



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gobierno abierto y calidad de servicio del personal
administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Chimoy Cieza, Kerstin Stephanie (ORCID: 0000-0001-9042-8809)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID:
0000-0002-2599-2558)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres por su apoyo incondicional, mi madre que es mi ejemplo a seguir y a mi esposo que con su gratitud ha permanecido siempre a mi lado alentando todos mis proyectos.

Agradecimiento

A Dios por ser quien encamina mis días y a mi familia que siempre está a mi lado en todos los objetivos que me trazo.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas y figuras	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	1
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

Tabla 1: Prueba de normalidad	24
Tabla 2: Resultado inferencial de las variables de estudio.....	25
Tabla 3: Resultado inferencial de la correlación entre transparencia y calidad de servicio	25
Tabla 4: Resultado inferencial de la correlación entre participación y colaboración y calidad de servicio	26
Tabla 5: Resultado inferencial de la correlación entre integridad pública y calidad de servicio.....	27
Tabla 6: Resultado inferencial entre rendición de cuentas y calidad de servicio	27

Índice de figuras

Figura 1: Relación de muestra	14
Figura 2: Nivel de la variable gobierno abierto	18
Figura 3: Nivel de la variable calidad del servicio.	19
Figura 4: Nivel de la dimensión transparencia.....	19
Figura 5: Nivel de la dimensión participación y colaboración.....	20
Figura 6: Nivel de la dimensión integridad pública	21
Figura 7: Nivel de la dimensión rendición de cuentas	21
Figura 8: Nivel de la dimensión empatía	22
Figura 9: Nivel de la dimensión seguridad	23
Figura 10: Nivel de la dimensión fiabilidad	23
Figura 11: Nivel de la dimensión capacidad de respuesta	24

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación del gobierno abierto y la calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo. En la metodología se utilizó el enfoque cuantitativo con diseño no experimental correlacional. La población de estudio fue de 87 colaboradores. Se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario para cada variable, construido sobre la base de 20 ítems por variable, que fue validado a juicio de expertos y se verificó el nivel de confiabilidad, a través del Alfa de Cronbach (0,914) y (0,847). Los resultados encontrados reflejan que el 55% de los participantes advierten una apreciación regular del gobierno abierto, en tanto que, el 60%, también tienen una percepción regular de la calidad de servicio. Se concluye que existe una relación alta, positiva y significativa ($Rho=0,680$, $p=0,000$) entre ambas variables, por tanto, se acepta la hipótesis planteada.

Palabras clave: Gobierno abierto, calidad, servicio, personal administrativo

Abstract

The main objective of this research was to determine the relationship between open government and the quality of service of the administrative workers of a hospital in the district of Chiclayo. The methodology used the quantitative approach with non-experimental correlational design. The study population was 87 collaborators. The survey technique was applied and the instrument was a questionnaire for each variable, built on the basis of 20 items per variable, which was validated in the opinion of experts and the level of reliability was verified, through Cronbach's Alpha (0.914) and (0.847). The results found reflect that 55% of the participants notice a regular appreciation of open government, while 60% also have a regular perception of the quality of service. It is concluded that there is a high, positive and significant relationship ($Rho=0.680$, $p=0.000$) between both variables, therefore the hypothesis is accepted.

Keywords: Open government, quality, service, administrative workers

I. INTRODUCCIÓN

En todo el mundo, las entidades públicas vienen experimentando profundas transformaciones, por el auge de la digitalización que ha trastocado sus cimientos, que las obliga a facilitar la accesibilidad a la información estatal, la prontitud de los trámites y por tanto ofrecer un servicio de calidad a la población (Ruiz et al., 2019); sin embargo, se observa una resistencia sigilosa que limita su acercamiento con la ciudadanía para lo cual se precisa del gobierno abierto (Osorio y Barreto, 2022)

Ante ello, de acuerdo con Pinho de Oliveira (2022), el gobierno abierto está siendo sometido, en la sociedad mundial y latinoamericana a serios debates respecto a su real funcionamiento asociado con el resguardo de los datos de la ciudadanía y propiamente del gobierno, accesibilidad y libertad de información vinculada con temas de interés público y del imperativo de conseguir testimonios sobre las acciones gubernamentales, las cuales deben encontrarse disponibles para todos. En esencia asume tres características, entre ellas la transparencia, la participación y la colaboración, para ello se requiere de la intervención colectiva de las autoridades de gobierno y de la población civil (Romero, 2019)

Al respecto Cazzolli et al. (2020) refiere que, en Argentina, las entidades sólo ofrecen espacios disponibles y accesibles de datos públicos en los soportes de transparencia sin garantizar la intervención ciudadana. Para que esto ocurra se precisa de la comunicación (Negrete et al., 2018). En Ecuador, las nuevas concepciones representativas de gestión pública buscaron acciones eficientes, eficaces, transparentes y de intervención de los ciudadanos (Barragán, 2022). En Chile, las reformas de la gestión pública coadyuvaron con la implementación de elevada categoría para la atención a la población (Leal et al., 2021)

En el Perú se produce la incorporación de la AGA desde la segunda década de este siglo y bajo ciertos parámetros posee una dinámica nacional de información abierta gubernamental y un prototipo de datos abiertos gubernamentales (Maldonado et al., 2020), que implica al modelo de gobierno abierto a convertirse en una coordinada transversal que propicie acciones transparentes y la accesibilidad a los datos estatales, en el contexto del régimen de modernidad pública acoplada a la Ley 27806 (2003), así como al DSN 063-2010 que aprueba la gestión de portales

de transparencia en el quehacer administrativo público (PCM, 2010). No obstante, los esfuerzos efectuados, los resultados no son nada alentadores, se continúa mostrando profundas deficiencias, porque las instituciones, según Vizcarra (2020) no cumplen con la propalación asertiva, acertada y completa de los datos en los portales de transparencia, según Huamán y Medina (2022) intensificando la transformación digital en aras de facilitar el auge socioeconómico y la confiabilidad en la acción gubernamental en la búsqueda del mejoramiento de las condiciones de vida de los ciudadanos.

En la misma línea, la calidad del servicio en un entorno globalizado ha sido considerado como una opción para que las entidades del estado puedan llegar a alcanzar ventajas competitivas y sostenibles (Silva et al., 2021), asociada a la expectativa del usuario respecto de la atención recibida (Bustamante, 2019, Jain y Aggarwal, 2019; Lai y Nguyen, 2019), por esa razón las entidades tienen que reforzar los procedimientos para brindar un servicio aceptable a sus usuarios (Malpartida et al., 2021).

Las atenciones que brindan las entidades públicas a sus usuarios muestran limitaciones pues no se dan a partir de una dirección que permita la adopción de determinaciones fundamentada en los hechos (Gutiérrez et al., 2021), relacionados con una elevada credibilidad, con una capacidad resolutive, construyendo lazos de confianza entre las instituciones públicas y los interesados (Del Carmen, 2019). Los establecimientos que otorgan prestaciones de salud en el distrito de Chiclayo enfrentan muchas dificultades para proporcionar una mejor prestación a los interesados, más últimamente por la presencia de la emergencia sanitaria, escenario patético que ha generado bastante improvisación, incluso, ante la mirada impávida de la propia administración pública

Ante lo cual es pertinente formular el problema de investigación. ¿Qué relación existe entre gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo? y como problemas específicos: ¿qué relación existe entre transparencia y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo?, ¿Qué relación existe entre participación y colaboración y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo?, ¿qué relación existe entre integridad pública y calidad de servicio del

personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo?, ¿qué relación existe entre rendición de cuentas y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo?.

El estudio se justifica a partir del aspecto teórico en el sentido que otorga una contribución al saber sobre la base de conceptualizaciones, con lo cual, según Álvarez (2020) se busca reducir las brechas de saberes subsistentes; teniendo en cuenta la opción práctica los hallazgos deben coadyuvar a la solución de la dificultad asociada con el gobierno abierto y la calidad del servicio y desde la mirada metodológica se ha generado un instrumento de recolección de datos, validados y confiables, que servirán para futuras investigaciones.

Igualmente, se plantea el objetivo general: Determinar la relación que existe entre gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo y como objetivos específicos: Establecer la relación entre transparencia y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo, establecer la relación entre participación y colaboración y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo, establecer la relación entre integridad y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo, establecer la relación entre rendición de cuentas y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo.

Asimismo, la hipótesis de la investigación se formula en términos de: H_1 : Existe relación significativa entre gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo. H_0 : No existe relación significativa entre gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo. Como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre transparencia y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo, existe relación significativa entre participación y colaboración y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo, existe relación significativa entre integridad pública y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo, existe relación significativa entre rendición de cuentas y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

Al respecto, previamente ha sido posible la realización de diferentes investigaciones. En el plano internacional sobresale el trabajo efectuado por Pinho De Oliveira (2020) se propuso realizar un estudio sobre el gobierno abierto en Venezuela, a través de una investigación documental. Concluyó que, en efecto el gobierno abierto involucra la intervención que ostentan los pobladores en un país democrático exigiendo que quienes gobiernan asuman las responsabilidades por sus actuaciones y que sean factibles para todos, expresa también que la colectividad tiene facultades sobre la información que las instituciones estatales procesan como su uso y que esta dinámica de gestión necesita de la utilización de herramientas tecnológicas en aras de modernizar la administración pública y mejorar la participación de los ciudadanos. Se concuerda con los aportes de este experto, los cuales serán considerados en la realización del presente trabajo.

Ruvalcaba (2020) se propuso contrastar las apreciaciones hasta en cuatro facetas de análisis vinculadas a acciones exitosas, es decir gobierno abierto, transparencia, participación ciudadana e información abierta en México. Concluyó que los hallazgos permitieron confirmar que las políticas de gobierno abierto se encuentran en una etapa emergente respecto de su concepto y esclarecimiento, los cuales son comprendidos de modo bastante heterogéneo, no obstante, se está poniendo énfasis en las cuestiones transparentes y de accesibilidad a la información. Se resalta de esta investigación previa que los aspectos relacionados con el gobierno abierto se muestran en ciernes, los que asumiendo una posición crítica servirán para estructurar el presente estudio.

Castillo et al. (2019) se plantearon evidenciar los procedimientos empleados para configurar, centralizar y hacer visibles las temáticas de investigación, académicas y administrativas haciendo uso de protocolos estándar de accesibilidad abierta e información abierta en aras de propiciar el gobierno abierto en Panamá. Concluyeron que el acceso a la información pública debe ir ensamblada con un intercambio de saberes y con la exclusión de impedimentos que dificultan la vía equitativa a los datos respecto de los quehaceres económicos, sociales, políticos, culturales, científicos o de salubridad de la sociedad en su conjunto. Se concuerda con los expertos, considerando que la gestión de un gobierno abierto debe

encaminarse hacia la eficiencia y eficacia y sobre a permitir el acceso a la información de manera transparente a todos los ciudadanos, elementos que respaldarán el presente estudio.

Morales y García (2020) se plantearon determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con las prestaciones ofrecidas por las entidades públicas de salud de la capital colombiana, a partir de una investigación transversal, cuya indagación se produjo a doce mil quinientos setenta y tres usuarios, se elaboraron tres herramientas con valoraciones entre 1 y 5, en los que las puntuaciones de 4 y 5 tuvieron una respuesta satisfactoria, llegando a concluir que, la satisfacción de los interesados, no obstante lo subjetivo que implica debe ser tomada en cuenta como un indicador sólido de la calidad en la atención y constituye un reflejo de las murallas de accesibilidad a las prestaciones. De este estudio se desprenden aspectos muy relevantes como el suministro de una prestación en buenas condiciones que han de ser relevantes en la cristalización de esta investigación.

Pincay y Parra (2020) se propusieron realizar un análisis de la administración de la calidad en las prestaciones al usuario de las entidades educacionales ecuatorianas, mediante una revisión de carácter documental desarrollada en dos etapas, una de ellas encaminada a la indagación de información primaria y la segunda, la implementación del análisis de contenido de los datos. El estudio fue realizado bajo el paradigma interpretativo y la metodología inductiva. La fuente de datos estuvo constituida por 38 artículos que cumplieron con los estándares precisados. Los resultados apuntaron a la identificación de los escenarios en los que operan las organizaciones educativas en estricta asociación con la administración idónea de las prestaciones. Concluyeron en el sentido que, los establecimientos educativos se circunscriben como elementos relevantes para el progreso que necesitan ser acompañados de un mecanismo de formación permanente a favor de una administración que favorezca al usuario. Estos lineamientos serán considerados en la construcción del presente estudio.

En el ámbito nacional, Delgado (2022) se propuso realizar un análisis de las conclusiones de distintos estudios en aras de reconocer las contribuciones respecto de la modernidad de la gestión estatal y su incidencia en la atención a los ciudadanos a partir de los gobiernos locales, a través de una investigación básica

descriptiva. Concluyó que los municipios han adoptado como política en su régimen funcional la modernidad de la gestión estatal en la perspectiva de particularizarse por promover lineamientos de un mejor gobierno corporativo, abierto, electrónico fomentando buenas prácticas de atención a la gente. Del estudio se infiere que es muy relevante que la modernidad se encuentre presente en las entidades, aspectos que sirven de base para este trabajo.

Menacho et al. (2021) realizaron un estudio respecto de la calidad del servicio en un escenario de crisis sanitaria en organizaciones estatales del ámbito de Comas, a partir de una investigación básica, empleando metodología cuantitativa, diseño causal. Concluyeron que es fundamental gestionar el saber, así como el liderazgo institucional, en la medida que su implementación contribuya al logro de la calidad de las prestaciones, porque implica una situación a la que tienen derecho todas las personas, conceptualización que servirán de soporte para este estudio.

Maldonado et al (2021) se propuso realizar un examen y análisis de la evidencia científica que existe en materia de gestión de gobierno abierto en la entidades estatales, para el efecto, empleando metodología documental han recurrido a las bases de datos de Science Direct, Scopus, Ebsco, obteniendo como resultados que a fin de transparentar la administración en estas instituciones se necesita que sus actividades se enmarquen a partir de paradigmas nuevos en este tipo de gestión empezando con acciones de fortalecimiento en la producción de los datos para beneficio de la ciudadanía en distintas quehaceres educativos sin distorsionar la información circunscribiéndola a la utilización de la propia entidad, concluyendo que para el caso de una gestión de gobierno abierto con caracteres eficientes y eficaces se debe considerar se requiere considerar los desafíos que implica el efectuar un ejercicio transparente y confiable ante la colectividad, por el cual se facilite información verosímil a los usuarios, que servirá para la realización del presente trabajo.

Moncada et al. (2021) se plantearon determinar la calidad del servicio en las UGEL empleando un diseño descriptivo transversal a partir del registro de datos similares, desde donde se desarrolló un análisis de la información recopilada, mediante las bases de revistas indizadas como Scielo y Redalyc, llegándose a comparar los elementos encontrados e identificándose la brecha que existe entre apreciaciones

y expectativas. Concluyeron que en la medida que no existan herramientas por las cuales se pueda medir la calidad de las prestaciones que se ofrece no se puede evidenciar o reconocer la calidad de lo que se está proporcionado, puesto que no hay manera de saber si el desenvolvimiento es favorable o no, en cuyo contexto, las UGEL comprenden una opción de prestaciones idóneas merced a su estructuración descentralizada y democrática del servicio. Consideraciones relevantes para la materialización de la presente investigación.

Núñez y Pedroza (2019) se propusieron determinar la relación entre la participación ciudadana y la responsabilidad social en San Martín de Porres, mediante una investigación básica, descriptiva correlacional, una población estructurada por 131 pobladores. Concluyeron que las acciones que realizan las entidades deben estar orientadas a gestionar buenas formas de subsistencia y tranquilidad social, mediante la participación ciudadana, siendo relevante perfeccionar a la gente a fin de que tomen conciencia respecto de la necesidad de participar en eventos asociados con acciones transparentes y con la accesibilidad a los datos públicos que deben ser ofrecidas por los responsables. De este trabajo se desprenden conceptos muy relevantes que serán considerados en la realización del presente estudio.

Los estudios predichos coadyuvaron al desarrollo del presente trabajo, ante lo cual la teoría de la racionalidad burocrática de Weber (1964) citado por Inda (2022) refiere que las organizaciones en la actualidad hallan en el sistema burocrático la forma usual de estructurarse, inclusive, haciéndose cargo de lo idóneo y precario que entraña, expresada en la jerarquización, en la toma de determinaciones centralistas, excesiva departamentalización, múltiples eslabones y una obligada carga de labores superior a la idiosincrasia y a las necesidades auténticas, que a veces suele ser el fiel reflejo de lo que ocurre en la política nacional.

La racionalidad burocrática ha definido históricamente a la administración pública fundamentada en el concepto de notoriedad de las entidades, convirtiéndose en mediadora entre el Estado y la ciudadanía. A partir de esta concepción, la colectividad puede ser considerada, incluso, hasta accesoria e intrascendente, porque el Estado se implica una finalidad en sí mismo, considerando que la administración pública soslaya la prioridad de los ciudadanos, el gasto estatal

carece de límites, ni presenta tendencia productiva, porque el uso indebido y el mal gasto de los fondos en la regla, se limita el acceso a la información pública mediante acciones escasamente transparentes y de casi nula participación ciudadana (Guerrero, 1999), citado por Gonzales (2021).

La teoría de la calidad del servicio de Parasuraman et al. (1998) citado por Vergiú (2021) subsiste sometida a la apreciación de los interesados y necesariamente será personal sujeta la discordancia manifestada entre las probabilidades de la utilización de los servicios y la percepción del que se le proveyeron, lo cual significa que mientras más se perciba la discordancia entre la perspectiva que se admite de las expectativas, mejor será valorada la calidad.

Los expertos postularon de manera anticipada hasta 10 especialidades de las prestaciones de calidad, las que conforme pasa el tiempo se han reducido a 5 resaltando entre ellas todo lo relacionado con lo fiable, seguro, tangible, empático, y capacidad de respuesta (Barragán et al., 2022).

En aras de gestionar un servicio de calidad en una entidad hospitalaria del distrito de Chiclayo, de acuerdo con Parasuraman et al. (1998) y su modelo SERVQUAL y con Cueto et al. (2020) es un imperativo que se sostenga en un ejercicio de liderazgo fuerte y facultado que involucre de manera integral en la determinación de decisiones en todas las instancias de la organización con la finalidad de otorgar una prestación que cubra las expectativas de los interesados contrastando las prestaciones previstas respecto del servicio que recibió (Barragán et al., 2021)

La teoría de la calidad del servicio de Albrecht (2001) citado por Charry y Flores (2021) indica que la institución tiene que encontrarse al servicio del usuario, quien es la persona más importante en las instituciones públicas y no debe subordinarse ante nadie. Un cliente no tiene que ser visto como un extraño pues no se le está haciendo ningún favor con la atención y por tanto no es una complicación. Es una persona con impresiones por lo tanto es acreedor a un buen trato, a quien obligatoriamente se tiene que brindar un servicio de calidad (Fanzo, 2021), para poder satisfacer sus expectativas y necesidades (Charry y Flores (2021).

Por esa razón, el servidor público debe ofrecer un trato amable, cordial y gentil hacia el usuario, mostrando interés en lo que realiza, porque lo que brinda debe estar de acuerdo con lo que solicita y finalmente el usuario se retira satisfecho en

razón al servicio recibido (Albrecht, 2001 citado por Charry y Flores, 2021). Estos conceptos deben ser previstos por el establecimiento hospitalario del distrito de Chiclayo, teniendo en cuenta que la calidad es fundamental en aras de que las organizaciones lleguen a mostrarse como competitivas con el pasar de los años.

La teoría post burocrática sostiene que pasar de la conceptualización del sistema burocrático a una idea de hallazgos apreciados desde la valoración que le otorga a la gente es muy relevante, porque se encuentran en la búsqueda del atributo y la generación de valor agregado, necesitándose de la superación de la concepción de la eficiencia aislado de la efectividad, ofreciéndole una mejor intervención en la adopción de determinaciones a los servidores en los niveles de operatividad. El control restrictivo está en la necesidad de ofrecerle el paso a un acercamiento de las normas de su comprensión e interiorización, es decir el autocontrol (Inda (2022)

La teoría post burocrática es recogida por la nueva gestión pública para superar la dinámica de la gestión burocrática, que en el Perú aún se encuentra muy enraizada asociada con la elemental operatividad de los regímenes de administración, que debe orientarse a la puesta en marcha del mejoramiento continuo de los procedimientos, separar el servicio del control, lograr la ayuda para el incremento de ocasiones de los usuarios, estimular el accionar colectivo, otorgamiento de alicientes, la valoración y análisis de los resultados y el incremento de la realimentación (Barzelay, 1998, citado por Inda, 2022)

Ante ello, el gobierno abierto comprende un prototipo de gobernanza, sobre la base de acciones transparentes y abiertas, colaborativas y de participación de los ciudadanos (Tai, 2021), que se respalda en la tecnología digital (Matheus y Janssen, 2019) a fin de alcanzar los propósitos gubernativos del gobierno nacional y subnacionales (Cahlikova y Mabillard, 2019) sobre la base del gobierno electrónico, es decir utilizando en esencia la Internet con el propósito de conceder datos y servicios del gobierno a la ciudadanía (Wolpes, 2022).

El gobierno abierto trata de incluir las insuficiencias y la expectativas de la población en la adopción de decisiones, en la delineación e implementación de las políticas del Estado y en el mejoramiento del suministro de bienes y servicios a la colectividad, buscando que los pobladores confíen en la gestión gubernativa, se incremente la legitimidad de las decisiones gubernamentales, tratando de mejorar

los resultados, garantizando la equidad de acceso a los escenarios de participación en los procedimientos de formulación de las políticas públicas (Ramírez et al., 2021), con una conjunción y ensamblaje de sus elementos o bases fundamentados en el interés y los derechos de las personas, la democratización y profesionalización de la gestión pública (Naser et al., 2017), ante ello, el gobierno abierto se orienta a promover de manera superlativa la transparencia en las acciones que desarrollan los gobiernos (Gonzales, 2020)

El gobierno abierto implica una manera de gobernanza asociado con una gestión pública efectiva, es decir según Alarcón et al. (2020) con el desarrollo de habilidades para resolver los problemas más álgidos que afectan a la población, suministrar prestaciones de calidad y atendiendo de modo transparente y efectivo las demandas de los ciudadanos, para lo cual, de acuerdo con el MEF (2020) debe fomentar el uso ecoeficiente de los recursos con acciones que permitan el mejoramiento permanente de los servicios públicos y menos impactos negativos en el ambiente.

En este ámbito, la transparencia comprende una herramienta que posibilita la rendición de cuentas y la accesibilidad a los datos por parte de la ciudadanía en torno a lo que está desarrollando el gobierno. Esta estrategia apoya a los gobernantes para su administración muestre mayor apertura y genere otros espacios de comunicación e interacción con la población (Osorio y Barreto, 2022)

De acuerdo con Ramírez et al. (2020) el acceso a la información constituye un derecho fundamental reconocido en la Ley de Leyes. El TUO de la ley 27806 así lo precisa, tratando de este modo de consolidar una cultura de transparencia en la gestión estatal, mediante procesos que permitan acceder a datos públicos, cuyo otorgamiento de facilidades es de responsabilidad de las instituciones que administran información, considerando que según Tafur (2022) constituye parte inherente de las personas, por ello las entidades gubernamentales deben ofrecer todo tipo de disposiciones para la gestión de este procedimiento, con portales de datos abiertos con políticas que satisfagan las insuficiencias de la ciudadanía

La participación y colaboración ciudadana como dimensión del gobierno abierto implica el involucramiento dinámico de los ciudadanos en la adopción de decisiones públicas que repercuten en sus condiciones de vida, mediante el cual el Estado y

la población debaten respecto a problemas públicos y sus soluciones, generando escenarios de reflexión y discusiones colectivas, orientados al consenso activo de los ciudadanos en la delineación y formulación de las decisiones públicas como derecho fundamental reconocido en la Carta Magna. (Ramírez et al. 2020)

Los ciudadanos pueden involucrarse en el nivel informativo, es decir en el ofrecimiento de datos oportunos y adecuados; nivel consultivo, esto es en la convocatoria para intervenir en un proceso de consulta; nivel decisorio, en la incidencia directa en torno a la toma de decisiones y nivel de cogestión, a través del involucramiento y monitoreo de la adopción de determinaciones, lo que asegura que la administración estatal se aprecie horizontal y sinérgicamente (Ramírez et al., 2020). La colaboración es una herramienta de intervención entre ciudadanos y autoridades para la implementación de las prestaciones públicas. Implicancia de la ciudadanía en determinaciones que les atañe (Pons et al., 2020)

La integridad pública implica la alineación permanente y el cumplimiento de lineamientos, reglas, principios, valores y normas éticas compartidas para realizar la defensa y la priorización del interés público sobre los de naturaleza privada, para lo cual se debe contar y poner en marcha el principio de integridad y enfrentamiento al flagelo de la corrupción, autoridades íntegras en las entidades jurisdiccionales y en los gobiernos subnacionales (Ramírez et al., 2020)

La rendición de cuentas comprende las acciones responsables de los distintos eslabones gubernamentales, instituciones estatales, funcionarios de ofrecer información honesta y transparente. Implica el derecho que tiene el ciudadano de acceder a la información y advertir la competencia de hacer juicios críticos o cuestionar a los responsables del manejo de los fondos públicos y recompensar o sancionar el desenvolvimiento mediante los mecanismos que le otorga la ley. (Ramírez et al., 2020).

A su vez, la calidad del servicio comprende una percepción crítica que de modo holístico efectúa el interesado en torno a la prestación que se le otorga, propiciándole una apreciación superior a las expectativas anticipadas (Barragán et al., 2022). Se alcanza cuando la institución obtiene la complacencia de las insuficiencias de los usuarios, incluso superar las expectativas que éstos advierten respecto de la prestación que se le proporciona (Vergíu, 2021)

La calidad del servicio involucra la capacidad de las prestaciones orientadas al interesado donde se le proporcione la satisfacción de sus expectativas con el más mínimo costo (Ramírez et al., 2022). Radica en facilitar el cumplimiento de sus expectativas personales mediante la atención individualizada para cubrir sus necesidades (Rojas et al., 2020). Comprende la satisfacción de las necesidades y expectativas de los interesados, produciéndose lo que él ha establecido por parte de la entidad (Reyes y Veliz, 2021). Percepción que se refiere a cómo el usuario percibe que la institución cumple con el otorgamiento de la prestación (Ganga et al., 2019)

A fin de otorgar una óptima prestación a la población, las entidades, según Vásquez (2022) deben sujetarse a la administración inmejorable de las habilidades blandas y los saberes de los gestores, de acuerdo con Chacas y Contreras (2022) se encuentran vinculadas con el ejercicio de valores, flexibilidad y posibilidad de adecuarse a distintos contextos, aceptación de críticas, autoconfianza, comunicación efectiva, gestión óptima del tiempo, trabajo colaborativo, liderazgo, proactividad e iniciativa, curiosidad e imaginación; con plan de incentivos, según Dávila et al. (2022) por la labor sobresaliente, distribuyendo los beneficios logrados por el éxito de la entidad, a través de resultados conseguidos y que los servidores van produciendo; posibilitando con ello el mejoramiento de los sistemas organizacionales.

Bajo este contexto implica la habilidad para entender y compartir los estados afectivos con las demás personas, así como brindarles respuestas correctas, mostrando un entendimiento de las condiciones de los demás (Vital et al., 2020). La empatía involucra el afecto que tiene una persona hacia la otra, siendo importante para el entendimiento, involucrando los estados afectivos (Orozco, 2021).

La seguridad está comprendida por las actuaciones de los funcionarios interesados o una institución para la gestión de resultado por presupuesto, se da también por el surgimiento de una sociedad exigente que necesita una buena atención (Roque et al., 2019), es una situación en la que los riesgos podrían ocasionar daños físicos, psicológicos o materiales los cuales son controlados para cuidar el bienestar de los usuarios y de la comunidad, por esta razón se debe realizar capacitaciones y

atención de los servidores de una organización para poder promover la confianza y credibilidad a los interesados (Mejías et al., 2018)

La fiabilidad se relaciona con la predisposición encaminada al compromiso de la prestación en forma honesta, es decir que la entidad tiene que cumplir con las prestaciones (Yovera y Rodríguez, 2018). La persona interesada se encuentra en el derecho de realizar indagaciones que se encuentren relacionadas a la calidad técnica de la organización para poder determinar un servicio de modo ventajoso (Ganga et al., 2019). Involucra la rapidez que tenga la entidad para implementar el servicio que se necesita y ha prometido, teniendo el interés, entendimiento y buen trato (Mejías et al., 2018)

La actitud del trabajador es valorada en relación las labores que ejerce y a su capacidad de respuesta que pueda tener para con los usuarios siendo rápido, diligente y puntual (Mejías et al., 2018), evitando las atenciones exactas, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos (Rogel, 2018), construyendo poco a poco un desafío par las entidades públicas en un entorno inestable en el que el mecanismo empleado pueda orientar los esfuerzos a los resultados esperados (Demuner et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

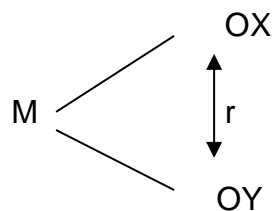
3.1. Tipo y diseño de investigación

El trabajo de investigación es básico en la medida que se encaminó al entendimiento de los hechos perceptibles o de las vinculaciones que se precisan entre ellos (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología [CONCYTEC], 2018) en torno a la relación entre el gobierno abierto y la calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo.

Así mismo, utilizó el diseño no experimental correlacional pues no se manipulan las variables, solo se observa el comportamiento precisándose el nivel de relación existente entre dos variables en un escenario en específico (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura 1

Relación de muestra



Donde:

M : Muestra

Ox: Observación 1

Oy: Observación 2

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

En el marco de la presente investigación, el gobierno abierto constituye un prototipo de gobernanza, sobre la base de acciones transparentes y abiertas, colaborativas y de participación de los ciudadanos, el cual trata de incluir las insuficiencias y las expectativas de la población en la adopción de decisiones, en la delineación e implementación de las políticas del Estado y en el mejoramiento del suministro de bienes y servicios a la colectividad (Ramírez et al., 2020)

La variable fue operacionalizada en razón de las siguientes dimensiones: transparencia, participación y colaboración ciudadana, integridad pública y rendición de cuentas; las cuales fueron apreciadas desde la implementación del instrumento que corresponde.

La calidad del servicio comprende una percepción crítica que de modo general efectúa el interesado en torno a la prestación que se le otorga, propiciándole una apreciación superior a las expectativas anticipadas (Barragán et al., 2022). Se desagregó en función de las dimensiones: empatía, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta; las que han sido valoradas desde la implementación del cuestionario correspondiente.

Del mismo modo han sido tenidos en cuenta los indicadores los que han permitido la realización de valoraciones de las variables de modo general en atención de las dimensiones pertinentes. Se trabajó con la escala ordinal acopiando la información en orden congruente en mérito de las particularidades que se han evaluado (Hernández y Mendoza, 2018). La desagregación de las variables se establece en la matriz pertinente que se registra en anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población se encuentra conformada por todas las personas con características similares (Hernández y Mendoza, 2018). Fue considerada en razón de criterios de inclusión que demarcarán a la elegible. Está conformada por 87 trabajadores administrativos de un hospital del distrito de Chiclayo, con las siguientes características: hombres y mujeres, con edades entre 20 a 70 años, grado de escolaridad: secundaria, superior y universidad.

Del mismo modo la población se consideró en función de los criterios de exclusión asociados con las características que adolecen los participantes y que por consiguiente produce excepción de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018), involucrando a los mayores de 70 y menores de 20 y con estudios secundarios incompletos. Los trabajadores administrativos de un hospital del distrito de Chiclayo, conforman la unidad de análisis.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica comprende un conglomerado de instrucciones y pautas orientadas a establecer las precisiones que se vinculan con el objetivo de la investigación (Sánchez et al., 2018). En la presente investigación, su utilización se encaminó a conseguir información auténtica sobre el tema en aras de apreciar de modo bastante cercano la relevancia del problema de estudio.

Para el recojo de la información se empleó el cuestionario, que según Hernández y Mendoza (2018) comprende un abanico de reactivos asociados con las variables, que para el efecto se consideraron 20 de ellos por variable, con lo cual se busca la obtención de información significativa respecto de la problemática de estudio.

Se trabajó la validación de contenido a partir de la intervención de profesionales expertos, quienes han de precisar que el instrumento es congruente, trascendente y claro. Los expertos ostentan el grado académico de doctor o maestro y sus apreciaciones otorgaron la certificación de la validación, según Hernández y Mendoza (2018), tratando de que sus valoraciones busquen lo que en realidad se pretende valorar.

La confiabilidad se precisó mediante el Alfa de Cronbach, estableciendo valoraciones de 0 y 1, en las cuales el alcance de un coeficiente 0 involucra una fiabilidad nula y la obtención de 1 marca una confiabilidad alta (Hernández y Mendoza, 2018)

3.5. Procedimientos

Se ha procedido a la realización de la validez del instrumento y después se desarrolló la prueba piloto, determinándose de esta manera la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach con el propósito de gestionar la implementación adecuada del instrumento.

Para la implementación del instrumento de recojo de datos se solicitó la respectiva autorización a un establecimiento de salud del distrito de Chiclayo, posteriormente se produjo la interacción con los participantes para otorgarles orientaciones sobre el tema y requerirles su ayuda en la implementación correspondiente.

Se precisó el proceso de implementación del cuestionario se utilizaron dispositivos específicos; luego se han codificado los datos y el registro se ha efectuado en el

programa SPSS para el análisis correspondiente.

3.6. Método de análisis de datos

La metodología del procesamiento y análisis de los datos se realizó sobre la base de estimaciones anticipadas mediante de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov precisada en función de los colaboradores integrantes de la unidad de análisis en la búsqueda de establecer determinaciones en torno a la normalidad de la distribución de los datos y por supuesto continuar con los procesos estadísticos pertinentes. Se configuró una data con información alcanzada mediante los programas Excel y SPSS.

En razón del tipo de investigación y los propósitos planteados se empleó el coeficiente Rho Spearman, a partir de un análisis bivariable cuantitativo en la medida que el diseño de corte correlacional se asocia con el paradigma positivista. Los resultados se manifestaron en relación con los estándares de las dimensiones establecidas en las figuras.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se llevó a cabo respetando a los participantes, basado en criterios reservados, protegiendo el anonimato de la población de estudio. Se ha respetado los derechos de autor de cada una de las fuentes de información que se han citado en el cuerpo del trabajo, advirtiendo el criterio de inalterabilidad que han sido anunciados a la entidad.

El trabajo de investigación se ha realizado con honestidad respetando la propiedad intelectual, presentando los resultados sin incurrir en alteraciones, evitando el plagio de los trabajos previos, sometiendo a la presente investigación a la verificación y validez de los resultados

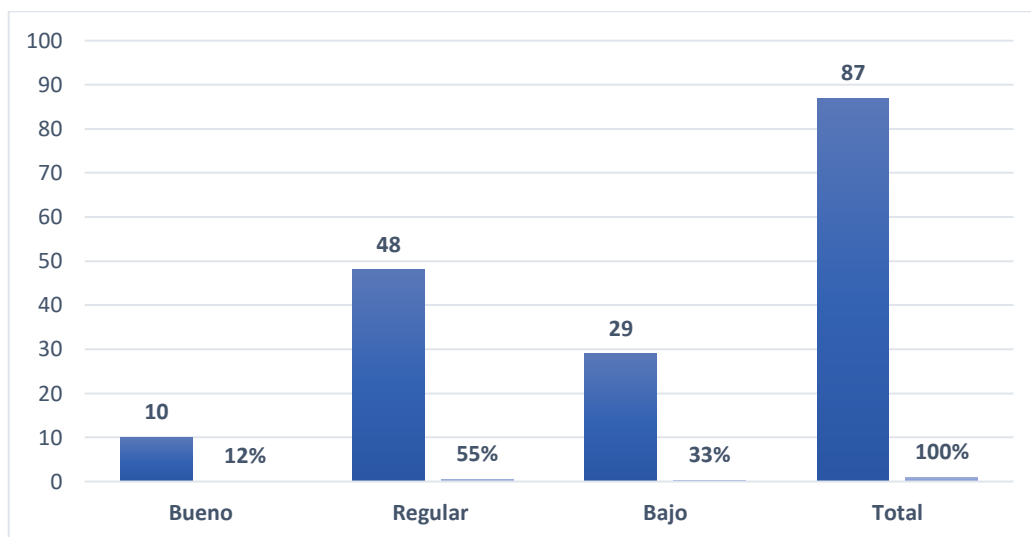
Los funcionarios públicos eligieron su intervención en el estudio, mostrándoles en todo momento un ambiente de bienestar y familiaridad, de la misma manera se actuó con autonomía. Se ha tratado de garantizar la rigurosidad científica en el proceso de implementación de la investigación.

IV. RESULTADOS

En este apartado se muestran los hallazgos desde los objetivos planteados en el estudio, después de la aplicación del cuestionario pertinente con la participación del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo.

Figura 2

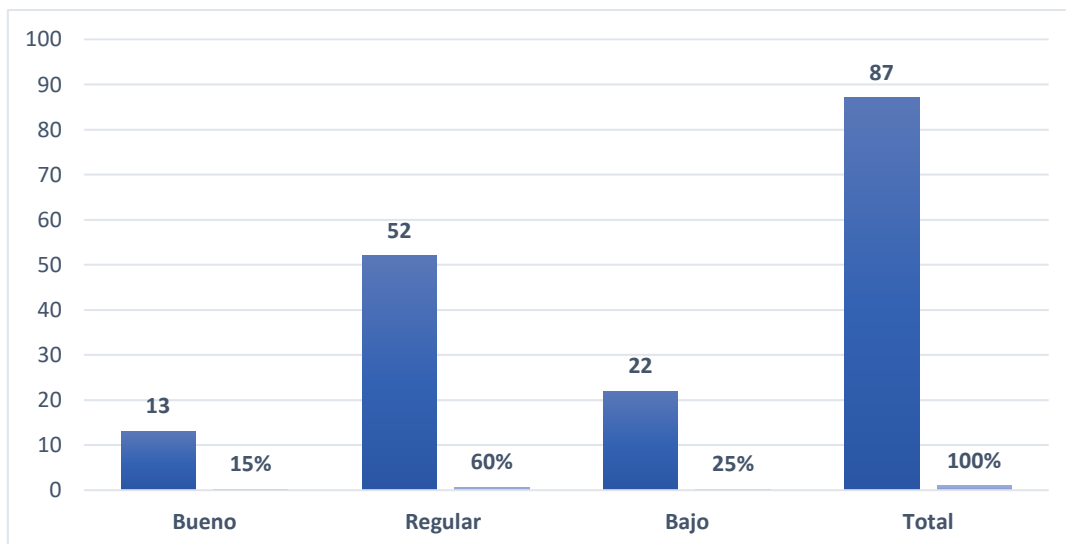
Nivel de la variable gobierno abierto



De la figura 1 se advierte que, respecto del gobierno abierto, el 55% (48) de los encuestados respondieron en el nivel regular, un 33% (29) en el nivel bajo y solamente un 12% (10) en el nivel bueno, con lo cual se evidencia de manera representativa una valoración regular de la variable de estudio, ante ello la entidad requiere poner énfasis en el potenciamiento de las acciones transparentes, la intervención y colaboración, la integridad pública y la rendición de cuentas.

Figura 3

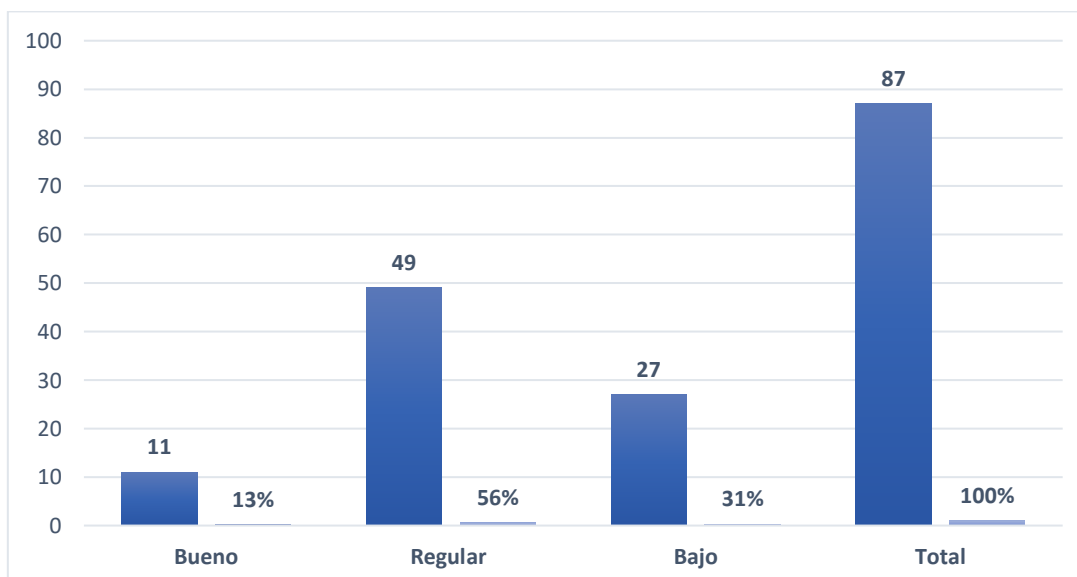
Nivel de la variable calidad del servicio.



De la figura 2 se deduce que, respecto de la calidad de servicio, el 60% (52) de los participantes lo aprecian en el nivel regular, el 25% (22) en el nivel bajo y solamente un 15% (13) en el nivel bueno, con lo cual se evidencia de manera representativa una valoración regular de la variable de estudio, ante ello la entidad requiere poner énfasis en el fortalecimiento de la empatía, la seguridad, la fiabilidad y la capacidad de respuesta.

Figura 4

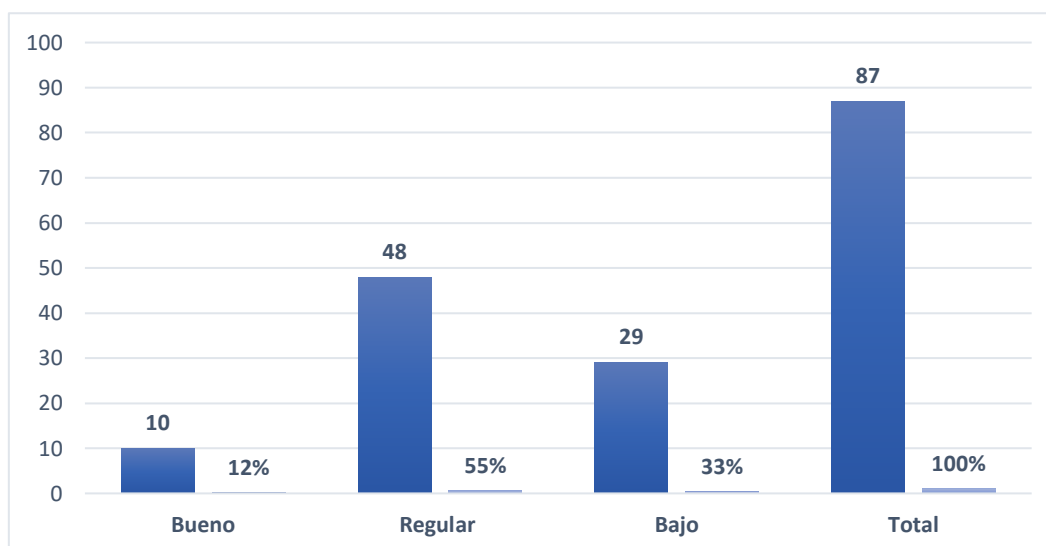
Nivel de la dimensión transparencia



De la figura 3 se colige que, respecto de la transparencia, el 56% (49) de los participantes la parecían en el nivel regular, el 31% (27) en el nivel bajo y solamente un 13% (11) en el nivel bueno, con lo cual se evidencia de manera representativa una valoración regular de la dimensión de la variable de estudio, ante ello la entidad requiere poner énfasis en el fortalecimiento de la atención oportuna a las exigencias de datos por parte de los interesados.

Figura 5

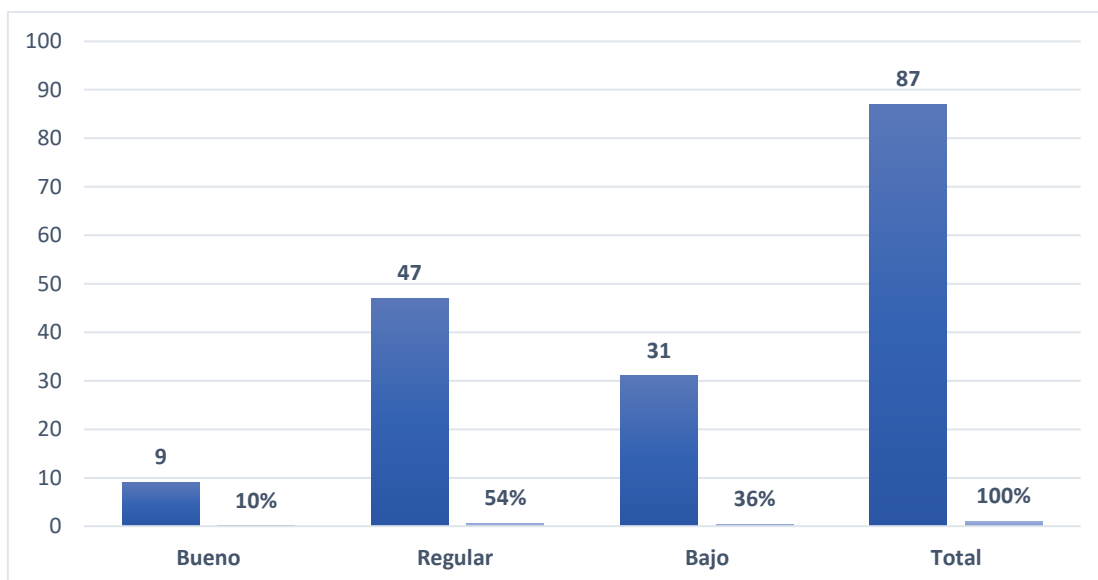
Nivel de la dimensión participación y colaboración



De la figura 4 se infiere que, respecto de la dimensión participación y colaboración, el 55% (48) de los encuestados lo perciben en el nivel regular, el 33% (29) en el nivel bajo y solamente un 12% (10) en el nivel bueno, con lo cual se evidencia de manera representativa una valoración regular de la dimensión de la variable de estudio, ante ello la entidad requiere poner énfasis en la generación de espacios de colaboración y participación de los ciudadanos.

Figura 6

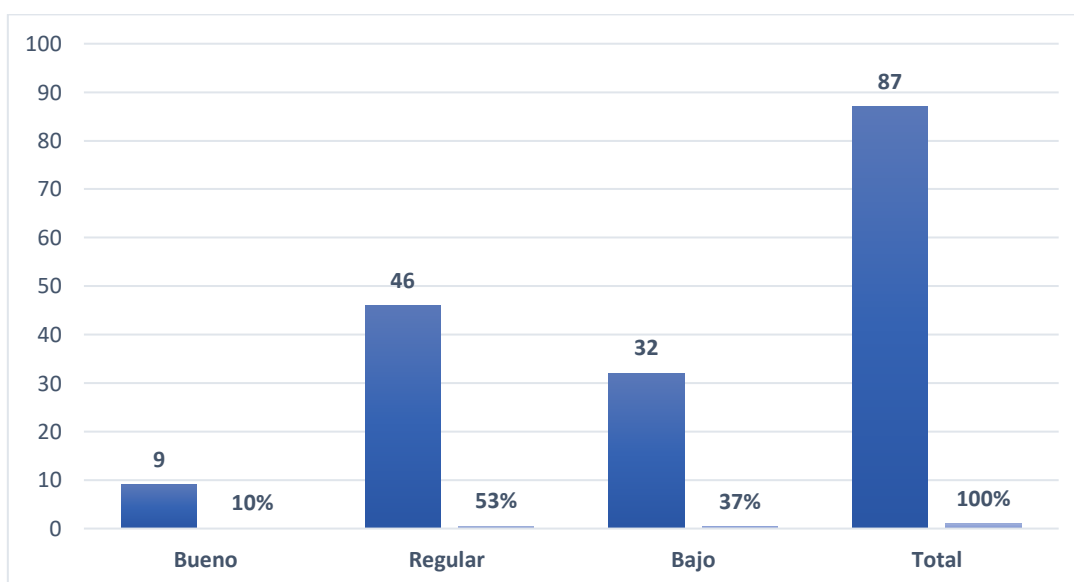
Nivel de la dimensión integridad pública



De la figura 5 se infiere que, respecto de la dimensión integridad pública, el 54% (47) de los funcionarios públicos lo perciben en el nivel regular, el 36% (31) en el nivel bajo y solamente un 10% (9) en el nivel bueno, con lo cual se evidencia de manera representativa una valoración regular de la dimensión de la variable de estudio, ante ello la entidad requiere poner énfasis en la priorización del interés público.

Figura 7

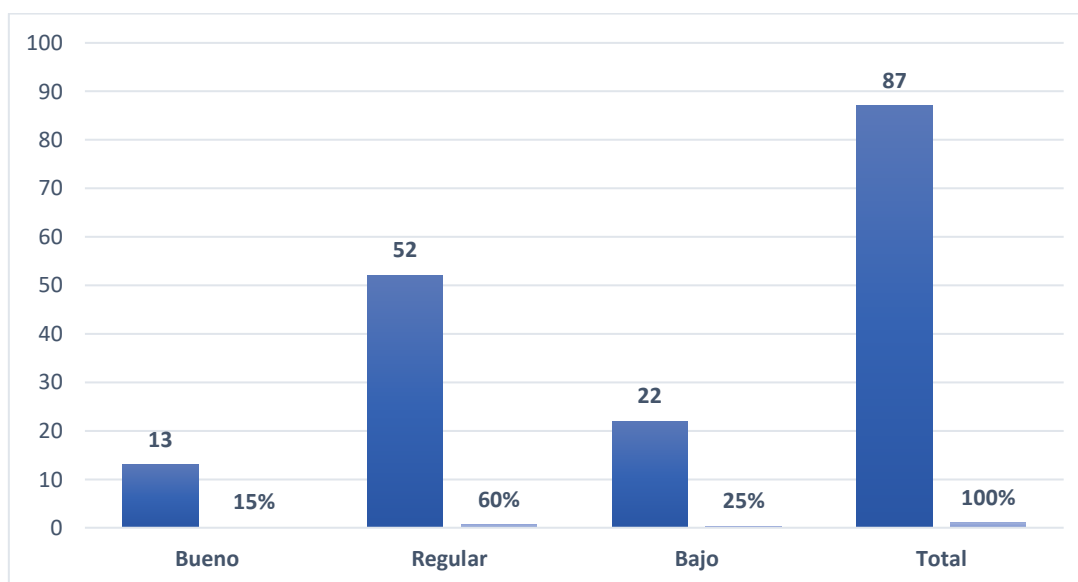
Nivel de la dimensión rendición de cuentas



De la figura 6 se infiere que, respecto de la dimensión rendición de cuentas, el 53% (46) de los funcionarios públicos lo perciben en el nivel regular, el 37% (32) en el nivel bajo y solamente un 10% (9) en el nivel bueno, con lo cual se evidencia de manera representativa una valoración regular de la dimensión de la variable de estudio, ante ello la entidad requiere de la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas.

Figura 8

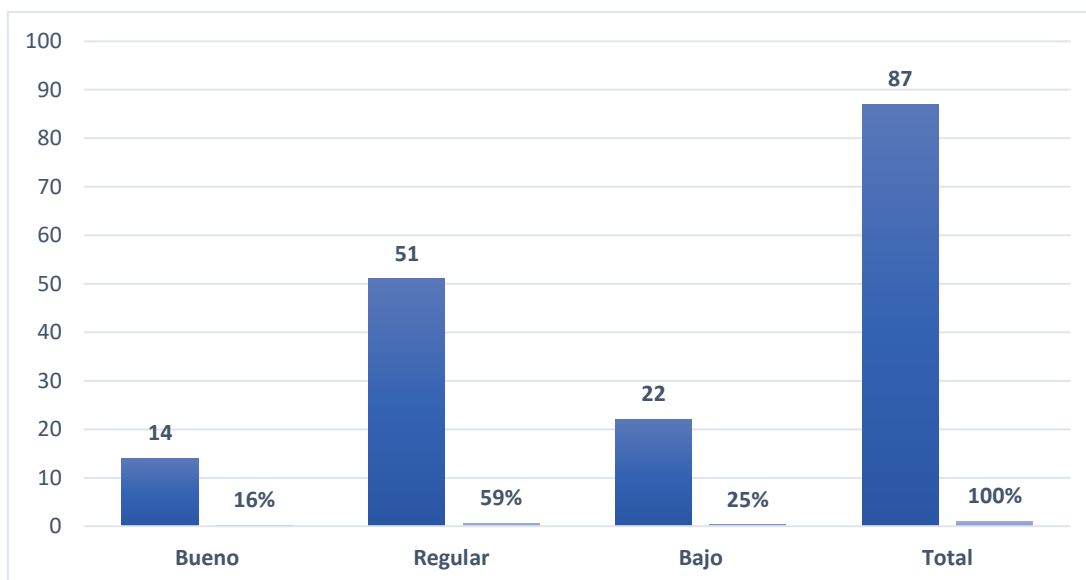
Nivel de la dimensión empatía



De la figura 7 se deduce que, respecto de la dimensión empatía, el 60% (52) de los trabajadores respondieron en un nivel regular, el 25% (22) en el nivel bajo y solamente un 15% (13) en el nivel bueno, con lo cual se evidencia de manera representativa una valoración regular de la dimensión de la variable de estudio, ante ello la entidad requiere establecer los mecanismos para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios, considerándolos como lo más importante.

Figura 9

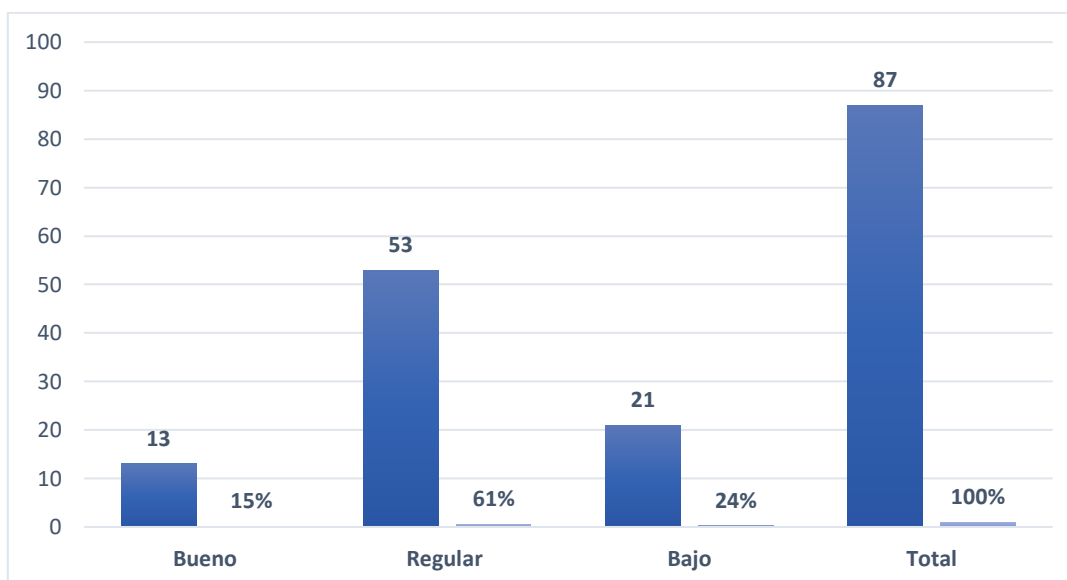
Nivel de la dimensión seguridad



De la figura 8 se advierte que, respecto de la dimensión seguridad, el 59% (51) de los funcionarios lo perciben en el nivel regular, el 25% (22) en el nivel bajo y solamente un 16% (14) en el nivel bueno, con lo cual se evidencia de manera representativa una valoración regular de la dimensión de la variable de estudio, ante ello la entidad requiere sobre todo proveer un servicio apropiado a los usuarios.

Figura 10

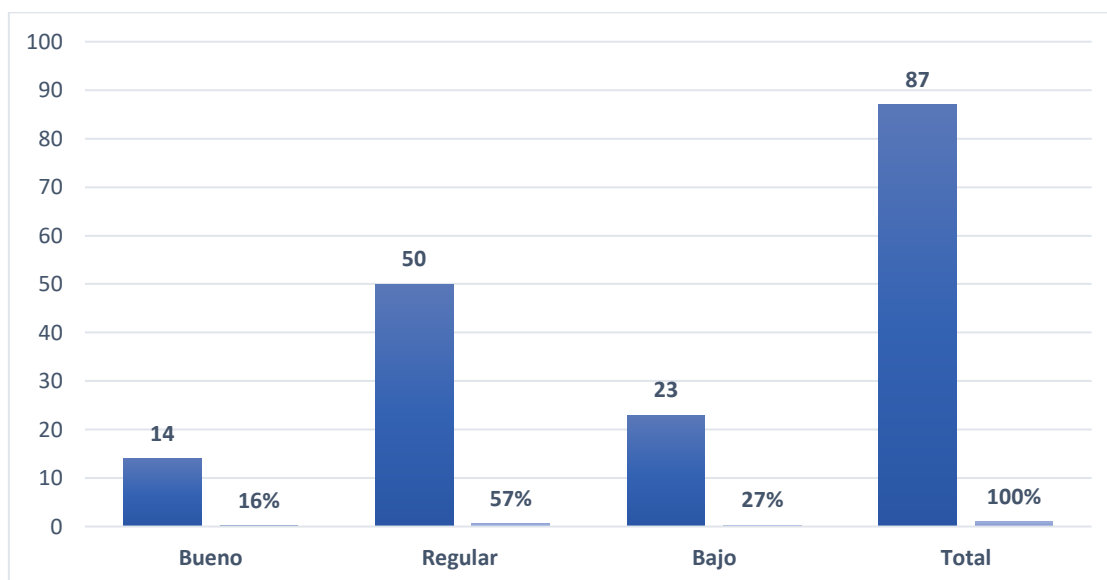
Nivel de la dimensión fiabilidad



De la figura 9 se advierte que, respecto de la dimensión fiabilidad, el 61% (53) de los trabajadores lo perciben en el nivel regular, el 24% (21) en el nivel bajo y solamente un 15% (13) en el nivel bueno, con lo cual se evidencia de manera representativa una valoración regular de la dimensión de la variable de estudio, ante ello la entidad requiere sobre todo proveer un servicio confiable a los usuarios.

Figura 11

Nivel de la dimensión capacidad de respuesta



De la figura 10 se observa que, respecto de respuesta brindada por los encuestados, el 57% (50) de los colaboradores lo divisan en el nivel regular, el 27% (23) en el nivel bajo y solamente un 16% (14) en el nivel bueno, con lo cual se evidencia de manera representativa una valoración regular de la dimensión de la variable de estudio, ante ello la entidad requiere sobre todo proveer el servicio en forma rápida y oportuna.

Tabla 1

Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov-Smirnov(a)			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno abierto	,226	87	,000	,928	87	,000
Calidad de servicio	,168	87	,000	,956	87	,000

Nota. Data de resultados

De acuerdo a la tabla 01 se infiere la implementación de la prueba de normalidad; ante ello se precisó utilizar Kolmogorov-Smirnov, pues la muestra es un número mayor de 50 participantes, percibiéndose que las variables no muestran normalidad en razón de que el nivel de significancia es menor a 0,05 en cuyo ámbito se utiliza el coeficiente de correlación Rho Spearman.

Tabla 2

Resultado inferencial de las variables de estudio

		V1: Gobierno abierto	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	V1: Gobierno abierto	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.680
	N		87
	V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.680
	Sig (bilateral)		.000
	N		87

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

En la tabla 2 se observa que la correlación de gobierno abierto y calidad de servicio desde la apreciación de los 87 encuestados. El nivel de significatividad logrado fue 0 y se comprueba con la cuantificación del 1% del SPSS originando una relación directa como se confirma con 0,680 del Rho de Spearman. Por esa razón, se admite la hipótesis general en la medida que se genera una relación directa moderada entre gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo.

Tabla 3

Resultado inferencial de la correlación entre transparencia y calidad de servicio

		D1: Transparencia	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	D1: Transparencia	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.636
	N		87

V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.636	1.000
Sig (bilateral)		.000	
N		87	87

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

En la tabla 3 se visualiza la similitud de la dimensión transparencia y calidad de servicio desde la respuesta de los 87 colaboradores encuestados, expresando una relación directa de acuerdo al resultado arrojado por Rho de Spearman en un 0,636. Se admite la hipótesis específica 1, se genera una relación directa moderada entre transparencia y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo.

Tabla 4

Resultado inferencial de la correlación entre participación y colaboración y calidad de servicio

		D2: Participación y colaboración	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	D2: Participación y colaboración	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.678
	N		.000
			87
	V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.678
	Sig (bilateral)		1.000
	N		.000
			87

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

De acuerdo con la tabla 4 se visualiza que la similitud de la dimensión participación y colaboración y calidad de servicio desde la apreciación de los 87 funcionarios encuestados. Con la cuantificación de SPSS de 0,01 ocasionando una relación directa (Rho Spearman en 0,678). Se acepta la hipótesis específica 2 pues se genera una relación directa moderada entre participación y colaboración y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo.

Tabla 5.*Resultado inferencial de la correlación entre integridad pública y calidad de servicio*

		D3: Integridad pública	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	D3: Integridad pública	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.656
	N		.000
	V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.656
	Sig (bilateral)		.000
	N		.87

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

De acuerdo con la tabla 5 la correlación de la dimensión integridad pública y calidad de servicio desde la apreciación de los 87 colaboradores encuestados. Se produce una relación directa en relación con Rho Spearman en 0,656. Se acepta la hipótesis específica 3, se genera una relación directa moderada entre integridad pública y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo.

Tabla 6*Resultado inferencial entre rendición de cuentas y calidad de servicio*

		D4: Rendición de cuentas	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	D4: Rendición de cuentas	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.696
	N		.000
	V2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.696
	Sig (bilateral)		.000
	N		.87

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

En la tabla 6 se observa que la correlación de la dimensión rendición de cuentas y calidad de servicio desde la respuesta de los 87 colaboradores encuestados. El nivel de significatividad logrado que fue 0 se comprueba con la cuantificación de SPSS en 0,01 originando una relación directa como se confirma con Rho

Spearman=0,696. Finalmente se admite la hipótesis específica 3 en la medida que se genera una relación directa moderada entre rendición de cuentas y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo.

V. DISCUSIÓN

Este capítulo se ha desarrollado en razón de los objetivos de la investigación que corresponde a cada una de las variables de estudio.

Respecto del objetivo general: determinar la relación que existe entre gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo se advierte que en torno a la variable 1, el 55% de los colaboradores tiene una apreciación regular, el 33% en un nivel malo y el 12% en un nivel bueno; lo cual se deduce que la entidad necesita poner énfasis en el establecimiento de un esquema gubernamental sobre la base de acciones abiertas y transparentes, colaborativas y de participación de la población en la toma de decisiones en aras del mejoramiento constante de la provisión de bienes y servicios a la colectividad, para ello, las acciones del centro hospitalario, se condice con Alarcón et al. (2020), cuando afirman que el gobierno abierto implica una manera de gobernanza asociado con una gestión pública efectiva, a partir del desarrollo de habilidades para resolver los problemas más álgidos que afectan a la población, suministrar prestaciones de calidad y atendiendo de modo transparente y efectivo las demandas de los ciudadanos, para lo cual, de acuerdo con el MEF (2020) debe fomentar el uso ecoeficiente de los recursos con acciones que permitan el mejoramiento permanente de los servicios públicos

Se coincide con los hallazgos de Castillo et al. (2019) quienes realizaron un estudio sobre el uso de protocolos de accesibilidad e información en aras de propiciar el gobierno abierto en Panamá, en el que refieren que este tipo de acciones deben ensamblarse con intercambio de saberes y con la exclusión de impedimentos que dificultan la vía equitativa a los datos respecto de los quehaceres económicos, sociales, políticos, culturales, científicos o de salubridad de la sociedad en su conjunto. Se concuerda con los expertos, considerando que la gestión de un gobierno abierto debe encaminarse hacia la eficiencia y eficacia y sobre todo a permitir el acceso a la información de manera transparente a todos los ciudadanos.

Ante ello, el acceso a la información es un derecho de la ciudadanía, con lo cual se corresponde con las ideas vertidas por Tafur (2022), puesto que según este experto constituye parte inherente de las personas, por ello las entidades gubernamentales deben ofrecer toda clase de facilidades para el desarrollo de este procedimiento,

con portales de datos abiertos, con políticas que satisfagan las insuficiencias de los ciudadanos, que deben estar persuadidos e informados respecto del gasto público y financiero a través del POI consistente con el PIA,

En la misma línea, la entidad hospitalaria, debe considerar los postulados de la teoría de la racionalidad burocrática de Weber (1964) citado por Inda (2022) para mejorar en sus aspectos de gestión destacando que en la era de la modernidad, no siempre se necesita asumir lo bueno y lo malo, menos centralizar la toma de decisiones, tampoco excederse en la jerarquización de funciones, porque generaría una carga de labores superior a las características y necesidades auténticas de la institución aun cuando sea el fiel reflejo de lo que sucede en la política nacional, se requiere, según Guerrero (1999) citado por Gonzales (2021) considerar a los ciudadanos no de manera accesorio e intrascendente, sino como personas muy valiosas, en el contexto del gobierno abierto, a quienes no se les debe limitar el acceso a la información pública mediante acciones escasamente transparentes y de casi nula participación ciudadana.

Respecto de la variable 2, calidad de servicio se colige que el 60% de los participantes lo aprecian en un nivel regular, el 25% en un nivel malo y el 15% en un nivel bueno; ante lo cual la entidad prestadora de servicios de salud se encuentra en el imperativo de orientarse al mejoramiento de las prestaciones que ofrece, soslayando cualquier tipo de improvisación que afectaría notablemente a los interesados, considerando a la calidad como su derrotero, puesto que como lo precisa Silva et al. (2021) constituye una opción para que pueda alcanzar ventajas competitivas y sostenibles en un entorno eminentemente globalizado e incierto; por tanto de acuerdo con Gutiérrez et al. (2021), las prestaciones que ofrece el nosocomio debe desarrollarse a partir de una perspectiva que permita la toma de decisiones sustentada en hechos reales.

Se concuerda con los aportes de Morales y García (2020) quienes se propusieron determinar el grado de satisfacción de los interesados respecto de los servicios proporcionados por centros de salud en la capital de Colombia, según ellos la complacencia de los usuarios debe ser considerada como un indicador sólido de la calidad de atención, actuando de manera resiliente ante las murallas de accesibilidad a las prestaciones, en tal sentido el centro hospitalario del distrito de

Chiclayo requiere del suministro de una atención de salud en buenas condiciones a los usuarios. Comparte este enfoque Menacho et al. (2021) cuando expresan que para el efecto es fundamental gestionar el saber, así como el liderazgo institucional, en la medida que su implementación contribuya al logro de la calidad de las prestaciones, porque implica una situación a la que tienen derecho todas las personas.

Sobre el tema se concuerda con la teoría de la calidad del servicio de Parasuraman et al. (1998) citado por Vergiú (2021); Cueto et al. (2020); Barragán et al. (2021), cuerpo de conocimientos muy relevante, en la medida que, la entidad hospitalaria en aras del desarrollo de una prestación de calidad necesita en forma urgente poseer un sostén de liderazgo, por el cual se involucre de modo general en la toma de determinaciones a todas las esferas de la entidad en aras de otorgar una prestación que cubra las aspiraciones de los usuarios contrastando el servicio esperado con el ofrecido.

En torno al objetivo específico 1: Establecer la relación entre transparencia y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo se obtuvo que el 56% de los participantes lo aprecian en un nivel regular, el 31% en un nivel malo y sólo el 13% en un nivel bueno, de lo cual se advierte que el centro hospitalario se encuentra en el imperativo de ofrecer actuaciones evidentes que no generen dudas ni ambigüedades y para lograrlo, según Pinho de Oliveira (2022), la entidad necesita fomentar la accesibilidad y la libertad de información asociadas con asuntos de dominio público a las que tienen derecho los ciudadanos. Por tanto, de acuerdo con (Coroan y Campos, 2011 citado por Gonzales, 2020), la entidad de salud requiere orientarse a propiciar superlativamente la transparencia en las actividades que gestiona, permitiendo la cooperación y apertura de la participación de la población en los procedimientos de control y toma de decisiones.

Se coincide con Núñez y Pedraza (2019) quienes tras realizar un estudio sobre participación ciudadana en San Martín de Porres concluyeron que las acciones que realizan las entidades deben estar orientadas a gestionar mejores condiciones de vida y tranquilidad social permitiendo la participación de la población, siendo relevante perfeccionar a la gente a fin de que tomen conciencia respecto de la necesidad de participar en eventos asociados con la transparencia y con el acceso

a la información pública que deben ser ofrecidas por los responsables. En la misma línea plantean precisiones (Osorio y Barreto, 2022) al considerar a la transparencia del gobierno abierto como medio que favorezca la rendición de cuentas y el acceso a los datos a la gente en torno de lo que realiza el establecimiento hospitalario, dinámica que apoya a los funcionarios para que la administración ostente mayor apertura y genere otros espacios de comunicación.

Asimismo los aportes de Moncada et al. (2022) fueron muy trascendentes en la perspectiva que la valoración de la calidad de las prestaciones que ofrece una determinada entidad resulta muy relativa, debido a que no existen herramientas que faciliten estas mediciones, no se puede evidenciar o reconocer la calidad de lo que se está proporcionado, puesto que no hay manera de saber si el desenvolvimiento es favorable o no, no obstante el establecimiento de salud debe desarrollar una opción de prestaciones idóneas a partir de una estructuración descentralizada y democrática del servicio.

Sobre el objetivo específico 2: Establecer la relación entre participación y colaboración y calidad de servicio del personal administrativo en un hospital del distrito de Chiclayo se infiere que el 56% lo percibe como regular, el 31% como malo y el 13% en el nivel bueno, ante lo cual la entidad se encuentra en la necesidad de conformar espacios y gestionar procesos de intervención de la gente, permitiéndoles activar en la junta de delegados del establecimiento y en los concejos de coordinación, concordante con los aportes de Ramírez et al. (2020) cuando señala que esta situación implica el involucramiento dinámico de los ciudadanos en la adopción de determinaciones públicas que repercuten en sus condiciones de vida, mediante el cual los organismos del Estado y la población debaten respecto a problemas públicos y sus soluciones, generando escenarios de reflexión y discusiones colectivas, orientados al consenso activo en la delineación y formulación de las decisiones públicas.

Existen coincidencias con la investigación realizada por Ruvalcaba (2020) quien realizó un análisis sobre acciones exitosas asociadas con la participación ciudadana e información abierta en México, en la medida que las políticas de gobierno abierto aun cuando se encuentren en una etapa emergente respecto de su concepto y esclarecimiento, los cuales son comprendidos de modo bastante

heterogéneo, necesitan ser fortalecidas, poniendo énfasis en la participación y colaboración de los ciudadanos, así como en las cuestiones transparentes y de accesibilidad a la información.

Ante ello, según lo establece Albrecht (2001) citado por Charry y Flores (2021) mediante su teoría de la calidad del servicio, el personal de la entidad tienen que garantizar una prestación acorde con las expectativas de los usuarios para lo cual deben tratarlos con amabilidad, cordialidad y gentileza, mostrando interés por todos sus requerimientos y poniendo esmero en lo que realiza, porque lo que se brinda esté de acuerdo con lo requerido y por consiguiente el usuario se retire satisfecho en razón del trato recibido; todo ello en el contexto de un gobierno abierto, tal como lo precisa Pons et al. (2020) fortaleciendo la participación y colaboración de los ciudadanos, puesto que se circunscriben como herramientas esenciales de intervención entre ciudadanos y autoridades para la implementación de las prestaciones públicas, implicando a la ciudadanía en determinaciones que les atañen.

En razón del objetivo específico 3: Establecer la relación entre integridad pública y calidad de servicio del personal administrativo en un hospital del distrito de Chiclayo se colige que, el 54% la aprecian en un nivel regular, el 36% en un nivel malo y el 10% en un nivel bueno, por tanto la entidad necesita proteger, mantener y priorizar el interés público desarrollando mecanismos de lucha frontal contra la corrupción, mostrando transparencia en los actos, ofreciendo un servicio honesto y en condiciones idóneas, resolviendo con prontitud los inconvenientes que podrían observar los usuarios, con lo cual se coincide con Ramírez et al. (2020) cuando refieren que las instituciones necesitan actuar con integridad pública, es decir alineándose en forma constante al cumplimiento de los principios, reglas, valores y normas éticas que deben ser compartidas por las autoridades con perfil íntegro en las entidades jurisdiccionales y en los organismos estatales.

Igualmente se concuerda con Delgado (2022) quien realizó un estudio en torno a la modernidad de la gestión estatal y su incidencia en la atención a los ciudadanos en los gobiernos locales, aspectos que refuerzan este análisis, en el sentido que, las entidades se encuentran en la obligación de desarrollar sus actividades y acciones en estricto, siguiendo los lineamientos de la integridad pública, fomentando un

gobierno corporativo, abierto, electrónico con buenas prácticas de atención a la gente, siendo de la misma concepción Reyes y Veliz (2021); Ganga et al. (2019) cuando afirman que las instituciones necesariamente deben buscar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los interesados, la cual se produciría en la medida que reciban lo que ellos han previsto por parte de la organización.

En mérito al objetivo específico 4: Establecer la relación entre rendición de cuentas y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo se advierte que, el 53% muestra una apreciación regular, el 37%, mala y el 10%, buena, con lo cual se demanda que la entidad tiene que, necesariamente desarrollar audiencias públicas, por las cuales dé cuenta de la administración de los recursos públicos, respetando los mecanismos legales e institucionales, permitiendo que se conozca los estados financieros de la institución, buscando la credibilidad de los usuarios respecto del servicio que reciben; en cuyo contexto se coincide con Ramírez et al. (2020) en la medida que las organizaciones están obligadas, a través de los distintos eslabones gubernamentales a ofrecer información honesta y transparente, atendiendo al derecho que tiene el ciudadano de acceder a la información y advertir la competencia de hacer juicios críticos o cuestionar a los responsables del manejo de los fondos públicos y recompensar o sancionar el desenvolvimiento mediante los mecanismos que le otorga la ley.

En este respecto se concuerda con Maldonado et al. (2021) quien luego de haber realizado un estudio sobre la gestión de gobierno abierto en entidades estatales expresa que éstas deben transparentar la administración de los fondos del erario nacional a partir de enfoques nuevos y honestos sin propiciar la distorsión de la información, dando cuenta del manejo de los fondos a la colectividad, facilitando datos verosímiles a los usuarios, que de acuerdo con Vital et al. (2020) hay que ofrecerles respuestas apropiadas, postulando un entendimiento profundo de las condiciones vitales y que por tanto se conviertan en precursoras importantes de muchas maneras de interactuar social, que según Roque et al. (2019) también debe evidenciar desempeños y actuaciones que sean admitidas por los interesados en la búsqueda del aseguramiento de la calidad del servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que se advierte una relación directa moderada entre gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo en un hospital del distrito de Chiclayo, la cual se ha confirmado con Rho Spearman=0,680, lo que revela que a mayor nivel de gobierno abierto mejor nivel de calidad de servicio, los cuales se vinculan con una gestión pública efectiva y acceso a la información pública generando valor público en la población.
2. Se identificó que existe relación directa moderada entre transparencia y calidad de servicio, la que se ha confirmado con Rho Spearman=0,636, lo que refleja que una mejor transparencia, por la que se evidencie un uso apropiado de los recursos públicos conlleva a una mejor calidad de servicio del personal administrativo en un hospital del distrito de Chiclayo que satisfaga las necesidades de los ciudadanos.
3. Se determinó que existe relación directa moderada entre participación y colaboración y calidad de servicio, la que se ha confirmado con Rho Spearman=0,678, lo que refleja que una mejor participación y colaboración de los ciudadanos conlleva a una mejor calidad de servicio del personal administrativo en un hospital del distrito de Chiclayo generando una relación que persevera en el tiempo
4. Se identificó que existe relación directa moderada entre integridad pública y calidad de servicio, la que se ha confirmado con Rho Spearman=0,656, lo que refleja que una mejor integridad pública, es decir una efectiva y honesta utilización de los recursos conlleva a una mejor calidad de servicio del personal administrativo en un hospital del distrito de Chiclayo, que busque cubrir las expectativas de los ciudadanos.
5. Se determinó que existe relación directa moderada entre rendición de cuentas y calidad de servicio, la que se ha confirmado con Rho Spearman=0,696, lo que revela que una mejor rendición de cuentas, es decir dando cuenta a la población sobre el manejo de los recursos públicos conlleva a una mejor calidad de servicio del personal administrativo en un hospital del distrito de Chiclayo.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al director general de un hospital del distrito de Chiclayo en torno a gobierno abierto y calidad de servicio se recomienda a direccionar su gestión hacia el desarrollo de estrategias de disponibilidad en la web de información relevante para los ciudadanos por las cuales se evidencie el fortalecimiento de la transparencia, la participación y colaboración, la integridad pública y la rendición de cuentas, ofreciendo un servicio de calidad con empatía, seguridad, fiabilidad y capacidad de respuesta que satisfaga las necesidades de la población
2. En torno a transparencia y calidad de servicio al responsable de la unidad ejecutora de un hospital del distrito de Chiclayo se recomienda gestionar la articulación del POI y la planeación estratégica a través del presupuesto en la búsqueda del mejoramiento de la calidad del servicio que se le ofrece a los ciudadanos
3. De los hallazgos encontrados sobre participación y colaboración y calidad de servicio de un hospital del distrito de Chiclayo se recomienda a los funcionarios a posibilitar la generación de espacios, a través de los cuales los usuarios puedan participar y colaborar en la buena marcha de la institución
4. En relación a la integridad pública y calidad de servicio se recomienda a los jefes de área de un hospital del distrito de Chiclayo a orientar sus acciones sobre la base de la priorización del interés público actuando en coherencia con valores, lineamientos y normas que fomenta y preserva el desenvolvimiento ético de la administración pública
5. Respecto de la rendición de cuentas y la calidad de servicio en un hospital del distrito de Chiclayo se recomienda a los trabajadores a interponer sus mejores acciones en aras que de acuerdo a la ley de transparencia y acceso a la información pública la entidad realice la rendición de cuentas a través de planes y programaciones que permitan a mejorar el valor público en la población.

REFERENCIAS

- Alarcón, R., Salvador, Y., y Pérez, M. (2020). Dimensiones claves de una gestión pública efectiva en gobiernos locales. Aplicación en un caso de estudio. *Revista Universidad y Sociedad*. 12(6), 411-420. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-411.pdf>
- Barragán, C. H., García, J. J., y Medina, N. V. (2021). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. 11(30), 1-12. https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/html/#redalyc_637969396001_ref5
- Bustamante, J. C. (2019). Uso de variables mediadoras y moderadoras en la explicación de la lealtad del consumidor en ambientes de servicios. *Estudios Gerenciales*. 31(136), 299-309. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v31n136/v31n136a07.pdf>
- Cahlikova, T., & Mabillard, V. (2019). Open Data and Transparency: Opportunities and Challenges in the Swiss Context. *Public Performance & Management Review*, 43(3): 662-686, <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15309576.2019.1657914>
- Castillo, G.; Murillo, D.; Berbey, A., y Álvarez, H. (2019). El acceso a la información: una propuesta en Panamá de Gobierno Abierto enfocados a contenido académico. *Memorias De Congresos UTP*: 113-120. <https://revistas.utp.ac.pa/index.php/memoutp/article/view/2301>
- Cazzolli, A.; Echavarría, C., y Quevedo, C. (2020). Estrategias comunicacionales a partir de dispositivos de Gobierno Abierto en la provincia de Córdoba (Argentina). *Revista de Tecnología y Sociedad*, 10(19): 1-26. <http://www.udgvirtual.udg.mx/paakat/index.php/paakat/article/view/549>
- Chaca, A. E., y Contreras, L. A. (2022). Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo. (Tesis de maestría). Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10572/1/IV_PG_MRHGO_TE_Chaca_Contreras_2022.pdf

- Charry, J. M., y Flores, E. D. (2021). Calidad de atención registral en usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Lima. *Revista Journal*. 8(2), 84-99.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/195/372>
- Congreso de la República. (2003). *Ley n. 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Presidencia de Consejo de Ministros. https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley_27806.pdf
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología [CONCYTEC], (2018). Investigación básica. Lima-Perú. <https://portal.concytec.gob.pe/index.php/ley-marco-de-cte-it-ley-concytec#>:
- Cueto, R. K., Geraldo, L. A., y Tito P. L. (2020). Valoración de la calidad del servicio educativo en instituciones educativas privadas. *Industrial data*, 23(1), 165-187.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/17178>
- Dávila, R. C., Agüero, E del C., Palomino, J. F., y Zapana, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*. 14(1), 576-583.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-576.pdf>
- Del Carmen, J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. 36(2), 233-95.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n2/a18v36n2.pdf>
- Delgado, V. A. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. 6(2), 1-16.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2034/2929>

- Demuner, M., Becerril, O,U., e Ibarra, M.A. (2018). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*. (27) 53, 61-77. <http://www.scielo.org.mx/pdf/noesis/v27n53-2/2395-8669-noesis-27-53-2-61.pdf>
- Fanzo, M. N. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque – Chiclayo*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53937/Fanzo_NMN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ganga, F, Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt –Chile. *Revista Chilena de Ingeniería*. 27(4), 668-681. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- Gonzales. A. P. El modelo de Gobierno Abierto como estrategia para generar capacidades institucionales en la administración pública en Colombia. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/79024/41943684.2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Gutiérrez, A., Pinares, M., Salazar, W., Guerrero, J. (2021). Impacto económico en la calidad de los servicios de salud en el marco de la pandemia COVID-19 en el Perú. 21(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000100248&script=sci_arttext
- Hernandez, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativas y mixtas*. México: Editorial Mc Graw Hill Education <http://virtual.cuautitlan.unam.mx/>. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/1717>

- Huamán, P. L., y Medina, C. G. (2022). Digital transformation in public administration: challenges for active governance in Peru. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93-105. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v13n2/2219-7168-comunica-13-02-93.pdf>
- Inda, G. (2022). Itinerarios teóricos sobre burocracia y política: de la tensión weberiana a las soluciones de compromiso. *Desafíos*. 33(2), 1-33. <http://www.scielo.org.co/pdf/desa/v33n2/0124-4035-desa-33-02-39.pdf>
- Jain, P., y Aggarwal, V. S. (2017). The effect of perceived service quality on customer satisfaction and customer loyalty in organized retail chains. *Amity Business Review*. 18(2), 77-89. <https://www.amity.edu/abs/abr/pdf/Vol%2018%20No.2/7%20.pdf>
- Lai, C., y Nguyen, M. (2017). Factors affecting service quality, customer satisfaction and loyalty of mobile phone service providers in Vietnam. *International Journal of Organizational Innovation*. 10(2), 75-85. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S2007-7858202100010008500024&lng=en
- Leal, M. I.; Stecher, A.; Soto Roy, A. (2021). Experiencias de trabajo bajo la Nueva Gestión Pública en Chile. Análisis de los significados atribuidos a los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por profesionales del sector público. *Praxis Psy*, 22(35), 127–146. <https://praxispsy.udp.cl/index.php/praxispsi/article/view/164/149>
- Maldonado, A; Paredes, L., y Palomino, G. (2020). Gestión de Gobierno Abierto en las instituciones públicas: una revisión de la literatura. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(2): 137-152. <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/82>
- Malpartida, J. N., Tarmeño, L., y Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del Es Salud. 2(1), 43-51. <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/27>

- Matheus, R., y Janssen, M. (2019). A Systematic Literature Study to Unravel Transparency Enabled by Open Government Data: The Window Theory. *Public Performance & Management Review*, 43(3): 503-534. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X18300303?via%3Dihub>
- Mejías, A., Godoy, E., y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*. 21(40), 1-15. <https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Menacho, I., Caverro, H. N., Orihuela, M. D., y Flores, G. S. (2021). Variables that affect educational quality in a context of health crisis in public educational institutions in Comas. *Revista Propósitos y Representaciones*. 9(1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992021000100010&script=sci_arttext&tlng=es
- Ministerio de Economía y Finanzas (2020). Resolución ministerial 111, que aprueba la directiva 003, medidas de ecoeficiencia en el Ministerio de Economía Finanzas. Lima-Perú. <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/resolucion-ministerial/22042-resolucion-ministerial-n-111-2020-ef-43/file>
- Moncada, J. F., Barrutia, L. E., Ruiz, C. E., Vargas, J. C., Palomino G., Del P., Isuiza, A. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/333/439>
- Morales, L. G., y García, J. C. (2020). Perceived service quality in the Bogotá public health system. *Revista de Salud Pública*. 21(1), 128-134 <https://scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/128-134/es/>
- Naser, A., Ramírez-Alujas, A. y Rosales, D. (2017). Desde el Gobierno Abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/1/S1601154_es.pdf

- Negrete, K., y Rivera, S. (2018). Estrategias de comunicación en redes sociodigitales desde la práctica del Gobierno Abierto. *Cuadernos. Info*, 42: 183-196. <http://ojs.uc.cl/index.php/cdi/article/view/23005/18693>
- Núñez, L. A., y Pedroza, R. I. (2019). Responsabilidad social y participación ciudadana en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana. *Journal*. (6), 1-16.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/127/114>
- Orozco, M. (2021). Inteligencia emocional, empatía y buen trato como factores protectores frente a la agresión física en adolescentes. *Rev. CES Psico*, 14(2), 1-19. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v14n2/2011-3080-cesp-14-02-1.pdf>
- Osorio, M. A., y Barreto, P. L. (2022). Transparencia pública: análisis de su evolución y aportes para el desarrollo del gobierno abierto. *Innovar* 32(83), 17-34. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v32n83/0121-5051-inno-32-83-17.pdf>
- Pinho De Oliveira, M. F. (2022). Gobierno abierto: transparencia gubernamental en el marco de la pandemia covid-19. *Derecho global. Estudios sobre derecho y justicia*. 7(20), 147-179. <http://www.scielo.org.mx/pdf/dgedj/v7n20/2448-5136-dgedj-7-20-147.pdf>
- Pons, M., Pujol, E., Berenguera, A., Violán, C., y Chugani, V. M. (2020). La participación ciudadana en la investigación desde la perspectiva de investigadores de atención primaria. *Gac. Sanit.* 33(6), 536-546. <https://scielosp.org/pdf/gs/2019.v33n6/536-546/es>
- Presidencia del Consejo de ministros. (2010). *Decreto Supremo que aprueba la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública*. PMC. http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_per_ds063.pdf

- Ramírez, M. I. B., Mandarachi, M., y Meneses, M. E. (2022). Calidad del cuidado enfermero desde la perspectiva del paciente oncológico. *Revista Científica de Enfermería*. 11(1), 123-141. <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/98/118B>.
- Ramírez, P., Mora, C. y Contreras, F. (2022). La agenda peruana para la consolidación del gobierno abierto: por la transparencia y la participación ciudadana en el país. Lima: SPDA. <https://spda.org.pe/publicaciones/>
- Reyes, L. M., y Veliz, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*. 6(4), 570-591. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7926989>
- Rogel, J. L. (2018). La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador. *Memorialia*. 15. ISSN: 1690-8074. <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2018-I/ARTICULO15.pdf>
- Romero, L. (2019). Una aproximación teórica al Gobierno Abierto. *Cuestiones Políticas*, 34(60): 69-91. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/cuestiones/article/view/29127/29860>
- Roque, R., Guerra, R.M., y Torres, R. (2019). Integrated management for patient safety and quality of health care. *Revista habanera de ciencias médicas*. 17(2), 315-324. <https://www.redalyc.org/journal/1804/180459978016/html/>
- Ruiz, J., Pinedo, L.I., Barbarán, P., Pretell, L. (2022). Gestión del Gobierno Abierto y uso del portal de transparencia en una universidad pública peruana. *Enfoque UTE*. 13(1), 73-81. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/enfoqueute/v13n1/1390-6542-enfoqueute-13-01-00073.pdf>

- Ruvalcaba, E. A. (2020). Percepción del éxito sobre Gobierno Abierto en función del Género: un análisis desde Sociedad Civil Organizada y Gobierno. *Revista iberoamericana de estudios municipales*. 21(9), 61-87. <https://www.scielo.cl/pdf/riem/n21/0719-1790-riem-21-61.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/>
- Silva, J. G., Macías, B. A., Tello, E., y Delgado, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente. *Ciencia UAT*. 15(2), 85-101. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7781200>
- Tafur, J. (2022). El derecho del acceso a la información, transparencia de la gestión pública y datos abiertos en los gobiernos locales del Perú. *Revista científica de sistemas e informática*. 2(1), 1-15. <https://revistas.unsm.edu.pe/index.php/rcsi/article/view/274/354>
- Tai, K. T. (2021). Open government research over a decade: A systematic review. *Government Information Quarterly*. *Ciencia Directa*. 38(2), <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X21000022>
- Vásquez, J. A. (2022). Managerial competences and public management: systematic review. *Rev. Igobernanza*. 5(17), 69-89. <https://igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/168/298>.
- Vergíu, J. (2021). Satisfacción de calidad de servicio en los estudiantes de las Facultades de Ingeniería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Una mirada a través del modelo SERVQUAL. *Búsqueda*. 8(1), 536. <https://revistas.cecar.edu.co/index.php/Busqueda/article/view/e536/682>
- Vital, L. M., Otero, V. M., y Gaeta, M. L. (2020). La empatía docente en educación preescolar: un estudio con educadores mexicanos. *Educ. Pesqui., São Paulo*. 46(21), 1-18. <https://www.scielo.br/j/ep/a/Wdjpnbz56rZsHphJYT9HPKq/?format=pdf&lang=es>

- Vizcarra, F., Uribe, C., Sánchez, F de M., Poquis, E., Menacho, I., y Camarena, J. L. (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la municipalidad de Los Olivos 2018. *Revista Inclusiones*, 7: 160-180. <http://www.revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1203>
- Wolpes, O. A. (2022). Retos del gobierno electrónico en la transformación digital de la administración pública en Cuba. *Revista Retos de la Dirección*. 16(1), 126-156. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v16n1/2306-9155-rdir-16-01-126.pdf>
- Yovera, C.E., y Rodríguez, J.L. (2018). El modelo servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica Teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales*. 10(22), 26-38. <https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1894/1048>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo

Autora: Chimoy Cieza, Kerstin Stephanie

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general		Tipo		Variable 1:
¿Qué relación existe entre gobierno abierto y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo?	Determinar la relación que existe entre gobierno abierto y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo	H ₁ : Existe relación significativa entre gobierno abierto y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo. H ₀ : No existe relación significativa entre gobierno abierto y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo	V1: Gobierno abierto	La investigación será básica, porque se orientará a la comprensión de los hechos perceptibles o de las vinculaciones que se precisan entre ellos (Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología [CONCYTEC], 2018) en torno a la relación entre el gobierno abierto y la calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del	La población la integran todos los sujetos con características similares (Hernández y Mendoza, 2018). Será considerada en razón de criterios de inclusión que demarcarán a la elegible. Está conformada por 87 trabajadores del área de administración de un hospital del distrito de Chiclayo, cuyos rasgos son: hombres y mujeres, con edades entre 20 a 70 años,	Gobierno abierto Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autora: Chimoy Cieza Kerstin Stephanie Año: 2022 Ámbito de aplicación: Un hospital del distrito de Chiclayo
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas	V2: Calidad del servicio			Variable 1: Calidad del servicio
¿Qué relación existe entre transparencia y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo?	Establecer la relación entre transparencia y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo	Existe relación significativa entre transparencia y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo				Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Qué relación existe entre participación y colaboración y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo?	Establecer la relación entre participación y colaboración y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo	Existe relación significativa entre participación y colaboración y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo				

<p>¿Qué relación existe entre integridad pública y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo?</p>	<p>Establecer la relación entre integridad pública y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo</p>	<p>Existe relación significativa entre integridad pública y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo.</p>		<p>distrito de Chiclayo.</p> <p>Diseño</p>	<p>grado de escolaridad: secundaria y superior. En función de los criterios de exclusión asociados con las características que adolecen los participantes y que por consiguiente produce excepción de la investigación (Hernández y Mendoza, 2018), involucrando a los mayores de 70 y menores de 20 y con estudios secundarios incompletos</p>	<p>Autora: Chimoy Cieza Kerstin Stephanie</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de aplicación:</p> <p>Un hospital del distrito de Chiclayo</p>
<p>¿Qué relación existe entre rendición de cuentas y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo?</p>	<p>Establecer la relación entre rendición de cuentas y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo</p>	<p>Existe relación significativa entre rendición de cuentas y calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo</p>		<p>La investigación utilizará el diseño no experimental correlacional sujeto a la apreciación de las variables, pero sin manipularlas, tampoco controlarlas; sólo se perciben los fenómenos conforme se presentan en el entorno natural, precisándose el nivel de relación existente entre dos variables en un escenario en específico (Hernández y Mendoza, 2018).</p>		

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Título: Gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo

Autora: Chimoy Cieza, Kerstin Stephanie

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y rangos
V1: Gobierno abierto	Transparencia	Portal de transparencia estándar	El portal ofrece mayor transparencia a la gestión pública del hospital	Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Indiferente: 3 De acuerdo: 4 Totalmente en desacuerdo: 5	Bajo Regular Alto
		Portal nacional de datos abiertos	El portal ofrece un nivel básico y aceptable de apertura de datos		
		Solicitudes de acceso a la información	El hospital atiende en forma oportuna las solicitudes de acceso a la información		
		Publicidad en medios de información	Se publican las actividades en medios de información		
		Mecanismos de recojo e intercambio de información	Conoce los mecanismos de recojo e intercambio de información del hospital		
	Participación y colaboración	Conformación de espacios y procesos de participación	Conforma los espacios y procesos de participación		
		Concejos de coordinación	Participa de los concejos de coordinación		
		Planes de desarrollo concertado	Tiene injerencia en la elaboración de los planes de desarrollo concertado		
		Juntas de delegados	Interviene activamente en las juntas de delegados del hospital		
	Integridad pública	Comités de gestión	El hospital permite la participación en los comités de gestión		
		Política de integridad	Se protege, mantiene y prioriza el interés público		
		Lucha contra la corrupción	Se observa mecanismos de lucha frontal contra la corrupción		
		Autoridades de integridad del Ministerio Público	Confía en la integridad del Ministerio Público respecto de los casos del hospital		
		Autoridades de integridad del Poder Judicial	La integridad del Poder Judicial está garantizada ante las denuncias en contra del hospital		
	Rendición de cuentas	Autoridades de integridad	Las autoridades del hospital muestran transparencia en sus actos		
		Audiencias de rendición de cuentas	El hospital realiza audiencias de rendición de cuentas		
		Mecanismos legales e institucionales	Se respeta los mecanismos legales e institucionales		
		Mecanismos de seguimiento	La entidad permite el seguimiento de las actividades que realiza		
Auditorías independientes		Conoce los estados financieros de la entidad			
Mecanismos de desempeño	Se observa un desempeño idóneo de la entidad				

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y rangos
V2: Calidad del servicio	Empatía	Compromiso con el usuario	Se ofrece un servicio honesto	Totalmente en desacuerdo: 1 En desacuerdo: 2 Indiferente: 3 De acuerdo: 4 Totalmente en desacuerdo: 5	Bajo Regular Alto
		Atención amable	El personal trata con amabilidad a los usuarios		
		Trato al usuario	Se atiende al usuario como la persona más importante		
		Interés y voluntad para resolver problemas	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios		
		Relaciones positivas	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece		
	Seguridad	Promesa de servicio	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado		
		Realizar bien el servicio	La institución ofrece un servicio de calidad		
		Servicio oportuno	El servicio se ofrece de manera confiable		
		Servicio confiable	El usuario encomienda su fe en la entidad		
	Fiabilidad	Prestación del servicio	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece		
		Credibilidad del servicio	Para la entidad primero son los usuarios		
		Certeza del servicio	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad		
		Condiciones apropiadas	El servicio se le provee en condiciones apropiadas		
		Confidencialidad	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva		
	Capacidad de respuesta	Credibilidad del servicio	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece		
		Servicio rápido	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna		
		Voluntad colaborativa	Existe voluntad colaborativa en la entidad		
		Actitud de ayuda	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios		
Cumplimiento de compromisos		La atención genera retraso y molestia			
Atención a problemas del usuario	Se resuelve con prontitud los problemas del usuario				

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario 1

Gobierno abierto

El siguiente instrumento se utilizará para evaluar el gobierno abierto del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo

Instrucciones: Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteadas en el cuestionario y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------	---------------	--------------------------

DIMENSIÓN	Nº	ÍTEMS	Valores				
			1	2	3	4	5
Transparencia	1	El portal ofrece mayor transparencia a la gestión pública del hospital					
	2	El portal ofrece un nivel básico y aceptable de apertura de datos					
	3	El hospital atiende en forma oportuna las solicitudes de acceso a la información					
	4	Se publican las actividades en medios de información					
	5	Conoce los mecanismos de recojo e intercambio de información del hospital					
Participación y colaboración	6	Conforma los espacios y procesos de participación					
	7	Participa de los concejos de coordinación					
	8	Tiene injerencia en la elaboración de los planes de desarrollo concertado					
	9	Interviene activamente en las juntas de delegados del hospital					
	10	El hospital permite la participación en los comités de gestión					
Integridad pública	11	Se protege, mantiene y prioriza el interés público					
	12	Se observa mecanismos de lucha frontal contra la corrupción					
	13	Confía en la integridad del Ministerio Público respecto de los casos del hospital					
	14	La integridad del Poder Judicial está garantizada ante las denuncias en contra del hospital					
	15	Las autoridades del hospital muestran transparencia en sus actos					
Rendición de cuentas	16	El hospital realiza audiencias de rendición de cuentas					
	17	Se respeta los mecanismos legales e institucionales					
	18	La entidad permite el seguimiento de las actividades que realiza					
	19	Conoce los estados financieros de la entidad					
	20	Se observa un desempeño idóneo de la entidad					

Cuestionario 2
Calidad del servicio

El siguiente instrumento se utilizará para evaluar calidad del servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo

Instrucciones: Por favor, leer detenidamente cada pregunta planteadas en el cuestionario y marque con un aspa (x) la respuesta que crea conveniente. Así mismo se deberá contestar de manera individual.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	----------------	---------------	--------------------------

DIMENSIÓN	Nº	ÍTEMS	Valores				
			1	2	3	4	5
Empatía	1	Se ofrece un servicio honesto					
	2	El personal trata con amabilidad a los usuarios					
	3	Se atiende al usuario como la persona más importante					
	4	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios					
	5	Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios					
Seguridad	6	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece					
	7	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado					
	8	La institución ofrece un servicio de calidad					
	9	El servicio se ofrece de manera confiable					
	10	El usuario encomienda su fe en la entidad					
Fiabilidad	11	Para la entidad primero son los usuarios					
	12	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad					
	13	El servicio se le provee en condiciones apropiadas					
	14	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva					
	15	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece					
Capacidad de respuesta	16	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna					
	17	Existe voluntad colaborativa en la entidad					
	18	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios					
	19	La atención genera retraso y molestia					
	20	Se resuelve con prontitud los problemas del usuario					

Validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos

ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 12 de mayo de 2022

Señor

Dr. Jorge Alberto Alva Mori

Ciudad.-

De mi consideración:

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

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestra en gestión pública

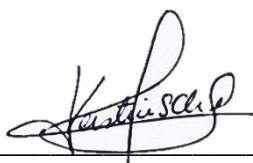
Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación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

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

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Br. Chimoy Cieza, Kerstin Stephanie
DNI 48173653

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la tesis: Gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno abierto	Transparencia	Portal de transparencia estándar	El portal ofrece mayor transparencia a la gestión pública del hospital	x		x		x		x		
		Portal nacional de datos abiertos	El portal ofrece un nivel básico y aceptable de apertura de datos	x		x		x		x		
		Solicitudes de acceso a la información	El hospital atiende en forma oportuna las solicitudes de acceso a la información	x		x		x		x		
		Publicidad en medios de información	Se publican las actividades en medios de información	x		x		x		x		
		Mecanismos de recojo e intercambio de información	Conoce los mecanismos de recojo e intercambio de información del hospital	x		x		x		x		
	Participación y colaboración	Conformación de espacios y procesos de participación	Conforma los espacios y procesos de participación	x		x		x		x		
		Concejos de coordinación	Participa de los concejos de coordinación	x		x		x		x		
		Planes de desarrollo concertado	Tiene injerencia en la elaboración de los planes de desarrollo concertado	x		x		x		x		
		Juntas de delegados	Interviene activamente en las juntas de delegados del hospital	x		x		x		x		
		Comités de gestión	El hospital permite la participación en los comités de gestión	x		x		x		x		
	Integridad pública	Política de integridad	Se protege, mantiene y prioriza el interés público	x		x		x		x		
		Lucha contra la corrupción	Se observa mecanismos de lucha frontal contra la corrupción	x		x		x		x		
		Autoridades de integridad del Ministerio Público	Confía en la integridad del Ministerio Público respecto de los casos del hospital	x		x		x		x		
		Autoridades de integridad del Poder Judicial	La integridad del Poder Judicial está garantizada ante las denuncias en contra del hospital	x		x		x		x		
		Autoridades de integridad	Las autoridades del hospital muestran transparencia en sus actos	x		x		x		x		
	Rendición de cuentas	Audiencias de rendición de cuentas	El hospital realiza audiencias de rendición de cuentas	x		x		x		x		
		Mecanismos legales e institucionales	Se respeta los mecanismos legales e institucionales	x		x		x		x		
		Mecanismos de seguimiento	La entidad permite el seguimiento de las actividades que realiza	x		x		x		x		
		Auditorías independientes	Conoce los estados financieros de la entidad	x		x		x		x		
		Mecanismos de desempeño	Se observa un desempeño idóneo de la entidad	x		x		x		x		



Dr. Jorge Alberto Alva Mori
DNI 33432722

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Empatía	Compromiso con el usuario	Se ofrece un servicio honesto	x		x		x		x		
		Atención amable	El personal trata con amabilidad a los usuarios	x		x		x		x		
		Trato al usuario	Se atiende al usuario como la persona más importante	x		x		x		x		
		Interés y voluntad para resolver problemas	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios	x		x		x		x		
		Relaciones positivas	Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios	x		x		x		x		
	Seguridad	Promesa de servicio	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece	x		x		x		x		
		Realizar bien el servicio	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado	x		x		x		x		
		Servicio oportuno	La institución ofrece un servicio de calidad	x		x		x		x		
		Servicio confiable	El servicio se ofrece de manera confiable	x		x		x		x		
		Prestación del servicio	El usuario encomienda su fe en la entidad	x		x		x		x		
	Fiabilidad	Credibilidad del servicio	Para la entidad primero son los usuarios	x		x		x		x		
		Certeza del servicio	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad	x		x		x		x		
		Condiciones apropiadas	El servicio se le provee en condiciones apropiadas	x		x		x		x		
		Confidencialidad	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva	x		x		x		x		
		Credibilidad del servicio	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece	x		x		x		x		
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna	x		x		x		x		
		Voluntad colaborativa	Existe voluntad colaborativa en la entidad	x		x		x		x		
		Actitud de ayuda	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios	x		x		x		x		
		Cumplimiento de compromisos	La atención genera retraso y molestia	x		x		x		x		
		Atención a problemas del usuario	Se resuelve con prontitud los problemas del usuario	x		x		x		x		

Dr. Jorge Alberto Alva Mori
DNI 33432722:

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gobierno abierto y calidad de servicio

3. TESISTA:

Br. Chimoy Cieza, Kerstin Stephanie

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 22 de mayo de 2022



Dr. Jorge Alberto Alva Mori
DNI 33432722



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALVA MORI**
Nombres **JORGE ALBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **33432722**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **CASTAGNOLA SANCHEZ JOSE LUIS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA**
Fecha de Expedición **25/06/2012**
Resolución/Acta **0746-2012-UCV**
Diploma **A1390317**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
22 de Setiembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000916863

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 22/09/2022 17:23:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 12 de mayo de 202

Señora

Dra. Cinthia Gonzales Vasquez

Ciudad.-

De mi consideración:

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

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestra en gestión pública

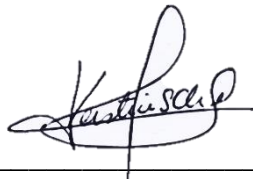
Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación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

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

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Br. Chimoy Cieza, Kerstin Stephanie

DNI 48173653

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la tesis: Gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno abierto	Transparencia	Portal de transparencia estándar	El portal ofrece mayor transparencia a la gestión pública del hospital	x		x		x		x		
		Portal nacional de datos abiertos	El portal ofrece un nivel básico y aceptable de apertura de datos	x		x		x		x		
		Solicitudes de acceso a la información	El hospital atiende en forma oportuna las solicitudes de acceso a la información	x		x		x		x		
		Publicidad en medios de información	Se publican las actividades en medios de información	x		x		x		x		
		Mecanismos de recojo e intercambio de información	Conoce los mecanismos de recojo e intercambio de información del hospital	x		x		x		x		
	Participación y colaboración	Conformación de espacios y procesos de participación	Conforma los espacios y procesos de participación	x		x		x		x		
		Concejos de coordinación	Participa de los concejos de coordinación	x		x		x		x		
		Planes de desarrollo concertado	Tiene injerencia en la elaboración de los planes de desarrollo concertado	x		x		x		x		
		Juntas de delegados	Interviene activamente en las juntas de delegados del hospital	x		x		x		x		
	Integridad pública	Comités de gestión	El hospital permite la participación en los comités de gestión	x		x		x		x		
		Política de integridad	Se protege, mantiene y prioriza el interés público	x		x		x		x		
		Lucha contra la corrupción	Se observa mecanismos de lucha frontal contra la corrupción	x		x		x		x		
		Autoridades de integridad del Ministerio Público	Confía en la integridad del Ministerio Público respecto de los casos del hospital	x		x		x		x		
		Autoridades de integridad del Poder Judicial	La integridad del Poder Judicial está garantizada ante las denuncias en contra del hospital	x		x		x		x		
	Rendición de cuentas	Autoridades de integridad	Las autoridades del hospital muestran transparencia en sus actos	x		x		x		x		
		Audiencias de rendición de cuentas	El hospital realiza audiencias de rendición de cuentas	x		x		x		x		
		Mecanismos legales e institucionales	Se respeta los mecanismos legales e institucionales	x		x		x		x		
		Mecanismos de seguimiento	La entidad permite el seguimiento de las actividades que realiza	x		x		x		x		
		Auditorías independientes	Conoce los estados financieros de la entidad	x		x		x		x		
			Mecanismos de desempeño	Se observa un desempeño idóneo de la entidad	x		x		x		x	



Dra. Cinthia Gonzales Vasquez
DNI 41742230

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Empatía	Compromiso con el usuario	Se ofrece un servicio honesto	x		x		x		x		
		Atención amable	El personal trata con amabilidad a los usuarios	x		x		x		x		
		Trato al usuario	Se atiende al usuario como la persona más importante	x		x		x		x		
		Interés y voluntad para resolver problemas	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios	x		x		x		x		
		Relaciones positivas	Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios	x		x		x		x		
	Seguridad	Promesa de servicio	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece	x		x		x		x		
		Realizar bien el servicio	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado	x		x		x		x		
		Servicio oportuno	La institución ofrece un servicio de calidad	x		x		x		x		
		Servicio confiable	El servicio se ofrece de manera confiable	x		x		x		x		
		Prestación del servicio	El usuario encomienda su fe en la entidad	x		x		x		x		
	Fiabilidad	Credibilidad del servicio	Para la entidad primero son los usuarios	x		x		x		x		
		Certeza del servicio	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad	x		x		x		x		
		Condiciones apropiadas	El servicio se le provee en condiciones apropiadas	x		x		x		x		
		Confidencialidad	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva	x		x		x		x		
		Credibilidad del servicio	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece	x		x		x		x		
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna	x		x		x		x		
		Voluntad colaborativa	Existe voluntad colaborativa en la entidad	x		x		x		x		
		Actitud de ayuda	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios	x		x		x		x		
		Cumplimiento de compromisos	La atención genera retraso y molestia	x		x		x		x		
		Atención a problemas del usuario	Se resuelve con prontitud los problemas del usuario	x		x		x		x		



Dra. Cinthia Gonzales Vasquez
DNI 41742230

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gobierno abierto y calidad de servicio

3. TESISTA:

Br. Chimoy Cieza, Kerstin Stephanie

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 22 de mayo de 2022



Dra. Cinthia Gonzales Vasquez
DNI 41742230



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GONZALES VASQUEZ**
Nombres **CINTHIA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **41742230**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **CASTAGNOLA SANCHEZ JOSE LUIS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN EDUCACION
DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA**
Fecha de Expedición **05/11/2012**
Resolución/Acta **1255-2012-UCV**
Diploma **A1391026**
Fecha Matrícula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
22 de Setiembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000916871

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 22/09/2022 17:25:21-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 12 de mayo de 202

Señor

Dr. Orlando Alarcón Díaz

Ciudad.-

De mi consideración:

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

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestra en gestión pública

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

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

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Br. Chimoy Cieza, Kerstin Stephanie

DNI: 48173653

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la tesis: Gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gobierno abierto	Transparencia	Portal de transparencia estándar	El portal ofrece mayor transparencia a la gestión pública del hospital	x		x		x		x		
		Portal nacional de datos abiertos	El portal ofrece un nivel básico y aceptable de apertura de datos	x		x		x		x		
		Solicitudes de acceso a la información	El hospital atiende en forma oportuna las solicitudes de acceso a la información	x		x		x		x		
		Publicidad en medios de información	Se publican las actividades en medios de información	x		x		x		x		
		Mecanismos de recojo e intercambio de información	Conoce los mecanismos de recojo e intercambio de información del hospital	x		x		x		x		
	Participación y colaboración	Conformación de espacios y procesos de participación	Conforma los espacios y procesos de participación	x		x		x		x		
		Concejos de coordinación	Participa de los concejos de coordinación	x		x		x		x		
		Planes de desarrollo concertado	Tiene injerencia en la elaboración de los planes de desarrollo concertado	x		x		x		x		
		Juntas de delegados	Interviene activamente en las juntas de delegados del hospital	x		x		x		x		
		Comités de gestión	El hospital permite la participación en los comités de gestión	x		x		x		x		
	Integridad pública	Política de integridad	Se protege, mantiene y prioriza el interés público	x		x		x		x		
		Lucha contra la corrupción	Se observa mecanismos de lucha frontal contra la corrupción	x		x		x		x		
		Autoridades de integridad del Ministerio Público	Confía en la integridad del Ministerio Público respecto de los casos del hospital	x		x		x		x		
		Autoridades de integridad del Poder Judicial	La integridad del Poder Judicial está garantizada ante las denuncias en contra del hospital	x		x		x		x		
	Rendición de cuentas	Autoridades de integridad	Las autoridades del hospital muestran transparencia en sus actos	x		x		x		x		
		Audiencias de rendición de cuentas	El hospital realiza audiencias de rendición de cuentas	x		x		x		x		
		Mecanismos legales e institucionales	Se respeta los mecanismos legales e institucionales	x		x		x		x		
		Mecanismos de seguimiento	La entidad permite el seguimiento de las actividades que realiza	x		x		x		x		
		Auditorías independientes	Conoce los estados financieros de la entidad	x		x		x		x		
			Mecanismos de desempeño	Se observa un desempeño idóneo de la entidad	x		x		x		x	



Dr. Orlando Alarcón Díaz
DNI 16427321

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Criterios de evaluación								Observaciones
				Relación entre variable y dimensión		Relación entre dimensión e indicador		Relación entre indicador e ítem		Relación entre ítem y opción de respuesta		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Empatía	Compromiso con el usuario	Se ofrece un servicio honesto	x		x		x		x		
		Atención amable	El personal trata con amabilidad a los usuarios	x		x		x		x		
		Trato al usuario	Se atiende al usuario como la persona más importante	x		x		x		x		
		Interés y voluntad para resolver problemas	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios	x		x		x		x		
		Relaciones positivas	Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios	x		x		x		x		
	Seguridad	Promesa de servicio	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece	x		x		x		x		
		Realizar bien el servicio	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado	x		x		x		x		
		Servicio oportuno	La institución ofrece un servicio de calidad	x		x		x		x		
		Servicio confiable	El servicio se ofrece de manera confiable	x		x		x		x		
		Prestación del servicio	El usuario encomienda su fe en la entidad	x		x		x		x		
	Fiabilidad	Credibilidad del servicio	Para la entidad primero son los usuarios	x		x		x		x		
		Certeza del servicio	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad	x		x		x		x		
		Condiciones apropiadas	El servicio se le provee en condiciones apropiadas	x		x		x		x		
		Confidencialidad	El servicio que se le ofrece se mantiene en reserva	x		x		x		x		
		Credibilidad del servicio	Los usuarios tienen credibilidad del servicio que se les ofrece	x		x		x		x		
	Capacidad de respuesta	Servicio rápido	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna	x		x		x		x		
		Voluntad colaborativa	Existe voluntad colaborativa en la entidad	x		x		x		x		
		Actitud de ayuda	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios	x		x		x		x		
		Cumplimiento de compromisos	La atención genera retraso y molestia	x		x		x		x		
		Atención a problemas del usuario	Se resuelve con prontitud los problemas del usuario	x		x		x		x		

:



Dr. Orlando Alarcón Díaz
DNI 16427321

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de gobierno abierto y calidad de servicio

3. TESISISTA:

Br. Chimoy Cieza, Kerstin Stephanie

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 22 de mayo de 2022



Dr. Orlando Alarcón Díaz
DNI 16427321



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ALARCION DIAZ**
Nombres **ORLANDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **16427321**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**
Rector **FRANCIS VILLENA RODRIGUEZ**
Secretario General **RAFAEL ANTONIO GUERRERO DELGADO**
Director **NILO RAMIREZ RODAS**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIÓN EN GERENCIA EDUCATIVA ESTRATEGICA**
Fecha de Expedición **21/09/2007**
Resolución/Acta **116-2007-R-GYT**
Diploma **A792807**
Fecha Matrícula **Sin información (****)**
Fecha Egreso **Sin información (****)**

Fecha de emisión de la constancia:
22 de Setiembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000916872

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 22/09/2022 17:26:56-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Matriz de confiabilidad de la variable gobierno abierto

*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - Editor de datos SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana ?

1 : 11 1

	ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	.	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1
2	.	2	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
3	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
5	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	.	2	3	3	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2
7	.	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
8	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
10	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	.	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	3	1
12	.	3	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
13	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
15	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	.	2	3	3	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	3	1	2	2	2
17	.	3	2	2	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2
18	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
20	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

SPSS El procesador está preparado

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	20

Matriz de confiabilidad de la variable calidad de servicio

*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - Editor de datos SPSS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ventana ?

1 : I1 1

	ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	.	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1
2	.	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2
3	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
4	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
5	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	.	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1
7	.	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2
8	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
9	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
10	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	.	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1
12	.	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2
13	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
14	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
15	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	.	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	3	3	2	1	1	1	1
17	.	1	3	1	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2
18	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
19	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
20	.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

SPSS El procesador está preparado

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	20



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno abierto y calidad de servicio del personal administrativo de un hospital del distrito de Chiclayo", cuyo autor es CHIMOY CIEZA KERSTIN STEPHANIE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO DNI: 27422969 ORCID 0000-0002-2599-2558	Firmado digitalmente por: FCORONADOE el 18-08- 2022 22:17:47

Código documento Trilce: TRI - 0392561