



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gobierno abierto y satisfacción del ciudadano de la  
Municipalidad de Los Olivos, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Sovero Soto, Adrián Carlos (ORCID: 0000-0002-7005-9863)

**ASESOR:**

Dr. Núñez Lira, Luis Alberto (ORCID: 0000-0003-3542-9117)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres y las personas que me  
apoyaron durante mi enfermedad

## **Agradecimiento**

A mi asesor y profesores

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2 Variables y operacionalización.....	15
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.5 Procedimiento .....	20
3.6 Métodos de análisis de datos .....	20
3.7 Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII. RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS .....	45

## Índice de Tablas

Tabla 1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
Tabla 2 Alfa de Cronbach del Cuestionario sobre Gobierno Abierto .....	19
Tabla 3 Alfa de Cronbach del Cuestionario sobre Satisfacción del ciudadano .	19
Tabla 4 Niveles de gobierno abierto .....	22
Tabla 5 Niveles de las dimensiones del gobierno abierto .....	23
Tabla 6 Niveles de satisfacción del ciudadano .....	24
Tabla 7 Satisfacción del ciudadano por dimensiones .....	25
Tabla 8 Prueba de hipótesis general .....	27
Tabla 9 Prueba de hipótesis específica 1 .....	27
Tabla 10 Prueba de hipótesis específica 2 .....	28
Tabla 11 Prueba de hipótesis específica 3 .....	29
Tabla 12 Prueba de hipótesis específica 4 .....	29
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 5 .....	30
Tabla 14 Prueba de Hipótesis específica 6 .....	31

## Índice de Figuras

Figura 1	Política de Modernización de la Gestión Pública .....	4
Figura 2	Ejes y pilares transversales del Gobierno Abierto .....	4
Figura 3	Porcentaje de Niveles de gobierno abierto .....	22
Figura 4	Porcentaje de Niveles de las dimensiones del gobierno abierto.....	23
Figura 5	Porcentaje de Niveles de satisfacción del ciudadano.....	24
Figura 6	Satisfacción del ciudadano por dimensiones .....	25

## Resumen

En la actual investigación, el objetivo general fue determinar la relación entre el gobierno abierto y la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021. El enfoque fue cuantitativo y el diseño no experimental, respecto al nivel fue descriptivo-correlacional y transversal, no hubo manipulación de las variables en el tiempo de la disertación, fue de tipo básico, se seleccionó datos e información de los ciudadanos de la Municipalidad de Los Olivos con dos cuestionarios que se describen a las dos variables para formar 25 y 22 preguntas.

La tesis se compone por todos los ciudadanos del distrito de los Olivos y su muestra fue de 384 ciudadanos aplicándoles la encuesta y la validez se verificó por juicio de expertos y en la confiabilidad de las encuestas, se utilizó un método estadístico de fiabilidad llamada Alfa de Cronbach, obteniendo 0.893 y 0.945, para cada una de las variables, lo que muestra que la correlación es confiable. Los resultados conseguidos resultan que no existe correlación con el 0.099, con una significancia de 0,052.

**Palabras clave:** gobierno municipal, ciudadanía, acceso a la información, gobernabilidad.

## **Abstract**

In the current research, the general objective was to determine the relationship between open government and citizen satisfaction in the Municipality of Los Olivos, 2021. The approach was quantitative and the non-experimental design, regarding the level was descriptive-correlational and cross-sectional, There was no manipulation of the variables at the time of the dissertation, it was of a basic type, data and information from the citizens of the Municipality of Los Olivos were selected with two questionnaires that describe the two variables to form 25 and 22 questions.

The thesis is made up of all the citizens of the district of Los Olivos and its sample was 384 citizens applying the survey and the validity was verified by expert judgment and in the reliability of the surveys, a statistical method of reliability called Alpha de Cronbach, obtaining 0.893 and 0.945, for each of the variables, which shows that the correlation is reliable. The results obtained show that there is no correlation with 0.099, with a significance of 0.052.

**Keywords:** municipal government, citizenship, access to information, governance

## I. INTRODUCCIÓN

Durante el año 2011 en la Asamblea General de las Naciones Unidas, se inició en los cinco continentes el "Open Government Partnership" (OGP) o "Alianza para el Gobierno Abierto" (AGA) como una iniciativa a nivel mundial para extender los límites en el progreso del desempeño y de la eficacia de los gobiernos.

Los principios del Gobierno Abierto (GA) en su misión institucional, se hallan comprendidos en la Declaración para un GA de las Naciones Unidas, el cual reconoce que los individuos de todas las regiones reclaman más transparencia a los gobiernos, cada región tiene un esbozo compatible con sus preferencias nacionales y los contextos y anhelos de sus ciudadanos.

En el Perú, la Presidencia del Consejo de Ministros - Secretaria de Gestión Pública (PCM-SGP), coordina el GA que impulsa el desarrollo transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas, participación ciudadana, integridad, examinando circunscribir las insuficiencias y atenciones de la ciudadanía en los procesos de toma de disposiciones de la dirección gubernamental.

En la Municipalidad de Los Olivos no tiene una transparencia de la información no cuenta con una filosofía político-administrativa, en la cual, el ciudadano sea el eje y no existe un fomento y relación de colaboración e interacción entre ambos.

El portal de transparencia en la parte organizativa, normativa y económica, no se encuentra actualizada y la económica es la menos extendida. Los datos e información en el segmento contratación de servicios y bienes que se disemina en: términos de elección para la contratación de servicios, bienes y obras, registro de exoneraciones, contrataciones directas aprobadas, ordenes de servicios plan anual de contrataciones entre otros, no emite ninguna información,

Asimismo, en las secciones de participación ciudadana y registro de visitas, falta información, en presupuesto y proyectos no existe información de calidad que explique y manifiesta lo referente a dicho tema.

La rendición de cuentas como dispositivo de transparencia el cual admite entregar información a los ciudadanos respecto de los beneficios y los matices más significativos de la gestión pública de la Municipalidad no está operativa, el objetivo es dar cuenta de la gestión, no solamente en su presupuesto sino, primariamente, de los beneficios de la gestión y de los problemas que impidieron el desempeño de algunas obligaciones.

Según el ranking de portales de transparencia de las municipalidades de Lima, lo referido se encuentra en el posicionamiento de la Municipalidad de Los Olivos con un nivel bajo, no cumpliendo con los parámetros de los portales de transparencia.

La satisfacción del ciudadano del distrito de Los Olivos se encuentra reflejada en la insatisfacción en la atención de calidad y los canales de atención, en la atención es poca o nula la satisfacción de las necesidades y requerimientos de los ciudadanos de los servicios y en los canales de atención los servicios prestados en las oficinas, central telefónica, plataforma web y oficinas itinerantes son deficientes la atención a sus requerimientos es negativa.

Según la Encuesta de Satisfacción: Encuesta Lima como vamos, lo referido manifiesta que los ciudadanos en el cono norte se distinguen diversas tendencias respecto a la poca satisfacción de la población respecto a la calidad de vida y su satisfacción en los servicios, pero existiendo un alto poder adquisitivo al realizar diversas adquisiciones.

Debido a ello el GA está orientado para el progreso de la gestión pública, a través de la mejora de zonas de asistencia entre el Estado, los ciudadanos, las organizaciones de bien social y la empresa para el esquema, ejecución y valoración de servicios y políticas públicas que ayude a acrecentar la transparencia y eficacia de la gestión pública. Es necesario instaurar conductos de notificación directa para percibir las inquietudes y las insuficiencias de los ciudadanos para optimizar los servicios públicos, además del control ciudadano y la rendición de cuentas.

Además, es uno de los componentes trascendentales en la lucha contra la corrupción, cuya finalidad es comenzar la transparencia en la gestión del patrimonio del Estado y certificar a los ciudadanos la dirección a la información gubernamental. De la misma manera, debe admitir la intervención de la localidad en la gestión a través de la vigilancia general.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) reconoce que el open government es primordial para concebir confianza ciudadana y alcanzar una extensa escala de resultados de régimen, lo fundamental es que se proporcione orientación a las organizaciones que tienen como propósito fortalecer sus lineamientos de gobierno abierto que tienen que tener un grupo de juicios para el esbozo y ejecución de directivas de gobierno abierto exitosas.

La investigación se justifica teóricamente, porque permitirá ofrecer refuerzo a venideras investigaciones, respecto a la transcendencia del gobierno abierto y la satisfacción del ciudadano, forjará un aprendizaje en la modernización de la gestión pública. Igualmente, se justifica metodológicamente, dado que se opera bajo la aplicación de la investigación científica, realizándose dos cuestionarios en la escala de Likert sobre las variables, analizándose la contrastación de hipótesis mediante análisis descriptivo e inferencial.

La justificación práctica, se manifiesta en información sobre el gobierno abierto en las entidades públicas y la satisfacción de la ciudadanía para una adecuada toma de decisiones para el alcalde y regidores de la institución.

Para ello se determinó el siguiente problema general: ¿Cómo influye el gobierno abierto en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021? Asimismo, el objetivo general: determinar cómo el gobierno abierto influye en la satisfacción al ciudadano de la Municipalidad de Los Olivos, 2021; y la hipótesis general el gobierno abierto influye positivamente en la satisfacción al ciudadano de la Municipalidad de Los Olivos, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En la investigación respecto al proceso exploratorio se ha desarrollado con diversos trabajos internacionales y nacionales, realizando una amplia revisión de estudios previos en su mayoría artículos de otros países de reconocidas revistas, continuando con las tesis y los libros afines de conocer los temas detallados y actualizados.

En cuanto a las investigaciones del ámbito de nuestro país, recurrimos a la PCM-SGP (2018), el GA es un nuevo piloto de dependencia entre los representantes, las direcciones estatales y la comunidad; que se representan en la apertura, transparencia, orientado a la colaboración de la población y se circunscribe como un fundamento transversal inmerso en la Política de Modernización de la Gestión Pública (PMGP).

**Figura 1**

*Política de Modernización de la Gestión Pública*

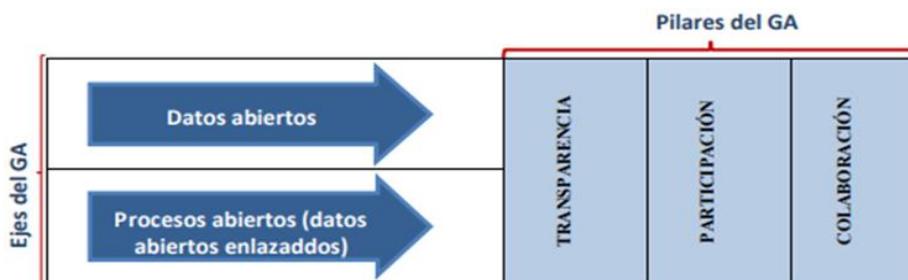


Fuente: PCM – SGP (2019)

Los ejes y pilares del GA en el Perú, se encuentran enmarcados en las políticas del Estado peruano.

**Figura 2**

*Ejes y pilares transversales del Gobierno Abierto*



Fuente: PCM – SGP (2019)

Los principios que rigen la Sociedad de GA concuerdan con los principios y derechos que se encuentran en la Constitución peruana y en las políticas de Estado que ordenan la ejecución en la Gestión Pública por el Acuerdo Nacional se establecieron políticas que manifiestan tener un Estado más transparente, participativo y eficiente, que entregue cuentas y que combata la corrupción. Las políticas están estipuladas en la vigésimo cuarta, vigésimo sexta y vigésima novena, las cuales el Estado deber ser transparente y garantizar los derechos de los ciudadanos al recibir información.

En el actual contenido, se hace mención al aporte de investigadores internacionales, las políticas del GA son un modo plasmado y normalizado de gestión pública que se manifiestan en diversos segmentos sobre transparencia, participación, accesibilidad e innovación tecnológica, Vaccaro (2021) resalta que la participación del ciudadano no solo es como captura estadística, sino que debe participar en el gobierno digitalizado.

De acuerdo a Cepal (2021), la coyuntura de los diversos países es diferente, pero es de necesidad resolver los problemas y la participación ciudadana mediante un conjunto de instrumentos con una metodología que abarca la práctica del proceso de participación de los ciudadanos.

Por su parte Soria (2021), refleja la implementación del GA en México con sus pilares que permitan evolucionar de un modelo cerrado a uno intermedio y, finalmente, a uno abierto. Coral (2021), en su artículo aborda las deducciones conseguidas por el Ayuntamiento de Xalapa sobre los ejes esenciales del GA (transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas), recurriendo a dispositivos para la participación ciudadana.

Ruiz (2017), sostiene que los órganos autónomos constituyen plazas prometedoras para la implementación de iniciativas innovadoras como el GA, las cuales favorecen a dar soluciones a los problemas sociales. Medina-Quintero (2021), enfatiza la jerarquía de la disposición de la información, la pericia de uso se las poblaciones con la seguridad en sus sistematizaciones, asimismo, se demuestra la confianza de los habitantes hacia el GA.

Secaduras (2017), concluye que el uso de las tecnologías es necesario afín de acercar al gobierno a la población y facilitar las vías de participación y comunicación, siendo fundamental la web 2.0, redes sociales y los portales de la institución. Además, Montero (2020), destaca como se relacionan el GA con las

Tics como la prontitud de la comunicación, mayor recepción, principio hasta el final del resultado, intercambio de opinión entre los ciudadanos (redes sociales) pero en España no se alinea en algunos aspectos como seguridad y brecha digital.

Por su parte, González-Gallegos (2021), afirma que la mayoría de países está promoviendo diversas estrategias de GA y participación (IGAP), se propone los índices de los países de la OCDE, demostrando que los gobiernos de la Mancomunidad tienen mayor eficiencia respecto a los de Europa Oriental. De los Reyes (2021), manifiesta la percepción de los alumnos de diversas universidades sobre el GA y la transparencia dentro de la entidad contra la corrupción mexicana, por lo cual, es necesario la participación ciudadana. Para Romo (2021), en su artículo analiza que la implementación del gobierno abierto en México en los cuatro pilares básicos, requiere condiciones adecuadas para la implementación sino existe capacidad institucional aquel será un mito que no solucionará los problemas conducentes a rendición de cuentas.

Por su parte Barreto (2020), sostiene que el GA es un nuevo paradigma que propone que el ciudadano es pieza clave en su diseño, por ello analiza que el avance de las implementaciones en diversos países de América Latina existe un gran esfuerzo en generar modelos adecuados. Asimismo, Cruz-Meléndez (2020), señalan que las instituciones deben de utilizar y construir herramientas para el beneficio del ciudadano como el gobierno abierto, tendencia actual, que proponen utilizar los procesos de rendir cuentas y transparentarlo en el sector de transporte en Oaxaca (México).

De acuerdo a Melchor-Medina (2020), recalcan en la importancia de la facilidad de uso, calidad de la información y la certidumbre de los ciudadanos en la seguridad de las operaciones, respecto al uso de las plataformas.

Se señaló inicialmente la definición de GA, en los años cincuenta del siglo anterior, describiendo primariamente a la difusión de la información de los gobiernos cuyo tema sean sensibles políticamente, aquello se utilizaron en los debates que han aprobado la Ley de libertad de información en Norteamérica (OCDE, 2016). La legislatura de Estados Unidos también afrontó a considerar las legislaciones de reuniones abiertas bajo la protección de gobierno abierto y el término se cambió en equivalente a diversas acciones agrupadas con la transparencia de los gobiernos (Yu, 2012).

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible muestra que las regiones de Latinoamérica tienen responsabilidad global, surgido de la alianza de 193 países en las Naciones Unidas durante el año 2015, implantó 17 Objetivos y 169 metas con un enfoque optimista y alteradora del progreso, ubicando la equidad y estima de las personas en el foco de un estándar.

El objetivo 16 de la Agenda 2030, se refiere a una colaboración acordada de diversos representantes: sociedad, gobierno y sector privado, comprendidos en la solución de dificultades públicas y culminar las diferencias en la ciudadanía.

También abarca que la ciudadanía y la gobernanza se encuentre mejorando y la participación de la comunidad en igualdad de condiciones. La Cepal manifiesta que el GA es fundamental conjuntamente con la seguridad en las organizaciones públicas como en los ciudadanos, se trata de colaborar y de compartir. De acuerdo a Nasser (2020), en la publicación de la Cepal la coyuntura de los diversos países es diferente, pero es de necesidad resolver los problemas y la participación ciudadana mediante un conjunto de instrumentos con una metodología que abarca la práctica del progreso de la colaboración de los habitantes, siendo fundamental el otorgar información a la comunidad.

Las bases teóricas respecto a las variables en esta búsqueda, respecto al gobierno abierto, tenemos al investigador Nasser (2020) que se refiere que el GA es un cambio de modelo de gestión pública que atraviesa a las organizaciones del Estado, y esencialmente que la relación con los ciudadanos tiene que ser la médula y las decisiones del quehacer público son fundamentales.

La OCDE tiene cuatro principios de gobierno abierto los cuales son: transparencia, rendición de cuentas, intervención de los ciudadanos e integridad, los cuales están unidos y congruentes (OECD, 2020). La población tendrá acceso, comprender y puedan utilizar la información y los datos que el gobierno crea y compila, al no publicar la información o datos, la ciudadanía puede solicitar acceso y reutilizar la información y los datos para diversos asuntos y contribuir así al desarrollo de la comunidad.

Según Cepal (2017) la información sobre las disposiciones y el trabajo gubernamental deben ser de fácil acceso, gratuitos, oportunos y abiertos para el ciudadano, por lo cual, los datos públicos deben cumplir patrones, aquellos deben

ser brutos pero factibles de ser procesados y ser accesibles con diversas herramientas de tecnologías y comunicación.

Sin embargo, no alcanza con que existan datos e información para que exista transparencia. El Instituto del Banco Mundial que promueve el índice de gobernanza, conceptualiza la transparencia como la corriente oportuna y que tenga información confiable en temas de índices políticos, sociales y económicos, asequible a todos los ciudadanos.

Acerca de las dimensiones de la variable, se refiere como antecedente teórico a la OECD (2020), mencionando a la transparencia, es la difusión de la información y datos importantes del gobierno, que sean transmitidos de manera accesible, comprensible, oportuna y reutilizable.

Los pilares de un GA son: transparencia, participación y colaboración, la cual se describen, respecto a la transparencia debe tener 4 componentes: accesibilidad, relevancia, calidad y confiabilidad.

Accesibilidad, se refiere a la información que se encuentra cerca de los ciudadanos, por lo cual, aquella debe ser elaborada en la organización se debe de trabajar al interior de las entidades, como la realización y procesos de búsquedas de fácil acceso a los ciudadanos inclusive los de educación básica. (PCM-SGP, 2020). Relevancia, es la información que dependiendo del ciudadano sea servible para sus fines y su utilidad, aquella debe ser que le interese a la comunidad. (PCM-SGP, 2020). Calidad, aquella no debe de contemplar fallas u errores, lo presentada por la organización gubernamental, su presentación deberá ser legible esta enlazada con la relevancia. (PCM-SGP, 2020). Confiabilidad, es aquella que será accesible, importante y se pueda contrastar, aquello lo brinda las entidades bien organizadas y transparentes. (PCM-SGP, 2020)

Según PCM-SGP (2020), la participación ciudadana integra una comunidad que participen en la elaboración de la política gubernamental, directa o indirectamente, el derecho a la participación incluye proponer ordenanzas municipales, con 1% del número total de electores (LOM, art. 114).

Además, PCM-SGP (2020), la rendición de cuentas es el acto donde las personas que ejercen el poder de los diversos gobiernos municipales o regionales, se dirigen a la comunidad para exponer los progresos, problemas y resultados de la gestión en la materialización de los objetivos del avance y la

prosperidad del nivel de vida de los ciudadanos. Asimismo, es obligatorio legalmente, aquello es una ocasión para recobrar la credibilidad de los ciudadanos en las organizaciones gubernamentales, permite conservar una cercanía entre el gobierno y la comunidad.

La colaboración, es fomentar el trabajo agrupado entre las autoridades, la ciudadanía, y las empresas particulares para solucionar diversos problemas públicos (PCM-SGP, 2020).

Una de las primordiales labores del proceso de innovación de la gestión, alcanza el avance del grado del suministro de servicios y bienes a la población; considerando diversas normativas de calidad de servicio adaptables, conductos de atención, el uso de Tics entre las entidades del Estado y las personas, y métodos que ayuden a optimizar los servicios y el bien común.

Algunas instituciones del Estado se certifican, pero dicho certificado no necesariamente garantiza calidad en servicio, no necesariamente cuestiona si los procesos responden al propósito de la entidad

La PCM - SGP (2021), emitió la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, herramienta de gestión encaminada al mejoramiento de los servicios y bienes en beneficio de los ciudadanos.

Según Ipsos (2017), en la Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana concluye que los usuarios de los gobiernos locales y regionales son los que menos confían en la entidad visitada y la mitad de encuestados las gestiones les arraigo un día y los demás aproximadamente cinco meses. Para Morgeson (2021), el gobierno de los Estados Unidos adopto innumerables iniciativas que exigen la recopilación de evaluaciones ciudadanas de sus servicios, los resultados muestran que el partidismo afecta la satisfacción, y los tiempos permitidos en la atención del ciudadano, la credibilidad de la comunidad en el gobierno durante algunas administraciones presidenciales demócratas y republicanas.

Según Foged (2017), demuestra que la satisfacción de los ciudadanos daneses con los servicios públicos está determinada, no solo por el desempeño experimentado, sino también por una comparación implícita de la calidad del servicio con las expectativas previas, dando satisfacción al ciudadano, se concluyó que las expectativas de los ciudadanos son una predicción importante de la satisfacción con los servicios públicos. Para Noda (2020), examina la

percepción de los ciudadanos sobre la satisfacción con los servicios públicos, la relación entre el desempeño menos las expectativas y la satisfacción se volvió lineal después de proporcionar información concreta, lo que indica que el reconocimiento antigubernamental de los ciudadanos puede modificarse con la información.

Según González-Gallego (2019), demuestra que las principales expectativas de los funcionarios y políticos es aumentar la credibilidad de la población en las organizaciones como resultado en la divulgación abierta de datos públicos, participaron 18 países europeos sobre la relación directa significativa y positiva entre los datos abiertos del gobierno y la confianza institucional. Para Noda (2019), evalúa las diferencias en los efectos de las expectativas y la satisfacción ciudadana respecto al trámite solicitado en relación al desempeño del servicio del gobierno de la ciudad y la prefectura como base para detectar efectos en las relaciones verticales de los gobiernos, demuestra que las expectativas de los gobiernos de las prefecturas tienen un mayor impacto en la satisfacción que las expectativas de las ciudades.

Young (2019), determina que el GA posee una consecuencia en el bienestar económico, medio ambiente y el conjunto de bienes de los ciudadanos a través de los dispositivos anticorrupción y el Estado de derecho, los mecanismos como la regulación, la formulación, ejecución de la ley y la vigilancia de la corrupción no se pongan en práctica, no será un impulso para una sociedad próspera, asimismo Ramon (2020), el GA se ha convertido en una estrategia importante en la última década que incentivó a muchos países de todo el mundo a diseñar e implementar iniciativas relacionadas a sus pilares, sin embargo, hay poca claridad de sus dimensiones conceptuales, debido a eso propone un marco para comprender y representar el gobierno abierto como fenómeno socio-técnico.

Según Jae (2020) el movimiento de GA se ha apoderado gradualmente de una reforma gubernamental global, las nuevas iniciativas de GA han cambiado su enfoque de políticas de tener los datos abiertos y el papel de los ciudadanos, desde receptores pasivos informados y de servicios hasta coproductores activos de servicios públicos. Bernard (2017) plantea el uso del GA por parte de los ciudadanos, muestran que la facilidad de uso, horarios, la

utilidad y el Internet determinan significativamente la intención de los ciudadanos de utilizar datos abiertos lo cual contribuye a la comprensión del comportamiento.

Asimismo, Hyun (2020) en su investigación se enfoca en iniciativas de gobierno abierto diseñadas por actores gubernamentales con partes interesadas no estatales, que actúan independientemente del gobierno y desarrollan soluciones innovadoras a problemas sociales complejos y dirigida por la comunidad. Para Yu-Chen (2020), la comprensión de la transparencia en línea para el GA se centra en las condiciones que afectan el comportamiento de las instituciones públicas, el estudio identifica las condiciones clave para la transparencia, se basa en propuestas de políticas iniciadas por los ciudadanos. De acuerdo a Cahlikova (2020) en su estudio aborda que la transparencia se considera una característica del GA, sin embargo, la evidencia relacionada con los impactos en la transparencia se encuentra fragmentada. En Suiza la implementación de datos abiertos se ha estancado por las barreras: culturales, institucionales, individuales y económicas.

Piña (2020), afirma que gobiernos sean más transparentes a nivel mundial y la transparencia aumente la certidumbre de la población en las entidades públicas y la participación en los asuntos públicos. En la investigación de Lu (2020) se analiza la implementación de las Regulaciones de China sobre Información de GA (ROGI), una importante pieza de legislación que determina la facultad de información de los ciudadanos chinos, los ciudadanos han utilizado el ROGI de manera creativa para perseguir la defensa del interés público.

Según Mühlbacher (2017), las administraciones públicas utilizan cada vez más las nuevas posibilidades técnicas para poner la información pública a disposición de terceros y transparentar las actividades de gobierno y administración, otorgando información oportuna a los ciudadanos. Para Hughes-Cromwick (2019), menciona que la administración de Estados Unidos es un productor de datos económicos, financieros y de pronósticos que recopilan, compilan y publican para el uso de los ciudadanos, y la comunidad empresarial, para la toma de decisiones comerciales.

Según Kopec (2020), los gobiernos locales de Canadá han adoptado las dimensiones del GA y ha ocurrido que muchas iniciativas de reforma gubernamental, han iniciado desde el nivel municipal, por lo cual, ha ayudado a determinar qué el GA ha penetrado más allá en los niveles de gobierno provincial

y federal en Canadá. Navelsky (2018), investiga sistemáticamente los impactos del gobierno abierto respecto a la confianza en las entidades públicas, analizo un conjunto de datos de 134 países durante el período 2006-2016, concluyendo que los gobiernos abiertos, en general, tienen mayor nivel de confianza pública en una gran mayoría de instituciones públicas.

Para Schnell (2020) manifiesta que los cambios en la apertura gubernamental como el significado tecnológico de apertura, no se están volviendo más transparentes sobre sus presupuestos o sus datos y aunque más gobiernos están utilizando herramientas en línea para informar y consultar a los ciudadanos, el terreno para los ciudadanos se está comprimiendo. Kuang-Ting (2021), realizó un estudio sobre GA en 189 investigaciones publicados entre 2008 y 2019, se concluyó que el GA generalmente se conceptualiza como una nueva estructura de gobierno que enfatiza tanto la transparencia (visión) como la participación pública (voz).

Nikiforova (2021) menciona que los datos del GA, son importantes e influyentes tiene el potencial de impulsar la creación de valor público al permitir la prevención de la corrupción, estimular la rendición de cuentas y la transparencia, pero aquellos se deben de encontrar, comprender y utilizar.

De acuerdo a Huang (2020), los pilares del GA (transparencia, responsabilidad, participación cívica y colaboración) podrán ser difíciles de lograr sin una buena implementación por parte de las autoridades, además, menciona la preocupación de los riesgos percibidos para la contabilidad de las cuentas de los organismos. Por su parte Porumbescu (2020), manifiesta que las iniciativas de GA intentan fortalecer la relación entre la divulgación de información pública y la participación ciudadana, sin embargo, las evaluaciones empíricas sugieren que con frecuencia no se manifiestan realmente.

De acuerdo a Chen (2021), se manifiesta que el gasto y el empleo están relacionados y concuerdan con el tamaño del gobierno en China que son mixtos, los hallazgos se adaptan tanto al estado de bienestar como a la opinión pública.

Respecto a los elementos teóricos de la variable Satisfacción del Ciudadano, según BID (2018), en el Perú, un habitante emplea más de 8 horas para realizar un trámite, 41% de los ciudadanos peruanos requiere de tres interacciones o más para resolver su trámite, registran haber pagado un soborno

un 39%, sin embargo, implementó la derogación automática de regulaciones que no fueran debidamente justificadas.

El Estado debe ser descentralizado y eficiente al servicio de la población y el progreso, por ello es fundamental una buena relación entre el ciudadano y el gobierno, es necesario conocer las mejoras de servicios para los ciudadanos.

Satisfacción del ciudadano, implica que la población busca el beneficio del uso personal de servicios públicos, aquel beneficio creado es lo que se considera como valor que se crea en la medida que la comunidad examine el servicio como respuesta efectiva ante una insuficiencia y necesidad, y resalta que la calidad procedente del servicio es una respuesta adecuada a la misma.

Se han realizado Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana en los años 2017 (IPSOS) y 2019 (Datum Internacional) permitiendo conocer los trámites más demandados por la población, su valoración mediante los conductores, manifiesta que el 17% realiza gestiones con el estado por internet.

La Primera Encuesta Nacional para mejorar la Gestión Pública, cuyo espacio de estudio fue en el primer trimestre y luego de julio a setiembre de 2020. Por la pandemia COVID-19 el proyecto debió adecuar su sistemática, en general, se compilaron 14,051 encuestas, el tema de mayor traba fue la gestión pública con el 37%.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción del ciudadano, tenemos al conductores que son atributos medibles que se hallan en los servicios, según, la PCM – SGP emite la resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP y Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (NT-GCSSP), el cual contempla diversos estamentos para medir la satisfacción de los ciudadanos.

Según la NT-GCSSP (2,021) en el sector público, la calidad de los servicios se encuentra en función de la capacidad que tiene la organización estatal de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, por lo cual, las entidades estatales adopten diversas labores que les admitan optimizar la calidad en los productos que ofrecen a la población.

Para la PCM-SGP (2021) la satisfacción de los ciudadanos se fragmentará en conductores, atributos medibles que se hallan en los servicios de la población que afectan directamente en las expectativas y necesidades. Se divide en: Trato profesional durante la atención, trabajo que realiza el empleado

público y la actitud al dar los servicios (PCM-SGP, 2021). Información, darla de modo sencillo, veraz y oportuna; la comunicación con el ciudadano debe ser transparente y fluida (requisitos, estado o progreso) (PCM-SGP, 2021).

Tiempo de provisión, espacio que le toma al ciudadano tomar los servicios manifestados por la entidad (inicio de atención hasta el resultado) se adiciona las veces que contacta y cumplimiento de los plazos (PCM-SGP, 2021). Resultado de la gestión/entrega, capacidad de proponer los servicios correctamente, desde el contacto empleado público hasta la entrega, obedece de la diligencia eficiente y oportuna de los ordenamientos y norma actual (PCM-SGP, 2021).

Accesibilidad, facilidad que poseen los ciudadanos para admitir a los servicios por los diversos canales de atención, implica seguridad, infraestructura (física, virtual o tecnológica), horarios, servicios de lenguas nativas, sistema de escritura y lectura táctil (PCM-SGP, 2021). Confianza, se refiere a la legalidad que genera la institución pública ante la población, aquel podrá variar debido a eventualidades y modifique el resultado del servicio (PCM-SGP, 2021).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación fue básico - sustantivo, cuyo propósito es resolver problemas facticos de una determinada parte de la realidad y del conocimiento, dar respuesta objetiva a interrogantes que se pretenden en la investigación y busca explicar porque sucede el fenómeno y en qué contexto se manifiesta, que nos lleve al logro del conocimiento necesario para propiciar políticas de acción para propiciar cambios en dicha realidad, se utiliza como referente teórico al autor (Carrasco,2009).

El nivel fue descriptivo-correlacional, se midió las variables, asimismo la relación que coexista entre las variables, se calculó, pondero y analizo su vínculo, si se encuentran correlacionadas y su nivel de asociación, se utilizó como pertinente teórico al investigador (Hernández, 2004).

El diseño no experimental, se refiere a la no manipulación intencionada de las variables; se fundamenta en la verificación de fenómenos tal y como se encuentran en su contexto originario para posteriormente examinarlos. (Hernández, 2004).

#### **3.2 Variables y operacionalización**

Variable Gobierno abierto

Definición Conceptual

Según la PCM-SGP (2018), el gobierno abierto es un nuevo piloto de dependencia entre los representantes, las direcciones estatales y la comunidad; que se representan en la apertura, transparencia, orientado a la colaboración de la población y se circunscribe como un fundamento transversal inmerso en la PMGP.

Definición operacional

Al realizar la medición de la variable se han considerado tres dimensiones propuestas por los teóricos, definidos en el marco teórico, siendo estas: Transparencia, Participación y Colaboración. Además, se han considerado un

conjunto de indicadores que suman tres y un número de reactivos en total 22, cuantificados a través de la escala de Likert.

Variable Satisfacción del ciudadano

Definición Conceptual

Para la PCM-SGP (2021) la satisfacción de los ciudadanos se fragmentará en conductores (atributos medibles que se hallan en los servicios que afectan directamente en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos). Se divide en el: trato profesional durante la atención, información, tiempo de provisión, resultados de la gestión, accesibilidad y confianza.

Definición operacional

Con respecto al cálculo de la variable se han considerado seis dimensiones propuestas por los teóricos, definidos en el marco teórico, siendo estas: Trato profesional durante la atención, Información, Tiempo de provisión, Resultados de la gestión, Accesibilidad y Confianza. Además, se han considerado un conjunto de indicadores que suman siete y un número de reactivos en total 25, cuantificados a través de la escala de Likert.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

Los ciudadanos del distrito de Los Olivos fueron tomados como la población que es cualquier grupo de elementos, que son unidades individuales, es un grupo finito con ciertas características (Andrade, 2018), está constituida por 382,384 pobladores. Muestra; es la población finita está constituida por los ciudadanos del distrito. La muestra; son una parte del todo donde se recolectan los datos y tiene que ser característico (Hernández, 2018).

Fórmula:

Formula:

$$n = \frac{Z^2 P(1 - P)N}{E^2(N - 1) + Z^2 P(1 - P)}$$

Donde:

N: Es el tamaño de la muestra.

Z: Es el nivel de confianza (1,96)

P: Es la probabilidad de acierto (50%)

Q: Es la probabilidad de rechazo (50%)

n: Es el tamaño de la población.

E: Es el error de estimación (5%).

Al realizar los cálculos con la fórmula se obtiene que la muestra es de 384 ciudadanos del distrito de Los Olivos.

#### Criterios de inclusión

Ciudadanos que residan en el distrito

#### Criterios de exclusión

Población menor de 18 años.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas acopian la investigación, se asumen determinadas ordenamientos y acciones que se obtienen y se logre que la investigación necesaria para proponer una contestación a la interrogación de los problemas, pueden ser análisis de documentos, entrevistas, encuestas que permitirá realizar el análisis (Hurtado, 2008). En el trabajo de investigación se recurrió a la técnica de la encuesta, para el análisis de las variables y recolectar toda la información necesaria.

Los instrumentos se refieren a las formas materiales que se operan para la acumulación de los datos (Sabino, 2000). En el estudio se aplicó dos cuestionarios los cuales poseen 22 y 25 preguntas de las variables gobierno abierto y satisfacción del ciudadano respectivamente, las cuales se dividieron en tres y seis dimensiones y con una escala tipo Likert.

**Tabla 1**

*Técnicas e instrumentos de recolección de datos*

Variables	Técnica	Instrumento	Unidad de información
Gobierno abierto Satisfacción del ciudadano	Encuesta	Cuestionario	Será aplicada a los pobladores del distrito de Los Olivos

Para la validez del instrumento se efectuó con tres investigadores peritos en temas de gestión pública, se denomina validez a la cualidad que consiste en que las pruebas midan lo que intentan calcular, corresponden medir las características determinadas de las variables para las cuales fueron diseñadas (Mejía, 2005).

Las validaciones se encuentran en los siguientes anexos:

Dra. Mirtha Lisbeth Sánchez Farias (Anexo 6)

Mag. Samuel Rivera Castilla (Anexo 7)

Dr. Arturo Melgar Begazo (Anexo 8)

#### Ficha técnica del instrumento

Nombre del instrumento      Cuestionario de gobierno  
abierto

Autor      Adrián Sovero

Adaptación      Propio

Aplicación      Pobladores de Los Olivos

Escala de medición      Ordinal

Baremos      Bajo 22 - 51  
Regular 52 - 81  
Bueno 82 - 110

Fiabilidad del instrumento      Prueba piloto

Validez

Confiabilidad      0.893

Nombre del instrumento      Cuestionario de satisfacción del ciudadano

Autor      Adrián Sovero

Adaptación      Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana –  
Secretaría de Gestión Pública, 2019

Aplicación      Pobladores de Los Olivos

Escala de medición      Ordinal

Baremos      Bajo 25 - 50  
Regular 51 - 76  
Bueno 76 - 100

Fiabilidad del instrumento      Prueba piloto

Validez

Confiabilidad      0.945

Se realizó la prueba piloto con el 10% de la muestra para determinar la probabilidad de los cuestionarios, luego son llevados al programa SPSS, y a través del alfa del Cronbach se determinó el grado de confiabilidad del instrumento.

La confiabilidad se describe al valor de confianza o seguridad con el cual se pueden admitir los resultados conseguidos establecido en los procedimientos realizados para consumir la investigación (Briones, 2000).

Se realizaron 38 encuestas de dos cuestionarios, los resultados de la prueba piloto de los instrumentos del Alfa de Cronbach, cuyos resultados son:

**Tabla 2**

*Alfa de Cronbach del Cuestionario sobre Gobierno Abierto*

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	38	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	22

El resultado del coeficiente Alfa de Cronbach para el instrumento Gobierno Abierto con 22 preguntas, dio un valor de 0,893 la cual se considera una confianza alta.

**Tabla 3**

*Alfa de Cronbach del Cuestionario sobre Satisfacción del ciudadano*

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	38	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	38	100,0

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

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,945	25

El resultado del coeficiente Alfa de Cronbach para el instrumento Satisfacción del Ciudadano con 25 preguntas, dio un valor de 0,945 la cual se considera una confianza alta.

### **3.5 Procedimiento**

Se desarrollaron cuestionarios a través de los formularios de Microsoft realizando dos (2) cuestionarios de veintidós (22) y veinticinco (25) preguntas sobre el gobierno abierto <https://cutt.ly/jTetYkO> y satisfacción al ciudadano <https://cutt.ly/jTetYkO> con tres y seis dimensiones respectivamente y con la escala Likert. Los cuestionarios fueron proporcionados de manera virtual (correo electrónico y mensajería instantánea) a los pobladores del distrito de Los Olivos.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Análisis descriptivo, los resultados son determinados en figuras y tablas, interpretadas y analizadas. El análisis inferencial se empleará el estadígrafo de Rho de Spearman, sin considerar la prueba de normalidad, al ser ambas variables de naturaleza cualitativa, categórica y ordinal.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se realizó con los criterios éticos respetando los principios de beneficencia respetando la dignidad de los ciudadanos, a quienes se les indico sobre los fines del trabajo, y dispusieron participar de forma voluntaria en las encuestas, asimismo, se respetó la no maleficencia sobre lo obtenido, cuyo análisis y manipulación fue realizada por el autor, además, se respetó el principio de justicia y autonomía debido a que no se discrimino a ningún ciudadano y se le otorgo el tiempo debido para las respuestas.

Asimismo, se consignó lo referido por la Ley Universitaria, y de las normas APA, con la finalidad de dar respeto a los derechos del autor, las cuales se encuentran en las referencias.

## IV. RESULTADOS

De acuerdo a la recolección de la información en torno a los problemas y objetivos, se elaboró el cuestionario con 22 preguntas, la que se formuló en Google Formularios a 384 ciudadanos que desarrollaron el cuestionario, realizándose el análisis descriptivo mediante el software SPSS.

### Gobierno abierto

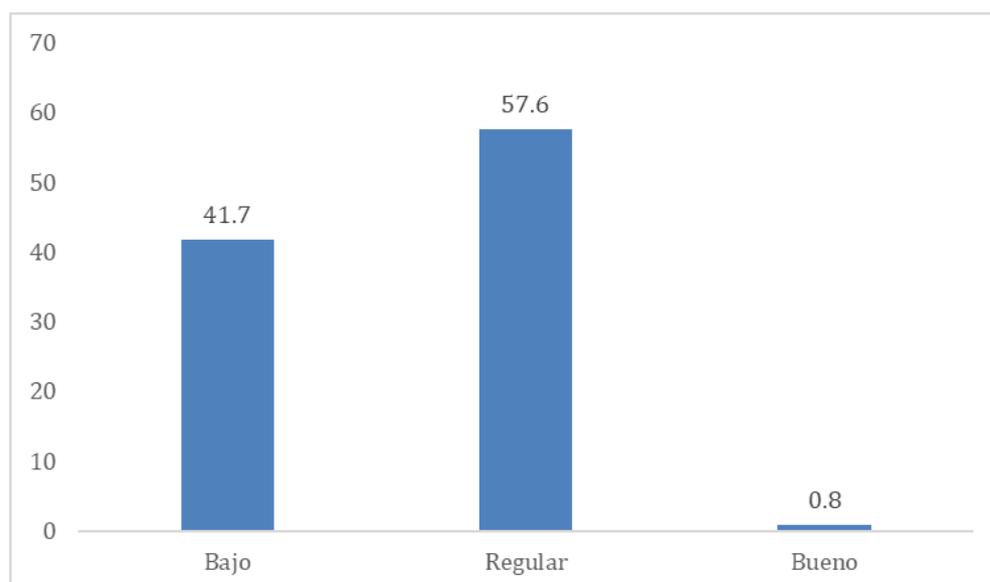
**Tabla 4**

*Niveles de gobierno abierto*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	160	41,7
Regular	221	57,6
Bueno	3	0,8
Total	384	100,0

**Figura 3**

*Porcentaje de Niveles de gobierno abierto*



De la revisión de los resultados obtenidos, se comprueba que el gobierno abierto de los ciudadanos en la municipalidad de Los Olivos; fue de un 57.6% en un nivel regular y el 41.7% que es de nivel bajo, por lo cual, más de la mitad de

los ciudadanos considera el GA es regular y pocos ciudadanos menos del 1% considera el GA como bueno.

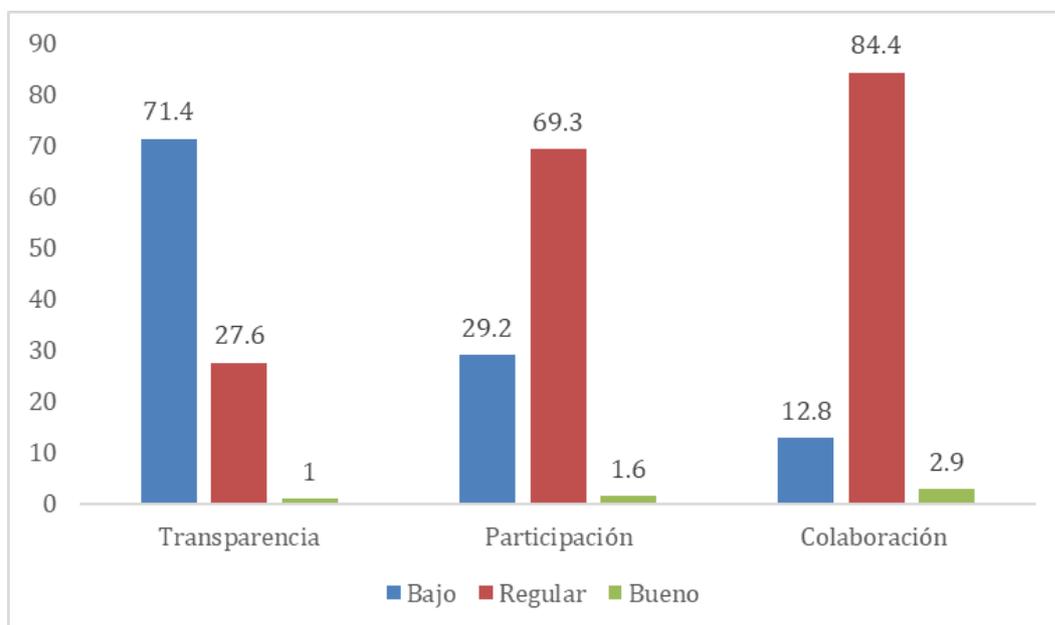
**Tabla 5**

*Niveles de las dimensiones del gobierno abierto*

	Transparencia		Participación		Colaboración	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	274	71.4	112	29.2	49	12.8
Regular	106	27.6	266	69.3	324	84.4
Bueno	4	1.0	6	1.6	11	2.9
Total	384	100.0	384	100.0	384	100.0

**Figura 4**

*Porcentaje de Niveles de las dimensiones del gobierno abierto*



De la revisión de los resultados obtenidos, se verifica que las tendencias del gobierno abierto de los ciudadanos en la municipalidad de Los Olivos en el año 2021, en la dimensión transparencia, el 71.4% es de nivel bajo, el 27.6% es de nivel regular. En la dimensión participación, el 29.2% es de nivel bajo, el 69.3% es de nivel regular y el 1.6% es de nivel bueno. En la dimensión colaboración, el 12.8% es de nivel bajo, el 84.4% es de nivel regular y el 2.9%

es de nivel bueno, se desprende, que los ciudadanos en la dimensión transparencia califican como bajo con casi las terceras partes, y el restante regular, por lo cual, la población no tiene una buena percepción, en la dimensión participación los ciudadanos casi la séptima parte lo encuentra regular y sumando lo restante como bajo, no percibe aquella dimensión adecuada y en la dimensión colaboración casi la novena parte, la población lo considera medio. Para finalizar existen dos observaciones concluyentes: los ciudadanos no consideran bueno las dimensiones del GA y las otras puntuaciones lo consideran como medio y bajo.

### Satisfacción del ciudadano

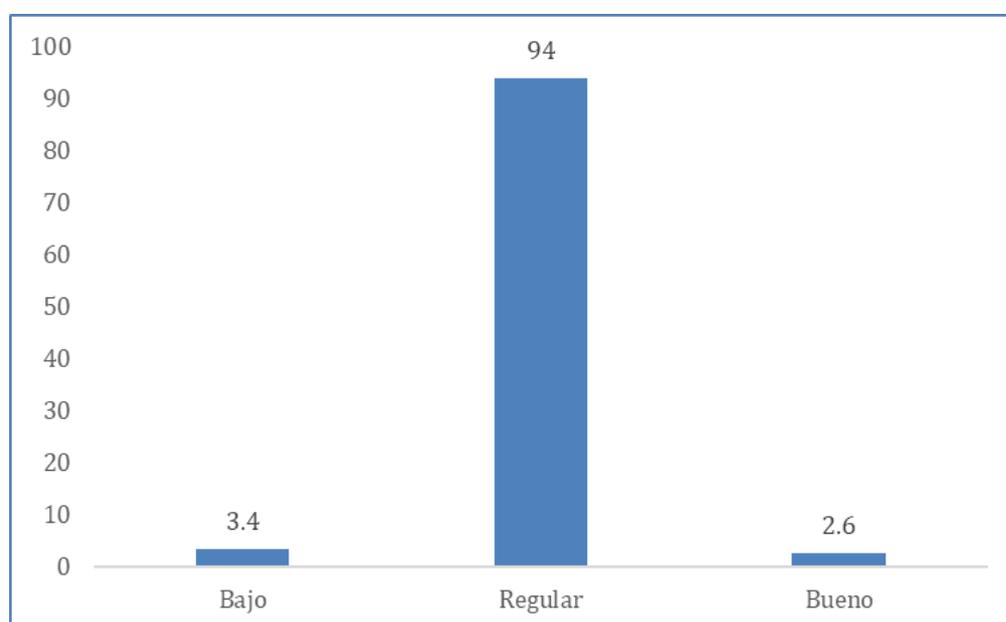
**Tabla 6**

*Niveles de satisfacción del ciudadano*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	3,4
Regular	361	94,0
Bueno	10	2,6
Total	384	100,0

**Figura 5**

*Porcentaje de Niveles de satisfacción del ciudadano*

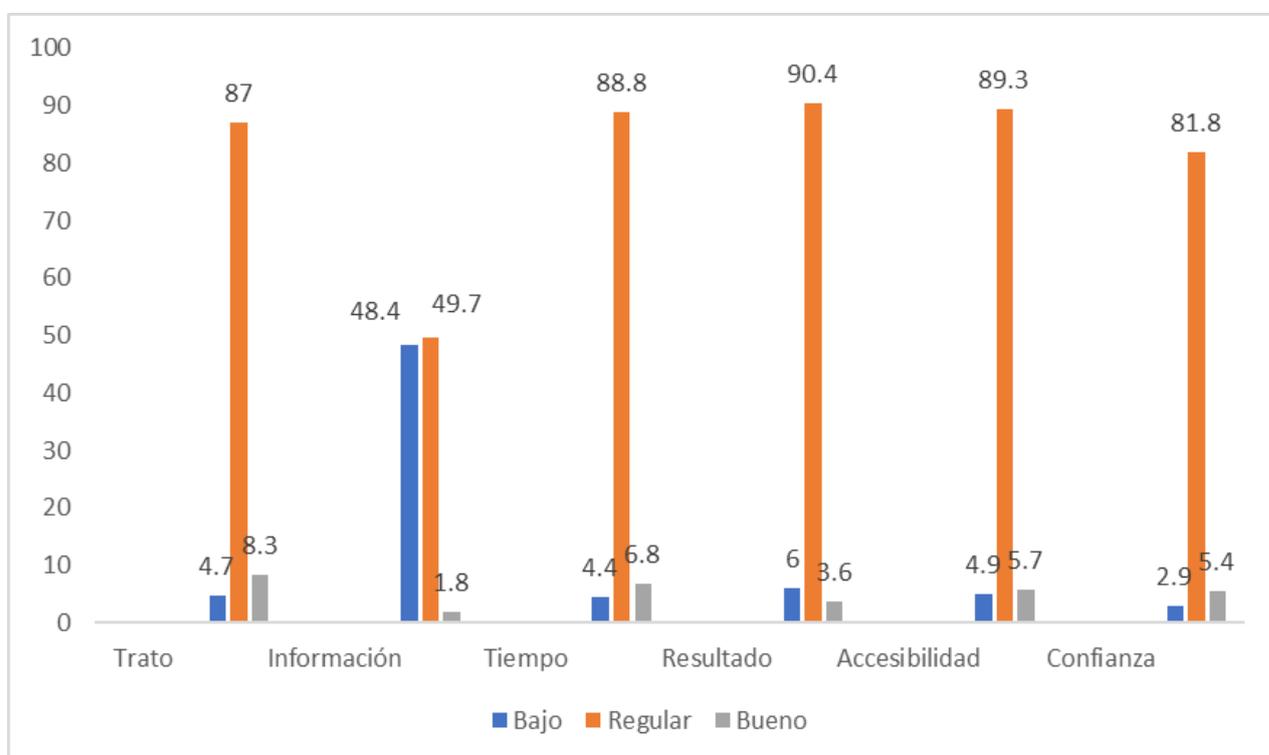


De la revisión de los resultados obtenidos, se verifica que la satisfacción del ciudadano en la municipalidad de Los Olivos en el año 2021; así, el 94% presenta un nivel regular y el 3.4% que es de nivel bajo, existe una observación concluyente que la presente variable se encuentra con valores medios.

**Tabla 7**  
*Satisfacción del ciudadano por dimensiones*

	Trato		Información		Tiempo		Resultado		Accesibilidad		Confianza	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	18	4.7	186	48.4	17	4.4	23	6	19	4.9	11	2.9
Regular	334	87	191	49.7	341	88.8	347	90.4	343	89.3	314	81.8
Bueno	32	8.3	7	1.8	26	6.8	14	3.6	22	5.7	59	5.4
Total	384	100	384	100	384	100	384	100	384	100	384	100

**Figura 6**  
*Satisfacción del ciudadano por dimensiones*



De la revisión de los resultados obtenidos, se verifica que las tendencias de la satisfacción del ciudadano en la municipalidad de Los Olivos en el año 2021, en la dimensión trato profesional durante la atención, el 87% es de nivel regular, el 8.3% es de nivel bueno. En la dimensión información, el 49.7% es de

nivel regular, el 48.4% es de nivel bajo y el 1.8% es de nivel bueno. En la dimensión tiempo de provisión, el 88.8% es de nivel regular, el 6.8% es de nivel bueno y el 4.4% es de nivel bajo. En la dimensión resultado de la gestión, el 90.4% es de nivel regular, el 6% es de nivel bajo y el 3.6% es de nivel bueno. En la dimensión accesibilidad, el 89.3% es de nivel regular, el 5.7% es de nivel bueno y el 4.9% es de nivel bajo. En la dimensión confianza, el 81.8% es de nivel regular, el 15.4% es de nivel bueno y el 2.9% es de nivel bajo. Para finalizar existe una observación concluyente en todas las dimensiones más de la octava parte de las puntuaciones lo consideran en un nivel medio.

### **Análisis inferencial**

Se desarrolló la investigación con la finalidad de establecer relaciones entre las variables y sus dimensiones, con escala ordinal y el modelo estadístico Spearman que mide la asociación de las variables.

El sistema de análisis es el siguiente, donde:

Ho. No existe relación entre las variables

Ha. Existe relación entre las variables.

Con un 95% de nivel de confianza y 0,05  $\alpha$  nivel de significancia

### **Contrastación de la Hipótesis General**

Ho: El gobierno abierto no se relaciona con la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021.

Ha: El gobierno se relaciona con la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021.

**Tabla 8**  
*Prueba de hipótesis general*

		V1: Gobierno abierto	V2: Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	V1: Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	384

Como se ha demostrado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,099, mientras que el valor de significancia estadística fue de  $p=0,052$ , por consiguiente, la hipótesis nula fue verdadera, asimismo la relación entre el gobierno abierto y la satisfacción del ciudadano fue escasa dentro de la Municipalidad de Los Olivos.

**Prueba de Hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>: La dimensión trato profesional durante la atención no se relaciona con el gobierno abierto de la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021.

H<sub>a</sub>: La dimensión trato profesional durante la atención se relaciona con el gobierno abierto de la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021.

**Tabla 9**  
*Prueba de hipótesis específica 1*

		V1: Gobierno abierto	D1: Trato profesional durante la atención
Rho de Spearman	V1: Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	384

Como se ha demostrado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,084, mientras que el valor de significancia estadística fue de  $p=0,098$ , por consiguiente, la hipótesis nula fue verdadera, asimismo la relación entre el gobierno abierto y el trato profesional durante la atención fue escasa dentro de la Municipalidad de Los Olivos.

## Prueba de Hipótesis específica 2

Ho: La dimensión información no se relaciona con el gobierno abierto de la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021.

Ha: La dimensión información se relaciona con el gobierno abierto de la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021.

**Tabla 10**

*Prueba de hipótesis específica 2*

		V1: Gobierno abierto	D2: Información	
Rho de	V1: Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	1,000	,032
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,536
		N	384	384

Como se ha demostrado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,032, mientras que el valor de significancia estadística fue de  $p=0,536$ , por consiguiente, la hipótesis nula fue verdadera, asimismo la relación entre el gobierno abierto y la información fue escasa dentro de la Municipalidad de Los Olivos.

## Prueba de Hipótesis específica 3

Ho: La dimensión tiempo de provisión no se relaciona con el gobierno abierto de la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021.

Ha: La dimensión información se relaciona con el gobierno abierto de la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021.

**Tabla 11***Prueba de hipótesis específica 3*

		V1: Gobierno abierto	D3: Tiempo de provisión	
Rho de	V1: Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	1,000	-,158**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	384	384

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

Como se ha demostrado, el tiempo de provisión se relaciona con el gobierno abierto de la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021, según la correlación de Spearman de - 0,158, representando este resultado como una correlación negativa media y una significancia estadística de  $p=0,02$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

**Prueba de Hipótesis específica 4**

Ho: La dimensión resultados de la gestión no se relaciona con el gobierno abierto de la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021.

Ha: La dimensión resultado de la gestión se relaciona con el gobierno abierto de la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021.

**Tabla 12***Prueba de hipótesis específica*

4

**Correlaciones**

		V1: Gobierno abierto	D4: Resultado de la gestión	
Rho de	V1: Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	1,000	,391**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384

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

Como se ha demostrado que el resultado de la gestión se relaciona con el gobierno abierto de la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021, según la correlación de Spearman de 0,391, representando este resultado como una correlación positiva media con una significancia estadística de  $p=0,01$ . Por lo tanto, se acepta la hipótesis del investigador y se rechaza la hipótesis nula.

### Prueba de Hipótesis específica 5

Ho: La dimensión accesibilidad no se relaciona con el gobierno abierto de la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021.

Ha: La dimensión accesibilidad se relaciona con el gobierno abierto de la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021.

**Tabla 13**

*Prueba de hipótesis específica 5*

		V1: Gobierno abierto	D5: Accesibilidad	
Rho de	V1: Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	1,000	,053
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,303
		N	384	384

Como se ha demostrado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,053, mientras que el valor de significancia estadística fue de  $p=0,303$ , por consiguiente, la hipótesis nula fue verdadera, asimismo la relación entre el gobierno abierto y la accesibilidad fue escasa dentro de la Municipalidad de Los Olivos.

### Prueba de Hipótesis específica 6

Ho: La dimensión confianza no se relaciona con el gobierno abierto de la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021.

Ha: La dimensión confianza se relaciona con el gobierno abierto de la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021.

**Tabla 14***Prueba de Hipótesis específica 6*

		V1: Gobierno abierto	D6: Confianza
Rho de Spearman	V1: Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,027
		N	384

Como se ha demostrado, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,027, mientras que el valor de significancia estadística fue de  $p=0,597$ , por consiguiente, la hipótesis nula fue verdadera, asimismo la relación entre el gobierno abierto y la confianza fue escasa dentro de la Municipalidad de Los Olivos.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados del procesamiento de la información con referencia a la hipótesis general nos indican que el gobierno abierto no se relaciona con la satisfacción del ciudadano, según la correlación de Spearman de 0,099 y una significancia estadística de  $p= 0,052$ , simbolizando este resultado como escasa.

Los resultados encontrados por Vaccaro (2021) en relación a las políticas del gobierno abierto se han manifestado en transparencia, participación, accesibilidad e innovación tecnológica y donde el ciudadano participa activamente, demostrando así la asociación de ambas variables.

Asimismo, Soria (2021), al reflejar la implementación del gobierno abierto con sus pilares de transparencia, participación y colaboración permitió evolucionar el modelo a una gestión abierta, demostrando también la asociación de ambas variables, resultados que no concuerda con los hallazgos de la investigación. Se manifiesta que la percepción de los ciudadanos de Los Olivos no tenga la información que necesitan para participar como aptos para la toma de disposiciones agrupadas debido a la nula transparencia de la información, respecto a la colaboración no existe una interrelación municipio - ciudadanía, faltando un intercambio interno y la participación no existe una mayor claridad y una rendición de cuentas pertinente.

Los resultados del procesamiento de la información con referencia a la hipótesis específica 1 nos indica que el gobierno abierto no se relaciona con el trato profesional durante la atención, según la correlación de Spearman de 0,084, simbolizando este resultado como escasa con una significancia estadística de  $p=0,098$ .

De acuerdo a Secaduras (2017), manifiesta que el gobierno abierto es prioritario acercarse a la población y facilitar las vías de participación en la atención al ciudadano, sus resultados demuestran que aquellos son posibles con las tecnologías de la información, demostrando la asociación entre la variable y dimensión.

Por su parte Barreto (2020), en sus resultados afirma que el gobierno abierto es novedoso y el ciudadano es la pieza medular para su diseño como sucede en los países de Latinoamérica, por lo cual, es necesario generar modelos adecuados para el trato en la atención, demostrando asociación entre

la variable y la dimensión, resultados que no coinciden con los hallazgos de la investigación. Se manifiesta que el trato profesional al ciudadano de Los Olivos por parte de los servidores públicos en los diversos servicios no cumple con las expectativas y el poblador no se siente comprometido.

Los resultados del procesamiento de la información con referencia a la hipótesis específica 2 nos indica que el gobierno abierto no se relaciona con la información, según la correlación de Spearman de 0,032, representando el resultado como escasa con una significancia estadística de  $p=0,536$ .

Los resultados encontrados por Melchor-Medina (2020), manifiesta la importancia de gobierno abierto en facilitar el uso y la calidad de la información a los ciudadanos, respecto al uso de diversos mecanismos, demostrando la asociación entre la variable y dimensión.

Asimismo, Nasser (2020), asevera que el gobierno abierto es un reciente modelo en la administración del Estado y está íntimamente ligado a la relación de la población en dar la información, que es medular y fundamental para el ciudadano, demostrando asociación ente la variable y dimensión, resultados que no se ajustan con las derivaciones de la investigación. Sobre esto es importante recalcar que el ciudadano exterioriza que no se aprecia que los servidores entreguen la información oportuna y el estado del progreso de su trámite.

Los resultados del procesamiento de la información con referencia a la hipótesis específica 3 nos revela que el gobierno abierto se relaciona con el tiempo de provisión, según la correlación de Spearman de -0,158, representando este resultado con una correlación negativa media con una significancia estadística de  $p=0,01$ .

De acuerdo a Montero (2020), el factor preponderante y principal del gobierno abierto se destaca la relacionan existente entre el inicio de atención hasta el resultado, el tiempo de provisión, considerando al ciudadano el eje y parte fundamental en diversos países que han optado aquel instrumento, demostrando la asociación entre la variable y la dimensión.

Por su parte Morgeson (2021), manifiesta que el principal país a nivel económico en el orbe ha optado por el gobierno abierto y seleccionó varias evaluaciones al ciudadano, donde una de sus aristas, corresponde a los tiempos permitidos en la gestión en satisfacer al ciudadano, demostrando asociación ente

la variable y dimensión, resultados que coinciden con los hallazgos de la investigación.

Los resultados del procesamiento de la información con referencia a la hipótesis específica 4 nos indica que el gobierno abierto se relaciona con el resultado de la gestión, según la correlación de Spearman de 0,391, representando este resultado como una correlación positiva media con una significancia estadística de  $p=0,01$ .

Los resultados encontrados por Foged (2017) asevera que el gobierno abierto es una iniciativa innovadora para la población, manifiesta que el resultado de la gestión, es la satisfacción en los ciudadanos y que la calidad de la entrega es por el desempeño experimentado en el personal, demostrando la asociación entre la variable y la dimensión.

Asimismo, Noda (2020), investigo detalladamente los beneficios del gobierno abierto que otorga ventajas a la población y es piedra angular y eje del instrumento, demostrando que la percepción de la comunidad sobre la satisfacción en la gestión de la información o tramite solicitado debe ser consumado, resultados que coinciden con los hallazgos en la investigación.

Los resultados del procesamiento de la información con referencia a la hipótesis específica 5 nos indica que el gobierno abierto no se relaciona con la accesibilidad, de acuerdo a la correlación de Spearman de 0,053, representando este resultado como escasa con una significancia estadística de  $p=0,303$ .

Por su parte Mühlbacher (2017), afirma que las administraciones públicas se encuentran íntimamente ligadas al gobierno abierto dando información oportuna a los ciudadanos, por lo cual la ciudadanía tiene la facilidad de acceder a diversos servicios como canales de atención, que tengan infraestructura virtual y física y horarios adecuados, demostrando la asociación entre la variable y la dimensión.

Por su parte Bernard (2017), refiere que utilizar el gobierno abierto es fundamental para la toma de decisiones, asimismo, recalca que la facilidad de ser accesible aquella información por medios virtuales y que la infraestructura y horario sean adecuados van determinado en forma significativa la intención de utilizar el gobierno abierto por parte del ciudadano, que las administraciones de los países a raíz del gobierno abierto remiten productos, como datos económicos

y financieros, resultados que no coinciden con los hallazgos en la investigación. Por otra parte, los ciudadanos no manifiestan adecuados canales de atención, horarios no adecuados e infraestructura virtual no acorde con las nuevas tecnologías.

Los resultados del procesamiento de la información con referencia a la hipótesis específica 6 nos indica que el gobierno abierto no se relaciona con la confianza, según la correlación de Spearman de 0,027, representando este resultado como escasa con una significancia estadística de  $p=0,597$ .

Los resultados encontrados por IPSOS (2017) enmarcada en el GA como insignia de los gobiernos democráticos, se refleja en una Encuesta de Satisfacción, donde manifiesta que los ciudadanos no confían en los gobiernos locales, demostrando la asociación entre la variable y la dimensión.

Asimismo, Navelsky (2018), analizo en forma sistemática el GA como eje de la información libre, y determina que el impacto de los gobiernos se ve reflejada en la confianza en las entidades de los gobiernos, resultados que no coinciden con los hallazgos en la investigación. De acuerdo a los ciudadanos no perciben realmente una confianza al servidor ni la institución por lo cual se ve reflejado en la no correlación.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera: Con relación al objetivo general de la investigación, el cual consistió en determinar que el GA influye en la satisfacción del ciudadano, se concluye que el GA no se relaciona con la satisfacción del ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021, con una rho de Spearman de 0,099 y una significancia estadística de 0,052.
- Segunda: Respecto al objetivo específico 1 de la investigación, el cual consistió en determinar que el GA influye en el trato profesional durante la atención, se concluye que el GA no se relaciona con el trato profesional durante la atención en la Municipalidad de Los Olivos en el año 2021, con una rho de Spearman de 0,084 y una significancia estadística de 0,098.
- Tercera: De acuerdo al objetivo específico 2, el cual consistió en determinar que el GA influye en la información, se concluye que el GA no se relaciona no se relaciona con la información en la municipalidad de Los Olivos en el año 2021, con una rho de Spearman de 0.032 y una significancia estadística de 0,536.
- Cuarta: Con relación al objetivo específico 3, el cual consistió en determinar que el GA influye en el tiempo de provisión, se concluye que el GA se relaciona negativamente con el tiempo de provisión en la municipalidad de Los Olivos en el año 2021, con una rho de Spearman de -0,158 y una significancia estadística de 0,002.
- Quinta: Respecto al objetivo específico 4, el cual consistió en determinar que el GA influye en el resultado de la gestión, se concluye que el GA se relaciona con el resultado de la gestión en la municipalidad de Los Olivos en el año 2021, con una rho de Spearman de 0,391 y una significancia estadística de 0,000.
- Sexta: De acuerdo al objetivo específico 5, el cual consistió en determinar que el GA influye en la accesibilidad, se concluye que el GA no se relaciona con la accesibilidad en la municipalidad de Los Olivos en

el año 2021, con una rho de Spearman de 0,053 y una significancia estadística de 0,303.

Séptima: Con relación al objetivo específico 6, el cual consistió en determinar que el GA influye en la confianza, se concluye que el GA no se relaciona la confianza en la municipalidad de Los Olivos en el año 2021, con una rho de Spearman de 0,027 y una significancia estadística de 0,597.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Sugerir al alcalde de la Municipalidad, optimizar y planear actividades permitiendo ampliar los conocimientos en relación con gobierno abierto y sus aportes en la satisfacción al ciudadano, fortaleciendo la transparencia, participación y colaboración que posteriormente soporten a la mejora de la satisfacción del ciudadano a través de la eficiente dirección; asimismo, acciones que profundicen la transparencia, dando información en un tiempo idóneo, la cual debe ser pública, que se tenga la destreza de traslucir la información, que los principios de información se obtengan y ser verificada por los ciudadanos, asimismo, darle promoción y publicidad al GA para que tenga más accesibilidad.
- Segunda: Se recomienda al alcalde de la Municipalidad, elaborar acciones que mejoren el trato profesional del servidor a los ciudadanos en los diversos servicios y principalmente a los de la tercera edad y mujeres embarazadas.
- Tercera: Se recomienda al alcalde de la Municipalidad, realizar capacitaciones a los servidores en proporcionar, recepcionar y entregar la información en menos pasos.
- Cuarta: Sugerir al alcalde de la Municipalidad, que los servidores brinden mayor celeridad con cursos de gestión del turno, donde el tiempo de provisión de entregar los resultados y aquellos sean idóneos.
- Quinta: Sugerir al alcalde de la Municipalidad, que el resultado de la gestión debe de mejorar, brindando capacitaciones a los servidores afín que todo proceso sea más rápido y eficiente.
- Sexta: Sugerir al alcalde los representantes de la Municipalidad, contar con horarios adecuados e infraestructura de todo tipo principalmente tecnológica para el beneficio de los ciudadanos.
- Séptima: Sugerir al alcalde de la Municipalidad, acciones que mejoren la confianza de los servidores y la propia municipalidad en base a diversos mecanismos.

## REFERENCIAS

- Andrade, S. (2008) *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Andrade.
- Bernd, W.; Wirtz, J.; Weyerer, C.; Rösch, M. (2018) Citizen and Open Government: An Empirical Analysis of Antecedents of Open Government Data, *International Journal of Public Administration*, 41:4, 308-320, DOI: [10.1080/01900692.2016.1263659](https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1263659)
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). *El fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. New York: BID. Obtenido de [https://cloud.mail.iadb.org/fin\\_tramite\\_eterno#home](https://cloud.mail.iadb.org/fin_tramite_eterno#home)
- Barreto, P. (2021) Comparative analysis of the adoption of open government in Latin American countries. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*, 53(159), 911-949. doi:10.22201/ij.24484873e.2020.159.15794
- Cahlikova, T.; Mabillard, V. (2020) Open Data and Transparency: Opportunities and Challenges in the Swiss Context, *Public Performance & Management Review*, 43:3, 662-686, DOI: [10.1080/15309576.2019.1657914](https://doi.org/10.1080/15309576.2019.1657914)
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima : San Marcos.
- Cepal (2021). *Participación ciudadana en los asuntos públicos: un elemento estratégico para la Agenda 2030 y el gobierno abierto*. Santiago: Naciones Unidas. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46645/S2000907\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46645/S2000907_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cepal (2020). *Gestión de planes de acción locales de gobierno abierto: herramientas para la cocreación, el seguimiento y la evaluación*. Santiago: Naciones Unidas. Obtenido de [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45896/S2000429\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45896/S2000429_es.pdf)
- Cepal (2017). *Plan de gobierno abierto: una hoja de ruta para los gobiernos de la región*. Santiago: Cepal. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/4/S1700687\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/4/S1700687_es.pdf)
- Coral, L. (2021). Gobierno Abierto municipal, la experiencia de Xalapa. *Enfoques jurídicos*, 3, 35-48. doi: <https://doi.org/10.25009/ej.v0i3.2561>

- Cruz-Melendez, C., & Pinacho, A. (2020). Public works electronic registration system and its contribution to transparency and accountability: Toward its recognition as an Open Government tool. *Revista Espanola de la Transparencia*, 10, 177-214. doi:10.51915/RET.56
- De los Reyes, A., López, B.; Hernández, M. (2021). Perception of university students about open government and transparency within the mexican anticorruption system. *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologías de informacao*, E39, 390-404. Obtenido de <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85101907569&partnerID=40&md5=0ec6931f835496f9ff6399c45cc440f6>
- Foged, A.; Filtenborg, F.; Sigsgaard-Rasmussen, J. (2017) Experimental replication: an experimental test of the expectancy disconfirmation theory of citizen satisfaction, *Public Management Review*, 19:9, 1235-1250, DOI: [10.1080/14719037.2017.1295099](https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1295099)
- Forrest, V.; Morgeson, F.; Nidhi, P.; Sharma, U.; Hult, T. (2021) Partisan bias and citizen satisfaction, confidence, and trust in the U.S. Federal Government, *Public Management Review*, DOI: [10.1080/14719037.2021.1945667](https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1945667)
- Gil-Garcia, J.; Gasco-Hernandez, M.; Pardo, T. (2020) Beyond Transparency, Participation, and Collaboration? A Reflection on the Dimensions of Open Government, *Public Performance & Management Review*, 43:3, 483-502, DOI: [10.1080/15309576.2020.1734726](https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1734726)
- González-Gallego, N., Nieto-Torrejón, L. P.-C. (2021). Una medida global de gobierno abierto para la OCDE. Recomendaciones para España. *El trimestre económico*, 88:(349), 219-245. doi:10.20430/ete.v88i349.907
- González-Gallego, N.; Nieto-Torrejón, L.; Concepción Pérez-Cárceles, M. (2020) Is Open Data an Enabler for Trust? Exploring the Link and the Mediating Role of Citizen Satisfaction. International. *Journal of Public Administration*, 43:14, 1218-1227, DOI: [10.1080/01900692.2019.1668412](https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1668412)
- Huang, H.; Zhou-Peng, C.; Hsin-Chung, L. Resisting by workarounds: Unraveling the barriers of implementing open government data policy. *Government Information Quarterly*, 37 (4) 2020, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101495>.

- Hurtado, B. (2008). *Metodología de la investigación*. Caracas : Quiron
- Hyun, Ch., Longo, J.; Johnston, E. (2020) Exploring Non-State Stakeholder and Community-Led Open Governance: Beyond the Three Pillars of Open Government, *Public Performance & Management Review*, 43:3, 587-612, DOI: 10.1080/15309576.2019.1677253
- Hughes-Cromwick, E., Coronado, J. (2019). The Value of US Government Data to US Business Decisions. *The Journal of Economic Perspectives*, 33:1, 131–146. <https://www.jstor.org/stable/26566980>
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista P. (2004) *Metodología de la Investigación*. México : McGraw Hill.
- Hernández, R, Fernández, C. (2014) *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Ipsos. (2017). *Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana*. Lima: Ipsos. Obtenido de [https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2018/03/Encuesta\\_Nacional\\_Satisfacci%C3%B3n\\_Web\\_20180308.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2018/03/Encuesta_Nacional_Satisfacci%C3%B3n_Web_20180308.pdf)
- Kopec, A., Sheldrick, B. (2020). The adoption of open government by local governments in Canada: Obstacles and possibilities. *Canadian Journal of Urban Research*, 29(1), 70–93. <https://www.jstor.org/stable/26929898>
- Kuang-Ting,T. Open government research over a decade: A systematic review, *Government Information Quarterly*, 38:2, 2021, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101566>.
- Longjin Chen, L.; Yang, L. (2021) Government size and citizen satisfaction in China: evidence that accommodates two contrasting views, *Policy Studies*, 42, DOI: [10.1080/01442872.2021.1890707](https://doi.org/10.1080/01442872.2021.1890707)
- Lu, Y. (2021) Negotiating the Right to Information: Citizen–Government Interactions in the Implementation of the Regulations on Open Government Information in China, *Europe-Asia Studies*, 73:1, 81-100, DOI: [10.1080/09668136.2020.1841740](https://doi.org/10.1080/09668136.2020.1841740)
- Medina-Quintero, J., Abrego-Almazan, D.; Echevarria-Rios, O. (2021). Satisfaction, ease of use and citizen trust in electronic government. *Investigación administrativa*, 50, 12704. doi:<https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>.
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Lima : UNMSM

- Montero, M. (2020). *Gobierno abierto como oportunidad de cambio*. Madrid: Dykinson.
- Moon, J. (2020) Shifting from Old Open Government to New Open Government: Four Critical Dimensions and Case Illustrations, *Public Performance & Management Review*, 43:3, 535-559, DOI: [10.1080/15309576.2019.1691024](https://doi.org/10.1080/15309576.2019.1691024)
- Mühlbacher, C., Schmidhuber, L.; Hilgers, D. (2017). Open Government Data: Offene Daten in der Stadt Hamburg. *Verwaltung Und Management*, 23(6), 318–324. <http://www.jstor.org/stable/26429362>
- Naser, A., Fideleff, V.; Tognoli, J. (2020). *Gestión de planes de acción locales de gobierno abierto: herramientas para la cocreación, el seguimiento y la evaluación*. Santiago: Naciones Unidas. Obtenido de [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45896/S2000429\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45896/S2000429_es.pdf)
- Navelski, J. (2018). *Does open government pay? the impact of open government on trust in public institutions* <https://www.proquest.com.vlib.interchange.at/dissertations-theses/does-open-government-pay-impact-on-trust-public/docview/2117008995/se-2?accountid=172684>
- Nikiforova, A.; McBride, K. Open government data portal usability: A user-centred usability analysis of 41 open government data portals. *Telematics and Informatics*, 58, 2021, <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101539>.
- OCDE. (2021). *Guía de la OCDE sobre gobierno abierto para funcionarios públicos peruanos*. Lima: OCDE. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/03/Guia-de-Gobierno-Abierto-para-Funcionarios-Publicos-Peruanos.pdf>
- Piña, G.; Avellaneda, C. (2019) Central Government Strategies to Promote Local Governments' Transparency: Guidance or Enforcement?, *Public Performance & Management Review*, 42:2, 357-382, DOI: [10.1080/15309576.2018.1462215](https://doi.org/10.1080/15309576.2018.1462215)
- Porumbescu, G.; Cucciniello, M.; Gil-Garcia, J. Accounting for citizens when explaining open government effectiveness. *Government Information Quarterly*, 37 (2) 2020, <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101451>.

- Presidencia del Consejo de Ministros. Secretaría de Gestión Pública. (2018). *Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales. Gobierno Abierto Fascículo 1 transparencia*. Lima: USAID. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Fasciculo-1-Transparencia.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. Secretaría de Gestión Pública. (2018). *Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales. Gobierno Abierto Fascículo 2 acceso a la información pública*. Lima: USAID. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/F2- Acceso-a-la- Informacion-Publica.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. Secretaría de Gestión Pública. (2018). *Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales. Gobierno Abierto Fascículo 3 participación ciudadana y rendición de cuentas*. Lima: USAID. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/F3- Participacion-Ciudadana-y-Rendicion-de-Cuentas.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. Secretaría de Gestión Pública. (2018). *Programa de fortalecimiento de capacidades en materia de Gobierno Abierto dirigido a gobiernos regionales y locales. Gobierno Abierto Fascículo 4 gobierno abierto*. Lima: USAID. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Fasciculo-4-Gobierno-Abierto.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. Secretaría de Gestión Pública. (2019). *La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima: El Peruano. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/NTCalidad-y-anexos.pdf>
- Romo, R. (2021). Open government in Mexico: Implantation and contrast with an ideal model. *Perfiles latinoamericanos*, 29(57), 309-336. doi:10.18504/pl2957-012-2021
- Ruiz, J. (2017). Los órganos autónomos como espacios para el gobierno abierto. *Convergencia*, 75, 159-188. doi:10.29101/crcs.v0i75.4067

- Schnell, S. (2020). Vision, Voice, and Technology: Is There a Global “Open Government” Trend? *Administration & Society*, 52(10), 1593–1620. <https://doi.org/10.1177/0095399720918316>
- Secaduras, A., Pizarro, J., & Cubas, J. (2018). Gobierno abierto y territorio. Aldaia (Valencia) como estudio de caso. *Lurralde : investigación y espacio*, 41, 249-278. Obtenido de <https://bit.ly/3tVZ7w0>
- Soria, R. (2021). Gobierno abierto en México: implantación. *Perfiles Latinoamericanos*, 29:57, 309-336. doi:dx.doi.org/10.18504/pl2957-012-2021
- Vaccaro, N., Cazzolli, A., & Castro, J. (2021). The Open Government in the city of Córdoba, Argentina: a sensitivity regulation policy. *Contratexto*, 35, 43-70. doi:<http://dx.doi.org/10.26439/contratexto2021.n035.4899>
- Young, S.; Díaz-Puente, J.; Martin, S. (2019) The Contribution of Open Government to Prosperity of Society. *International Journal of Public Administration*, 42:2, 144-157, DOI: [10.1080/01900692.2017.1405446](https://doi.org/10.1080/01900692.2017.1405446)
- Yu, N. (2019) Citizen expectations and satisfaction of service performance: lessons from subnational governments in Japan, *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 41:3, 142-156, DOI: [10.1080/23276665.2019.1658361](https://doi.org/10.1080/23276665.2019.1658361)
- Yu-Che, Ch.; Teng-Wen, Ch. (2020) Explaining Government's Online Transparency on Collaborative Policy Platforms: Risk Management and Configurational Conditions, *Public Performance & Management Review*, 43:3, 560-586, DOI: [10.1080/15309576.2019.1574591](https://doi.org/10.1080/15309576.2019.1574591)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

Anexo 1: Matriz de consistencia Gobierno abierto y satisfacción del ciudadano de la municipalidad de Los Olivos, 2021

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables																				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo influye el gobierno abierto en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cómo influye el trato profesional durante la atención en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021? ¿Cómo influye la información en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021? ¿Cómo influye el tiempo de provisión en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar cómo el gobierno abierto influye en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021</p> <p><b>Objetivo Específico:</b> Determinar como el trato profesional durante la atención influye en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021 Determinar como la información influye en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021 Determinar como el tiempo de provisión influye en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> El gobierno abierto influye positivamente en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021</p> <p><b>Hipótesis Específica:</b> El trato profesional durante la atención influye positivamente en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021. La información influye positivamente en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021. El tiempo de provisión influye positivamente en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021.</p>	<i>Tabla 1 Operacionalización de la variable Gobierno Abierto</i>																				
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 35%;">Indicadores</th> <th style="width: 10%;">Ítems</th> <th style="width: 15%;">Escala de medición</th> <th style="width: 25%;">Niveles y Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Transparencia</td> <td>Accesibilidad Relevancia Calidad Confiabilidad Acceso a la información pública Portales de transparencia Rendición de cuentas</td> <td>1 – 9</td> <td rowspan="3">Siempre:5 Casi siempre:4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1</td> <td rowspan="3">Bajo 22 - 51 Regular 52 - 81 Bueno 82 - 110</td> </tr> <tr> <td>Participación</td> <td>Consulta ciudadana Iniciativas ciudadanas</td> <td>10 - 17</td> </tr> <tr> <td>Colaboración</td> <td>Participación ciudadana en el diseño, formulación, ejecución y control de las políticas públicas</td> <td>18 - 22</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rango	Transparencia	Accesibilidad Relevancia Calidad Confiabilidad Acceso a la información pública Portales de transparencia Rendición de cuentas	1 – 9	Siempre:5 Casi siempre:4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1	Bajo 22 - 51 Regular 52 - 81 Bueno 82 - 110	Participación	Consulta ciudadana Iniciativas ciudadanas	10 - 17	Colaboración	Participación ciudadana en el diseño, formulación, ejecución y control de las políticas públicas	18 - 22
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rango																			
Transparencia	Accesibilidad Relevancia Calidad Confiabilidad Acceso a la información pública Portales de transparencia Rendición de cuentas	1 – 9	Siempre:5 Casi siempre:4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1	Bajo 22 - 51 Regular 52 - 81 Bueno 82 - 110																			
Participación	Consulta ciudadana Iniciativas ciudadanas	10 - 17																					
Colaboración	Participación ciudadana en el diseño, formulación, ejecución y control de las políticas públicas	18 - 22																					
			<i>Tabla 2 Operacionalización de la variable Satisfacción del ciudadano</i>																				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Dimensiones</th> <th style="width: 35%;">Indicadores</th> <th style="width: 10%;">Ítems</th> <th style="width: 15%;">Escala</th> <th style="width: 25%;">Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trato profesional durante la atención</td> <td>Satisfacción con el trato Orientación durante espera Satisfacción con el procedimiento de atención</td> <td>1 - 5</td> <td rowspan="4">Siempre:5 Casi siempre:4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1</td> <td rowspan="4">Bajo 25 - 50 Regular 51 - 76 Bueno 76 - 100</td> </tr> <tr> <td>Información</td> <td>Busqueda de información Información en entidad</td> <td>5 - 10</td> </tr> <tr> <td>Tiempo de provisión</td> <td>Tiempo en espera en cola fuera del local Tiempo de atención Satisfacción tiempo de espera Satisfacción tiempo de atención</td> <td>11 - 13</td> </tr> <tr> <td>Resultado de la gestión</td> <td>Estado de la gestión Retorno a la entidad</td> <td>14 - 17</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango	Trato profesional durante la atención	Satisfacción con el trato Orientación durante espera Satisfacción con el procedimiento de atención	1 - 5	Siempre:5 Casi siempre:4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1	Bajo 25 - 50 Regular 51 - 76 Bueno 76 - 100	Información	Busqueda de información Información en entidad	5 - 10	Tiempo de provisión	Tiempo en espera en cola fuera del local Tiempo de atención Satisfacción tiempo de espera Satisfacción tiempo de atención	11 - 13	Resultado de la gestión	Estado de la gestión Retorno a la entidad	14 - 17
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango																			
Trato profesional durante la atención	Satisfacción con el trato Orientación durante espera Satisfacción con el procedimiento de atención	1 - 5	Siempre:5 Casi siempre:4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1	Bajo 25 - 50 Regular 51 - 76 Bueno 76 - 100																			
Información	Busqueda de información Información en entidad	5 - 10																					
Tiempo de provisión	Tiempo en espera en cola fuera del local Tiempo de atención Satisfacción tiempo de espera Satisfacción tiempo de atención	11 - 13																					
Resultado de la gestión	Estado de la gestión Retorno a la entidad	14 - 17																					

<p>¿Cómo influye el resultado de la gestión en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021?</p> <p>¿Cómo influye la accesibilidad en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021?</p> <p>¿Cómo influye la confianza en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021?</p>	<p>Determinar como el resultado de la gestión influye en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021</p> <p>Determinar como la accesibilidad influye en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021</p> <p>Determinar como la confianza influye en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021</p>	<p>El resultado de la gestión influye positivamente en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021.</p> <p>La accesibilidad influye positivamente en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021.</p> <p>La confianza influye positivamente en la satisfacción al ciudadano en la Municipalidad de Los Olivos, 2021.</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="1178 226 1346 304"></td> <td data-bbox="1355 226 1630 304">Satisfacción con cantidad de documentos solicitados Satisfacción con pasos requeridos Satisfacción con resultado gestión</td> <td data-bbox="1639 226 1744 304"></td> <td data-bbox="1753 226 1890 304"></td> <td data-bbox="1899 226 1995 304"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1178 311 1346 432">Accesibilidad</td> <td data-bbox="1355 311 1630 432">Satisfacción con limpieza y orden Satisfacción con infraestructura y ambiente Canal de preferencia Gestión en página web Gestión por llamada telefónica Frecuencia uso de internet</td> <td data-bbox="1639 311 1744 432">18 - 23</td> <td data-bbox="1753 311 1890 432"></td> <td data-bbox="1899 311 1995 432"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1178 438 1346 456">Confianza</td> <td data-bbox="1355 438 1630 456">Confianza en la entidad</td> <td data-bbox="1639 438 1744 456">24 - 25</td> <td data-bbox="1753 438 1890 456"></td> <td data-bbox="1899 438 1995 456"></td> </tr> </table>					Satisfacción con cantidad de documentos solicitados Satisfacción con pasos requeridos Satisfacción con resultado gestión				Accesibilidad	Satisfacción con limpieza y orden Satisfacción con infraestructura y ambiente Canal de preferencia Gestión en página web Gestión por llamada telefónica Frecuencia uso de internet	18 - 23			Confianza	Confianza en la entidad	24 - 25		
	Satisfacción con cantidad de documentos solicitados Satisfacción con pasos requeridos Satisfacción con resultado gestión																				
Accesibilidad	Satisfacción con limpieza y orden Satisfacción con infraestructura y ambiente Canal de preferencia Gestión en página web Gestión por llamada telefónica Frecuencia uso de internet	18 - 23																			
Confianza	Confianza en la entidad	24 - 25																			
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico - sustantiva</p> <p>Diseño: Descriptivo - correlacional</p> <p>Población: Ciudadanos del distrito de Los Olivos 382,384</p> <p>Muestra: 384 ciudadanos</p> <p>Muestreo: Aleatorio</p> <p>Fiabilidad: Si</p> <p>Validez: Por 3 expertos</p>																					

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

### *Operacionalización de la variable Gobierno Abierto*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rango
Transparencia	Accesibilidad Relevancia Calidad Confiabilidad Acceso a la información pública Portales de transparencia Rendición de cuentas	1 – 9	Siempre:5 Casi siempre:4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1	Bajo 22 - 51 Regular 52 - 81 Bueno 82 - 110
Participación	Consulta ciudadana Iniciativas ciudadanas	10 - 17		
Colaboración	Participación ciudadana en el diseño, formulación, ejecución y control de las políticas públicas	18 - 22		

### Anexo 3: Instrumento 1

#### Cuestionario de Gobierno Abierto

#### Instrucciones:

Estimados ciudadanos a continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

El presente instrumento es de carácter anónimo, se le pide que marque con una "X" en la columna correspondiente de acuerdo a la siguiente leyenda

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

N°	Dimensiones					
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Dimensión 1: Transparencia</b>					
1	¿Considera que el portal de transparencia de la Municipalidad se encuentra actualizado?					
2	¿Considera que la información almacenada en el portal de transparencia es de fácil descarga y visible?					
3	¿Considera que el portal de transparencia tiene adecuadas opciones de búsquedas?					
4	¿Considera que el portal de transparencia es útil y comprensible?					
5	¿Considera que a municipalidad comunicó a la población de los proyectos, obras y la contratación de bienes y servicios?					
6	¿Considera que la municipalidad difundió las ordenanzas, resoluciones y otros dispositivos legales?					
7	¿Considera que la municipalidad comunicó lo relacionado al presupuesto?					
8	¿Considera que el portal de transparencia en la opción participación ciudadana se encuentra actualizado?					
9	¿Considera que el presupuesto que tiene la Municipalidad es bien utilizado?					
	<b>Dimensión 2: Participación Ciudadana</b>					
10	¿Considera que la ejecución del					

	presupuesto participativo mejora la confianza de los ciudadanos?					
11	¿Considera que el ciudadano de Los Olivos conoce a los representantes de la junta vecinal?					
12	¿Considera que el presupuesto participativo se afecta el bien común?					
13	¿Considera que la rendición de cuentas de la Municipalidad muestra los avances y resultados de las obras o servicios?					
14	¿Ha participado en alguna asociación o entidad de cualquier tipo cultural, de vecinos, deportiva, política u otra?					
15	¿Considera que la Municipalidad informa cómo participar en las decisiones que afectan a la ciudadanía?					
16	¿Se encuentra dispuesto a formar parte de una asociación que trabaje en algún tema de su interés?					
17	¿Se encuentra satisfecho en los niveles de participación ciudadana?					
	<b>Dimensión 3: Colaboración</b>					
18	¿Considera que la municipalidad propicia la colaboración de los ciudadanos?					
19	¿Considera que el ciudadano tenga un compromiso para hacer efectiva una gestión eficaz?					
20	¿Considera que el ciudadano tiene coordinación con el personal de la municipalidad?					
21	¿Considera que el sector empresarial tiene el compromiso de colaboración hacia la municipalidad?					
22	¿Considera que existe coordinación entre el ciudadano, empresariado y la municipalidad?					

### Anexo 4: Matriz de operacionalización

#### Operacionalización de la variable Satisfacción del ciudadano

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Rango
Trato profesional durante la atención	Satisfacción con el trato Orientación durante espera Satisfacción con el procedimiento de atención	1 - 5	Siempre:5 Casi siempre:4 A veces: 3 Casi nunca: 2 Nunca: 1	Bajo 25 - 50 Regular 51 - 76 Bueno 76 - 100
Información	Búsqueda de información Información en entidad	5 - 10		
Tiempo de provisión	Tiempo en espera en cola fuera del local Tiempo de atención Satisfacción tiempo de espera Satisfacción tiempo de atención	11 - 13		
Resultado de la gestión	Estado de la gestión Retorno a la entidad Satisfacción con cantidad de documentos solicitados Satisfacción con pasos requeridos Satisfacción con resultado gestión	14 - 17		
Accesibilidad	Satisfacción con limpieza y orden Satisfacción con infraestructura y ambiente Canal de preferencia Gestión en página web Gestión por llamada telefónica Frecuencia uso de internet	18 - 23		
Confianza	Confianza en la entidad	24 - 25		

## Anexo 5: Instrumento 2

### Cuestionario de Satisfacción del Ciudadano

**Instrucciones:**

Estimados ciudadanos a continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

El presente instrumento es de carácter anónimo, se le pide que marque con una “X” en la columna correspondiente de acuerdo a la siguiente leyenda

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

N°	Dimensiones	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>Dimensión 1: Trato profesional durante la atención</b>					
1	¿Considera que el personal que lo atiende lo saludo, despidió y tuvo el interés por atenderlo?					
2	¿Considera que el personal antes de realizar algún trámite le brindo orientación?					
3	¿Considera que el personal que lo atiende lo realizó con rapidez para la realización de su gestión?					
4	¿Considera que el personal que lo atiende tiene el conocimiento y capacidad para llevar a cabo su gestión?					
5	¿Considera que se encuentra apropiado el procedimiento de atención que tiene la entidad para realizar la gestión?					
	<b>Dimensión 2: Información</b>					
6	¿Antes de realizar la gestión en la Municipalidad busco información sobre la gestión que vino a realizar?					
7	¿Considera que el personal que lo atendió le proporcionó algún tipo de información sobre su trámite?					

8	¿Considera que el buzón de sugerencias físico o virtual se encuentra visible y disponible?					
9	¿Considera que el libro de reclamaciones físico o virtual se encuentra visible y disponible?					
<b>Dimensión 3: Tiempo de provisión</b>						
10	¿Considera que el tiempo de espera antes de ingresar al local fue el adecuado?					
11	¿Considera que el tiempo de espera desde que ingresó al local hasta que lo atendieron en el módulo de atención o ventanilla es el adecuado?					
12	¿Considera que el tiempo de espera desde que llegó a la Municipalidad hasta ser atendido es el adecuado?					
13	¿Considera que el tiempo que duró la atención de su gestión en el módulo de atención o ventanilla lo considera el adecuado?					
<b>Dimensión 4: Resultados de la gestión / entrega</b>						
14	¿Al realizar la gestión o trámite fue más de dos veces a realizar?					
15	¿Considera que, durante el proceso de gestión, la cantidad de documentos que le solicitaron para realizar sus trámites es el adecuado?					
16	¿Considera que, durante el proceso de gestión, la cantidad de pasos requeridos para completar la gestión, le parece el adecuado?					
17	¿Considera que el resultado del proceso de gestión realizado, lo considera el adecuado?					
<b>Dimensión 5: Accesibilidad</b>						
18	¿Considera que el local se encontró ordenado y limpio al realizar su trámite?					
19	¿Considera que la infraestructura y ambiente (iluminación, ruido y ventilación) del local es el adecuado?					
20	¿Considera que los canales de atención utilizados: teléfonos, WhatsApp, páginas web son adecuados para la realización de las gestiones o trámites?					
21	¿Ha hecho gestiones por llamadas telefónicas?					
22	¿Ha hecho gestiones a través de la página web?					
23	¿Considera que los trámites y servicios cuentan con los servicios en lengua originaria, sistemas de lectura o escritura táctil?					
<b>Dimensión 6: Confianza</b>						
24	¿Considera que el personal que le brinda los trámites y servicios le genera confianza?					
25	¿Considera que la Municipalidad le genera confianza al realizar sus trámites y servicios?					

## Anexo 6 Certificado de validez



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ABIERTO

Nº	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
<b>DIMENSION 1: Transparencia</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Considera que el portal de transparencia de la Municipalidad se encuentra actualizado?	Si		Si		Si		
2	¿Considera que la información almacenada en el portal de transparencia es de fácil descarga y visible?	Si		Si		Si		
3	¿Considera que el portal de transparencia tiene adecuadas opciones de búsquedas?	Si		Si		Si		
4	¿Considera que el portal de transparencia es útil y comprensible?	Si		Si		Si		
5	¿Considera que a municipalidad comunicó a la población de los proyectos, obras y la contratación de bienes y servicios?	Si		Si		Si		
6	¿Considera que la municipalidad difundió las ordenanzas, resoluciones y otros dispositivos legales?	Si		Si		Si		
6	¿Considera que la municipalidad difundió las ordenanzas, resoluciones y otros dispositivos legales?	Si		Si		Si		
7	¿Considera que la municipalidad comunicó lo relacionado al presupuesto?	Si		Si		Si		
8	¿Considera que el portal de transparencia en la opción participación ciudadana se encuentra actualizado?	Si		Si		Si		
9	¿Considera que el presupuesto que tiene la Municipalidad es bien utilizado?	Si		Si		Si		
<b>DIMENSION 2: Participación ciudadana</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿Considera que la ejecución del presupuesto participativo mejora la confianza de los ciudadanos?	Si		Si		Si		
11	¿Considera que el ciudadano de Los Olivos conoce a los representantes de la junta vecinal?	Si		Si		Si		
12	¿Considera que el presupuesto participativo se afecta el bien común?	Si		Si		Si		



13	¿Considera que la rendición de cuentas de la Municipalidad muestra los avances y resultados de las obras o servicios?	Si		Si		Si		
14	¿Ha participado en alguna asociación o entidad de cualquier tipo cultural, de vecinos, deportiva, política u otra?	Si		Si		Si		
15	¿Considera que la Municipalidad informa cómo participar en las decisiones que afectan a la ciudadanía?	Si		Si		Si		
16	¿Se encuentra dispuesto a formar parte de una asociación que trabaje en algún tema de su interés?	Si		Si		Si		
17	¿Se encuentra satisfecho en los niveles de participación ciudadana?	Si		Si		Si		
<b>DIMENSION 3: Colaboración</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	¿Considera que la municipalidad propicia la colaboración de los ciudadanos?	Si		Si		Si		
19	¿Considera que el ciudadano tenga un compromiso para hacer efectiva una gestión eficaz?	Si		Si		Si		
20	¿Considera que el ciudadano tiene coordinación con el personal de la municipalidad?	Si		Si		Si		
21	¿Considera que el sector empresarial tiene el compromiso de colaboración hacia la municipalidad?	Si		Si		Si		
22	¿Considera que existe coordinación entre el ciudadano, empresario y la municipalidad?	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Mirtha Lisbeth Sánchez Farias DNI: 25710071

Especialidad del validador: Dra. en Derecho

4 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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 medirlo al

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>DIMENSION 1: Trato profesional durante la atención</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Considera que el personal que lo atiende lo saludó, despidió y tuvo el interés por atenderlo?	Sí		Sí		Sí		
2	¿Considera que el personal antes de realizar algún trámite le brindó orientación?	Sí		Sí		Sí		
3	¿Considera que el personal que lo atiende lo realizó con rapidez para la realización de su gestión?	Sí		Sí		Sí		
4	¿Considera que el personal que lo atiende tiene el conocimiento y capacidad para llevar a cabo su gestión?	Sí		Sí		Sí		
5	¿Considera que se encuentra apropiado el procedimiento de atención que tiene la entidad para realizar la gestión?	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSION 2: Información</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	¿Antes de realizar la gestión en la Municipalidad busco información sobre la gestión que vino a realizar?	Sí		Sí		Sí		
7	¿Considera que el personal que lo atendió le proporcionó algún tipo de información sobre su trámite?	Sí		Sí		Sí		
8	¿Considera que el buzón de sugerencias físico o virtual se encuentra visible y disponible?	Sí		Sí		Sí		
9	¿Considera que el libro de reclamaciones físico o virtual se encuentra visible y disponible?	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSION 3: Tiempo de provisión</b>							
10	¿Considera que el tiempo de espera antes de ingresar al local fue el adecuado?	Sí		Sí		Sí		
11	¿Considera que el tiempo de espera desde que ingresó al local hasta que lo atendieron en el módulo de atención o ventanilla es el adecuado?	Sí		Sí		Sí		
12	¿Considera que el tiempo de espera desde que llego a la Municipalidad hasta ser atendido es el adecuado?	Sí		Sí		Sí		
13	¿Considera que el tiempo que duró la atención de su gestión en el módulo de atención o ventanilla lo considera el adecuado?	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSION 4: Resultados de la gestión / entrega</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	

14	¿Al realizar la gestión o trámite fue más de dos veces a realizar?	Sí		Sí		Sí		
15	¿Considera que durante el proceso de gestión, la cantidad de documentos que le solicitaron para realizar sus trámites es el adecuado?	Sí		Sí		Sí		
16	¿Considera que durante el proceso de gestión, la cantidad de pasos requeridos para completar la gestión, le parece el adecuado?	Sí		Sí		Sí		
17	¿Considera que el resultado del proceso de gestión realizado, lo considera el adecuado?	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSION 3: Accesibilidad</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
18	¿Considera que el local se encontró ordenado y limpio al realizar su trámite?	Sí		Sí		Sí		
19	¿Considera que la infraestructura y ambiente (iluminación, ruido y ventilación) del local es el adecuado?	Sí		Sí		Sí		
20	¿Considera que los canales de atención utilizados: teléfonos, WhatsApp, páginas web son adecuados para la realización de las gestiones o trámites?	Sí		Sí		Sí		
21	¿Ha hecho gestiones por llamadas telefónicas?	Sí		Sí		Sí		
22	¿Ha hecho gestiones a través de la página web?	Sí		Sí		Sí		
23	¿Considera que los trámites y servicios cuentan con los servicios en lengua originaria, sistemas de lectura o escritura táctil?	Sí		Sí		Sí		
	<b>DIMENSION 3: Confianza</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
24	¿Considera que el personal que le brinda los trámites y servicios le genera confianza?	Sí		Sí		Sí		
25	¿Considera que la Municipalidad le genera confianza al realizar sus trámites y servicios?	Sí		Sí		Sí		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Mirtha Lisbeth Sánchez Farias DNI: 25710071

Especialidad del validador: Dra. en Derecho.

04 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SANCHEZ FARIAS, MIRTHA LISBETH DNI 25710071	ABOGADO Fecha de diploma: 09/05/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL PERU
SANCHEZ FARIAS, MIRTHA LISBETH DNI 25710071	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Fecha de diploma: 25/10/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL PERU
SANCHEZ FARIAS, MIRTHA LISBETH DNI 25710071	MAESTRO EN DERECHO PENAL Fecha de diploma: 07/12/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL PERU
SANCHEZ FARIAS, MIRTHA LISBETH DNI 25710071	DOCTOR EN DERECHO Fecha de diploma: 25/10/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL PERU

## Anexo 7 Certificado de validez



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ABIERTO

Nº	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Transparencia</b>							
1	¿Considera que el portal de transparencia de la Municipalidad se encuentra actualizado?	SI		SI		SI		
2	¿Considera que la información almacenada en el portal de transparencia es de fácil descarga y visible?	SI		SI		SI		
3	¿Considera que el portal de transparencia tiene adecuadas opciones de búsquedas?	SI		SI		SI		
4	¿Considera que el portal de transparencia es útil y comprensible?	SI		SI		SI		
5	¿Considera que a municipalidad comunicó a la población de los proyectos, obras y la contratación de bienes y servicios?	SI		SI		SI		
6	¿Considera que la municipalidad difundió las ordenanzas, resoluciones y otros dispositivos legales?	SI		SI		SI		
6	¿Considera que la municipalidad difundió las ordenanzas, resoluciones y otros dispositivos legales?	SI		SI		SI		
7	¿Considera que la municipalidad comunicó lo relacionado al presupuesto?	SI		SI		SI		
8	¿Considera que el portal de transparencia en la opción participación ciudadana se encuentra actualizado?	SI		SI		SI		
9	¿Considera que el presupuesto que tiene la Municipalidad es bien utilizado?	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSION 2: Participación ciudadana</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
10	¿Considera que la ejecución del presupuesto participativo mejora la confianza de los ciudadanos?	SI		SI		SI		
11	¿Considera que el ciudadano de Los Olivos conoce a los representantes de la junta vecinal?	SI		SI		SI		
12	¿Considera que el presupuesto participativo se afecta el bien común?	SI		SI		SI		



13	¿Considera que la rendición de cuentas de la Municipalidad muestra los avances y resultados de las obras o servicios?	SI		SI		SI		
14	¿Ha participado en alguna asociación o entidad de cualquier tipo cultural, de vecinos, deportiva, política u otra?	SI		SI		SI		
15	¿Considera que la Municipalidad informa cómo participar en las decisiones que afectan a la ciudadanía?	SI		SI		SI		
16	¿Se encuentra dispuesto a formar parte de una asociación que trabaje en algún tema de su interés?	SI		SI		SI		
17	¿Se encuentra satisfecho en los niveles de participación ciudadana?	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSION 3: Colaboración</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
18	¿Considera que la municipalidad propicia la colaboración de los ciudadanos?	SI		SI		SI		
19	¿Considera que el ciudadano tenga un compromiso para hacer efectiva una gestión eficaz?	SI		SI		SI		
20	¿Considera que el ciudadano tiene coordinación con el personal de la municipalidad?	SI		SI		SI		
21	¿Considera que el sector empresarial tiene el compromiso de colaboración hacia la municipalidad?	SI		SI		SI		
22	¿Considera que existe coordinación entre el ciudadano, empresario y la municipalidad?	SI		SI		SI		

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: Mg. Samuel Rivera Castilla DNI: 07722877

Especialidad del validador: Maestro en Administración

8 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

Samuel V. Rivera Castilla

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

N°	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Trato profesional durante la atención</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Considera que el personal que lo atiende lo saludo, despidió y tuvo el interés por atenderlo?	SI		SI		SI		
2	¿Considera que el personal antes de realizar algún trámite le brindo orientación?	SI		SI		SI		
3	¿Considera que el personal que lo atiende lo realizó con rapidez para la realización de su gestión?	SI		SI		SI		
4	¿Considera que el personal que lo atiende tiene el conocimiento y capacidad para llevar a cabo su gestión?	SI		SI		SI		
5	¿Considera que se encuentra apropiado el procedimiento de atención que tiene la entidad para realizar la gestión?	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 2: Información</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Antes de realizar la gestión en la Municipalidad busco información sobre la gestión que vino a realizar?	SI		SI		SI		
7	¿Considera que el personal que lo atendió le proporcionó algún tipo de información sobre su trámite?	SI		SI		SI		
8	¿Considera que el buzón de sugerencias físico o virtual se encuentra visible y disponible?	SI		SI		SI		
9	¿Considera que el libro de reclamaciones físico o virtual se encuentra visible y disponible?	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 3: Tiempo de provisión</b>							
10	¿Considera que el tiempo de espera antes de ingresar al local fue el adecuado?	SI		SI		SI		
11	¿Considera que el tiempo de espera desde que ingresó al focal hasta que lo atendieron en el módulo de atención o ventanilla es el adecuado?	SI		SI		SI		
12	¿Considera que el tiempo de espera desde que llevo a la Municipalidad hasta ser atendido es el adecuado?	SI		SI		SI		
13	¿Considera que el tiempo que duró la atención de su gestión en el módulo de atención o ventanilla lo considera el adecuado?	SI		SI		SI		
	<b>DIMENSIÓN 4: Resultados de la gestión / entrega</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

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: Mg. Samuel Rivera Castilla DNI: 07722877

Especialidad del validador: Maestro en Administración

08 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

  
Samuel V. Rivera Castilla

Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RIVERA CASTILLA, SAMUEL VLADIMIR DNI 07722877	MAGISTER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 08/04/1981 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ESAN PERU
RIVERA CASTILLA, SAMUEL VLADIMIR DNI 07722877	MAGISTER ADMINISTRACION Fecha de diploma: 08/04/1981 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ESAN PERU

## Anexo 8 Certificado de validez



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL GOBIERNO ABIERTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Transparencia</b>								
1	¿Considera que el portal de transparencia de la Municipalidad se encuentra actualizado?	X		X		X		
2	¿Considera que la información almacenada en el portal de transparencia es de fácil descarga y visible?	X		X		X		
3	¿Considera que el portal de transparencia tiene adecuadas opciones de búsquedas?	X		X		X		
4	¿Considera que el portal de transparencia es útil y comprensible?	X		X		X		
5	¿Considera que a municipalidad comunicó a la población de los proyectos, obras y la contratación de bienes y servicios?	X		X		X		
6	¿Considera que la municipalidad difundió las ordenanzas, resoluciones y otros dispositivos legales?	X		X		X		
6	¿Considera que la municipalidad difundió las ordenanzas, resoluciones y otros dispositivos legales?	X		X		X		
7	¿Considera que la municipalidad comunicó lo relacionado al presupuesto?	X		X		X		
8	¿Considera que el portal de transparencia en la opción participación ciudadana se encuentra actualizado?	X		X		X		
9	¿Considera que el presupuesto que tiene la Municipalidad es bien utilizado?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Participación ciudadana</b>								
10	¿Considera que la ejecución del presupuesto participativo mejora la confianza de los ciudadanos?	X		X		X		
11	¿Considera que el ciudadano de Los Olivos conoce a los representantes de la junta vecinal?	X		X		X		
12	¿Considera que el presupuesto participativo se afecta el bien común?	X		X		X		



13	¿Considera que la rendición de cuentas de la Municipalidad muestra los avances y resultados de las obras o servicios?	X		X		X		
14	¿Ha participado en alguna asociación o entidad de cualquier tipo cultural, de vecinos, deportiva, política u otra?	X		X		X		
15	¿Considera que la Municipalidad informa cómo participar en las decisiones que afectan a la ciudadanía?	X		X		X		
16	¿Se encuentra dispuesto a formar parte de una asociación que trabaje en algún tema de su interés?	X		X		X		
17	¿Se encuentra satisfecho en los niveles de participación ciudadana?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Colaboración</b>								
18	¿Considera que la municipalidad propicia la colaboración de los ciudadanos?	X		X		X		
19	¿Considera que el ciudadano tenga un compromiso para hacer efectiva una gestión eficaz?	X		X		X		
20	¿Considera que el ciudadano tiene coordinación con el personal de la municipalidad?	X		X		X		
21	¿Considera que el sector empresarial tiene el compromiso de colaboración hacia la municipalidad?	X		X		X		
22	¿Considera que existe coordinación entre el ciudadano, empresario y la municipalidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo DNI: 29308486

Especialidad del validador: Metodólogo

4 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>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 SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sub>1</sub>		Relevancia <sub>2</sub>		Claridad <sub>3</sub>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Trato profesional durante la atención</b>								
1	¿Considera que el personal que lo atiende lo saludó, despidió y tuvo el interés por atenderlo?	X		X		X		
2	¿Considera que el personal antes de realizar algún trámite le brindó orientación?	X		X		X		
3	¿Considera que el personal que lo atiende lo realizó con rapidez para la realización de su gestión?	X		X		X		
4	¿Considera que el personal que lo atiende tiene el conocimiento y capacidad para llevar a cabo su gestión?	X		X		X		
5	¿Considera que se encuentra apropiado el procedimiento de atención que tiene la entidad para realizar la gestión?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Información</b>								
6	¿Antes de realizar la gestión en la Municipalidad busco información sobre la gestión que vino a realizar?	X		X		X		
7	¿Considera que el personal que lo atendió le proporcionó algún tipo de información sobre su trámite?	X		X		X		
8	¿Considera que el buzón de sugerencias físico o virtual se encuentra visible y disponible?	X		X		X		
9	¿Considera que el libro de reclamaciones físico o virtual se encuentra visible y disponible?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Tiempo de provisión</b>								
10	¿Considera que el tiempo de espera antes de ingresar al local fue el adecuado?	X		X		X		
11	¿Considera que el tiempo de espera desde que ingresó al local hasta que lo atendieron en el módulo de atención o ventanilla es el adecuado?	X		X		X		
12	¿Considera que el tiempo de espera desde que llegó a la Municipalidad hasta ser atendido es el adecuado?	X		X		X		
13	¿Considera que el tiempo que duró la atención de su gestión en el módulo de atención o ventanilla lo considera el adecuado?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Resultados de la gestión / entrega</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	

14	¿Al realizar la gestión o trámite fue más de dos veces a realizar?	X		X		X		
15	¿Considera que durante el proceso de gestión, la cantidad de documentos que le solicitaron para realizar sus trámites es el adecuado?	X		X		X		
16	¿Considera que durante el proceso de gestión, la cantidad de pasos requeridos para completar la gestión, le parece el adecuado?	X		X		X		
17	¿Considera que el resultado del proceso de gestión realizado, lo considera el adecuado?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Accesibilidad</b>								
18	¿Considera que el local se encontró ordenado y limpio al realizar su trámite?	X		X		X		
19	¿Considera que la infraestructura y ambiente (iluminación, ruido y ventilación) del local es el adecuado?	X		X		X		
20	¿Considera que los canales de atención utilizados: teléfonos, WhatsApp, páginas web son adecuados para la realización de las gestiones o trámites?	X		X		X		
21	¿Ha hecho gestiones por llamadas telefónicas?	X		X		X		
22	¿Ha hecho gestiones a través de la página web?	X		X		X		
23	¿Considera que los trámites y servicios cuentan con los servicios en lengua originaria, sistemas de lectura o escritura táctil?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Confianza</b>								
24	¿Considera que el personal que le brinda los trámites y servicios le genera confianza?	X		X		X		
25	¿Considera que la Municipalidad le genera confianza al realizar sus trámites y servicios?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo           DNI: 29308486

Especialidad del validador: Metodólogo

04 de noviembre del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>**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

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MELGAR BEGAZO, ARTURO EDUARDO DNI 29308486	BACHILLER EN INGENIERIA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 08/11/1985 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA PERU
MELGAR BEGAZO, ARTURO EDUARDO DNI 29308486	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 07/06/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA PERU
MELGAR BEGAZO, ARTURO EDUARDO DNI 29308486	MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (M.B.A.) Fecha de diploma: 12/10/07 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. PERU
MELGAR BEGAZO, ARTURO EDUARDO DNI 29308486	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 10/08/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO PERU

# Otros datos

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Viewer interface. The main window shows the results of a reliability analysis for a variable named 'Fiabilidad'. The interface includes a menu bar at the top, a toolbar, and a left-hand navigation pane. The central area contains two identical sections of output, each with a title 'Fiabilidad' and a subtitle 'Resumen de procesamiento de casos'. Each section includes a table with columns for 'Casos', 'Válido', 'Excluido<sup>a</sup>', and 'Total', showing counts and percentages. Below the tables, there is a note: 'a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.' and a section titled 'Estadísticas de fiabilidad' with a table showing 'Alfa de Cronbach' and 'N de elementos'.

**Fiabilidad**

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
Excluido <sup>a</sup>	0	.0	
Total	38	100.0	

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.893	22

**Fiabilidad**

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
Excluido <sup>a</sup>	0	.0	
Total	38	100.0	

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.945	25

## Frecuencias

### Notas

Salida creada		23-NOV-2021 20:25:42
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\5. Investigacion\1. Experiencias Curriculares\2. Investigación maestrías\Maestria Gestión Pública 2021 2\trabajos\Sovero\Base de datos.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos3
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	384
	Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos.
Sintaxis		FRECUENCIES VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 /ORDER=ANALYSIS.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.00

### Estadísticos

		V1: Gobierno abierto	D1: Transpar encia	D2: Participación	D3: Colaboración	V2: Satisfacción del ciudadano	D1: Trato profesional durante la atención	D2: Información	D3: Tiempo de provisión	D4: Resultado de la gestión	D5: Accesibilidad	D6: Confianza
N	Válido	384	384	384	384	384	384	384	384	384	384	384
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

## Tabla de frecuencia

### V1: Gobierno abierto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	3	,8	,8	,8
	Bajo	160	41,7	41,7	42,4
	Medio	221	57,6	57,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

### D1: Transparencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	4	1,0	1,0	1,0
	Bajo	274	71,4	71,4	72,4
	Medio	106	27,6	27,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

### D2: Participación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	6	1,6	1,6	1,6
	Bajo	112	29,2	29,2	30,7
	Medio	266	69,3	69,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

### D3: Colaboración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	11	2,9	2,9	2,9
	Bajo	49	12,8	12,8	15,6
	Medio	324	84,4	84,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

## V2: Satisfacción del ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	10	2,6	2,6	2,6
	Bajo	13	3,4	3,4	6,0
	Medio	361	94,0	94,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

## D1: Trato profesional durante la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	32	8,3	8,3	8,3
	Bajo	18	4,7	4,7	13,0
	Medio	334	87,0	87,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

## D2: Información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	7	1,8	1,8	1,8
	Bajo	186	48,4	48,4	50,3
	Medio	191	49,7	49,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

## D3: Tiempo de provisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	26	6,8	6,8	6,8
	Bajo	17	4,4	4,4	11,2
	Medio	341	88,8	88,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

#### D4: Resultado de la gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	14	3,6	3,6	3,6
	Bajo	23	6,0	6,0	9,6
	Medio	347	90,4	90,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

#### D5: Accesibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	22	5,7	5,7	5,7
	Bajo	19	4,9	4,9	10,7
	Medio	343	89,3	89,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

#### D6: Confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	59	15,4	15,4	15,4
	Bajo	11	2,9	2,9	18,2
	Medio	314	81,8	81,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

```
NONPAR CORR  
/VARIABLES=VAR00023 VAR00027  
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

#### Notas

Salida creada

23-NOV-2021 20:29:56

Comentarios

Entrada	Datos	D:\5. Investigacion\1. Experiencias Curriculares\2. Investigación maestrias\Maestria Gestión Pública 2021 2\trabajos\Sobero\Base de datos.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos3
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	384
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		NONPAR CORR /VARIABLES=VAR00023 VAR00027 /PRINT=SPEARMAN TWOTAL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.00
	Número de casos permitidos	629145 casos <sup>a</sup>

a. Se basa en la disponibilidad de la memoria del espacio de trabajo

### Correlaciones

			V1: Gobierno abierto	V2: Satisfacción del ciudadano
Rho de Spearman	V1: Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	1,000	,099
		Sig. (bilateral)	.	,052
		N	384	384
	V2: Satisfacción del ciudadano	Coeficiente de correlación	,099	1,000
		Sig. (bilateral)	,052	.
		N	384	384

NONPAR CORR  
 /VARIABLES=VAR00023 VAR00028  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

## Correlaciones no paramétricas

<b>Notas</b>		23-NOV-2021 20:30:39
Salida creada		
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\5. Investigacion\1. Experiencias Curriculares\2. Investigación maestrías\Maestría Gestión Pública 2021 2\trabajos\Sovero\Base de datos.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos3
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	384
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		NONPAR CORR /VARIABLES=VAR00023 VAR00028 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.00
	Número de casos permitidos	629145 casos <sup>a</sup>

a. Se basa en la disponibilidad de la memoria del espacio de trabajo

## Correlaciones

			V1: Gobierno abierto	D1: Trato profesional durante la atención
Rho de Spearman	V1: Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	1,000	,084
		Sig. (bilateral)	.	,098
		N	384	384
	D1: Trato profesional durante la atención	Coeficiente de correlación	,084	1,000
		Sig. (bilateral)	,098	.
		N	384	384

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00023 VAR00029
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

## Correlaciones no paramétricas

### Notas

Salida creada		23-NOV-2021 20:30:53
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\5. Investigacion\1. Experiencias Curriculares\2. Investigación maestrías\Maestria Gestión Pública 2021 2\trabajos\Sovero\Base de datos.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos3
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	384
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.

Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.	
Sintaxis	NONPAR CORR /VARIABLES=VAR00023 VAR00029 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.00
	Número de casos permitidos	629145 casos <sup>a</sup>

a. Se basa en la disponibilidad de la memoria del espacio de trabajo

### Correlaciones

			V1: Gobierno abierto	D2: Información
Rho de Spearman	V1: Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	1,000	,032
		Sig. (bilateral)	.	,536
		N	384	384
	D2: Información	Coeficiente de correlación	,032	1,000
		Sig. (bilateral)	,536	.
		N	384	384

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00023 VAR00030
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

#### Notas

Salida creada	23-NOV-2021 20:31:05
Comentarios	

Entrada	Datos	D:\5. Investigacion\1. Experiencias Curriculares\2. Investigación maestrías\Maestría Gestión Pública 2021 2\trabajos\Sovero\Base de datos.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos3
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	384
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		NONPAR CORR /VARIABLES=VAR00023 VAR00030 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.00
	Número de casos permitidos	629145 casos <sup>a</sup>

a. Se basa en la disponibilidad de la memoria del espacio de trabajo

### Correlaciones

		V1: Gobierno abierto	D3: Tiempo de provisión
Rho de Spearman	V1: Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	384
	D3: Tiempo de provisión	Coeficiente de correlación	-,158**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	384

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00023 VAR00031
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

## Correlaciones no paramétricas

<b>Notas</b>		
Salida creada		23-NOV-2021 20:31:23
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\5. Investigacion\1. Experiencias Curriculares\2. Investigación maestrias\Maestria Gestión Pública 2021 2\trabajos\Sovero\Base de datos.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos3
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	384
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis	NONPAR CORR /VARIABLES=VAR00023 VAR00031 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.00
	Número de casos permitidos	629145 casos <sup>a</sup>

a. Se basa en la disponibilidad de la memoria del espacio de trabajo

### Correlaciones

		V1: Gobierno abierto	D4: Resultado de la gestión
Rho de Spearman	V1: Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	384
	D4: Resultado de la gestión	Coeficiente de correlación	,391**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	384

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00023 VAR00032
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

#### Notas

Salida creada	23-NOV-2021 20:31:42	
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\5. Investigacion\1. Experiencias Curriculares\2. Investigación maestrias\Maestria Gestión Pública 2021 2\trabajos\Sovero\Base de datos.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos3
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	384
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.

Sintaxis	NONPAR CORR /VARIABLES=VAR00023 VAR00032 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.00
	Número de casos permitidos	629145 casos <sup>a</sup>

a. Se basa en la disponibilidad de la memoria del espacio de trabajo

### Correlaciones

		V1: Gobierno abierto		D5: Accesibilidad	
Rho de Spearman	V1: Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	1,000		,053
		Sig. (bilateral)	.		,303
		N	384		384
	D5: Accesibilidad	Coeficiente de correlación	,053		1,000
		Sig. (bilateral)	,303		.
		N	384		384

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00023 VAR00033
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

### Correlaciones no paramétricas

#### Notas

Salida creada	23-NOV-2021 20:31:54	
Comentarios		
Entrada	Datos	D:\5. Investigacion\1. Experiencias Curriculares\2. Investigación maestrías\Maestría Gestión Pública 2021 2\trabajos\Sovero\Base de datos.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos3
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>

	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	384
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada par de variables se basan en todos los casos con datos válidos para dicho par.
Sintaxis		NONPAR CORR /VARIABLES=VAR00023 VAR00033 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.00
	Número de casos permitidos	629145 casos <sup>a</sup>

a. Se basa en la disponibilidad de la memoria del espacio de trabajo

### Correlaciones

		V1: Gobierno abierto		D6: Confianza
Rho de Spearman	V1: Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	1,000	,027
		Sig. (bilateral)	.	,597
		N	384	384
	D6: Confianza	Coeficiente de correlación	,027	1,000
		Sig. (bilateral)	,597	.
		N	384	384



# EVALUANDO LA TRANSPARENCIA MUNICIPAL 2020

## Reporte Distrital de la Municipalidad de Los Olivos

Lima Cómo Vamos anualmente evalúa los Portales de Transparencia Estándar (PTE) mediante 10 criterios a partir de la Ley 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública. Cada criterio posee indicadores que suman 1 punto, dando lugar a una puntuación máxima de 10 puntos.

Año	Puntaje		Puesto en el Ranking de PTE de Lima y Callao: 46
2020	4.4	↓	
2019	6.2		

### 1. Directorio de Funcionarios

Indicador	Pts.	Indicador	Pts.
-Presencia directorio	✓ 0.2	-Correo	✓ 0.3
-Nombre	✓ 0.2	-Teléfono	✓ 0.3

### 2. Planeamiento

Organigrama		TUPA	
Indicador	Pts.	Indicador	Pts.
-Colgado en PTE	✓ 0.1	-Colgado en PTE	✗ 0
-Ordenanza	✗ 0	-Ordenanza	✗ 0
-Logo del municipio	✗ 0	-En formato pdf	✗ 0

### 3. Presupuesto

Indicador	Pts.	Actualización	Pts.
-Sección activa en PTE	✓ 0.2	- Trimestre	4
-Formato online	✓ 0.4	-Pts. por actualización	0.4

### 4. Proyectos de Inversión

Indicador	Pts.	Actualización	Pts.
-Proyecto de inversión	✓ 0.2	- Trimestre	4
-Formato online	✓ 0.4	-Pts. por actualización	0.4

### 5. Presupuesto Participativo

Indicador	Pts.	Indicador	Pts.
-Sección activa en PTE	✓ 0.2	-Comité de vigilancia	✗ 0
-Agenda del Proceso	✗ 0	-Proyectos priorizados	✗ 0
-Actas	✗ 0		

### 6. Personal

Indicador	Pts.	Actualización	Pts.
-Sección activa en PTE	✓ 0.2	- Trimestre	0
-Formato online	✗ 0	-Pts. por actualización	0

### 7. Órdenes de Servicio

Indicador	Pts.	Actualización	Pts.
-Sección activa en PTE	✗ 0	- Trimestre	0
-Formato online	✗ 0	-Pts. por actualización	0

### 8. Actividades Oficiales

Indicador	Pts.	Indicador	Pts.
-Tipo de agenda	✗ 0	-Actualiz. a diciembre	✗ 0
-Agenda en el PTE	✓ 0.4		

### 9. Visita a Funcionarios

Indicador	Pts.	Indicador	Pts.
-Visita a funcionarios	✗ 0	-Actualiz. a diciembre	✗ 0

### 10. Acceso a Información Pública

Indicador	Pts.	Indicador	Pts.
-Sección activa en PTE	✓ 0.2	-Nombre del responsable	✓ 0.3
-Formato descargable	✗ 0	-Solicitud virtual	✗ 0



## Portal de transparencia de la Municipalidad de Los Olivos

### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS (LAS PALMERAS) (M.D.LOS OLIVOS(LAS P)

REGISTROS DE PROCESOS DE SELECCION PARA LA CONTRATACION DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS  
ENERO - 2020

 No existen datos según los criterios seleccionados

Códigos SNIP

N°	Fecha y Hora de Publicación	Nomenclatura	Reiniciado Desde	Objeto de Contratación	Descripción de Objeto	Valor Referencial	Moneda	Versión SEACE	Acciones
----	-----------------------------	--------------	------------------	------------------------	-----------------------	-------------------	--------	---------------	----------

No se encontraron Datos

[ Mostrando de 0 a 0 del total 0 - Página: 1/1 ]

 15 

### MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LOS OLIVOS (LAS PALMERAS) (M.D.LOS OLIVOS(LAS P)

REGISTROS DE PROCESOS DE SELECCION PARA LA CONTRATACION DE BIENES, SERVICIOS Y OBRAS  
ENERO - 2021

 No existen datos según los criterios seleccionados

Códigos SNIP

N°	Fecha y Hora de Publicación	Nomenclatura	Reiniciado Desde	Objeto de Contratación	Descripción de Objeto	Valor Referencial	Moneda	Versión SEACE	Acciones
----	-----------------------------	--------------	------------------	------------------------	-----------------------	-------------------	--------	---------------	----------

No se encontraron Datos

[ Mostrando de 0 a 0 del total 0 - Página: 1/1 ]

 15 