaciones

```
[Conjunto_de_datos0]
```

Correlaciones			Transparenci a máxima	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Transparenci a máxima	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,517**
		N	72	72
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,517**	1,000
		N	72	72

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00004 VAR00002
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

[Conjunto_de_datos0]

Correlaciones			Obligación de publicar	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Obligación de publicar	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,689**
		N	72	72
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,689**	1,000
		N	72	72

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Anexo 10

Carta de presentación institucional



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres”
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 31 de mayo de 2021
Carta P. 0254-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Ing.
HERMINIO JESUS ESPINOZA CABALLERO
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYLAS - HUAYLAS - ANCASH

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a QUIJANO PEREZ, JOSELYN MILAGROS; identificada con DNI N° 72459192 y con código de matrícula N° 7002508350; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Acceso a la Información Pública y Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador QUIJANO PEREZ, JOSELYN MILAGROS asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 11 Carta de aceptación institucional



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYLAS
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Huaylas, 04 de Junio 2021.

Oficio N° 044-2021-MDH/A.

Señor:

Dr. CARLOS VENTURO ORBEGOSO
Jefe de la Escuela de Posgrado de la
Universidad Cesar Vallejo - Campus Lima Norte

Presente. -

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de expresarle mi cordial saludo a nombre propio y de la Municipalidad Distrital de Huaylas, la cual me honra en representar, a la vez manifestarle que se le brindara las facilidades del caso a la estudiante Lic. Joselyn Milagros Quijano Pérez para la aplicación del instrumento de trabajo de investigación: Acceso a la Información Pública y Calidad de Servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Huaylas, 2021.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial estima.

Muy Atentamente,

HJEC/A
C.c./ Arch.



Jr. Callao S/N Plaza de Armas - Distrito de Huaylas Correo munihuaylas@hotmail.com

Anexo 12
Reporte del Turnitin

|