TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AZÁNGARO 2024

TESIS PRESENTADA POR:

OMAR HERVERT ZAMATA CHOQUE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

JULIACA – PERÚ

2025

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AZÁNGARO 2024

TESIS PRESENTADA POR:

OMAR HERVERT ZAMATA CHOQUE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES

APROBADA POR:

PRESIDENTE DEL JURADO : _____
Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA

MIEMBRO DEL JURADO : _____
Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR

MIEMBRO DEL JURADO : _____
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ASESOR DE TESIS : _____
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0736-2025-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 10 de diciembre del 2025

VISTOS:
El expediente N° 8117 presentado por el (la) Bachiller: **OMAR HERVERT ZAMATA CHOQUE** quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación de tesis, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".

CONSIDERANDO:
Que, el (a) Bachiller: **OMAR HERVERT ZAMATA CHOQUE** con número de **DNI 80020850** con número de matrícula **29263023** ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación de la Tesis Titulada: **INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AZÁNGARO 2024** para optar el **GRADO** de: **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN** Mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;
Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN**;
Que, mediante Resolución **N°1578-2024 -USA-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCION DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACION y con Resolución N°535-2025-USA-EPG/UANCV, se APRUEBA y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (BORRADOR DE TESIS) Titulada: **INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AZÁNGARO 2024** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59;**
Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN.**
Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 000491 de fecha: 02 de diciembre del 2025 se nomina jurados.
Que, conforme al artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que *la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de actualidad y de alto valor científico*;
En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el artículo 76° del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:
ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR APTO para la sustentación presencial del **INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (borrador de tesis), TITULADO: **INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AZÁNGARO 2024** del (la) Bach: **OMAR HERVERT ZAMATA CHOQUE,** para optar el **GRADO** de: **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN** Mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES,** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	**: Dr. JAVIER ROMULO QUISPE ZAPANA**
Primer miembro	**: Dr. HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR**
Segundo miembro	**: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**
Asesor	**: Dr. JESUS MAMANI MAMANI**

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Fecha	**: Miércoles, 17 de diciembre del 2025**
Hora	**: 02:00 p.m..**
Lugar	**: Aula N°206 Centro Comercial N° 03 UANCV-JULIACA**

ARTÍCULO CUARTO. - El Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO
DIRECCIÓN JULIACA PERÚ
Dr. Javier Rómulo Quispe Zapana
DIRECTOR (e)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0535-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 17 de junio de 2025

VISTOS:

El Expediente N° **2024-01088** de fecha **23 de enero de 2025**, el (la) Bach. **OMAR HERVERT ZAMATA CHOQUE**, con DNI N° **80020850**, código de matrícula N° **29263023**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y **CAMBIO DE ASESOR**; **INFORME N° 00375-2025-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** del **27 de mayo de 2025**, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N°**2024-01088** el (la) Bach. **OMAR HERVERT ZAMATA CHOQUE**, solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulado: **INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AZÁNGARO 2024** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59**, para optar el **GRADO** de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN,** mención: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES,** y cambio de **ASESOR** del (a) **Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Dr. JESUS MAMANI MAMANI**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 00375-2024-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria Nº 30220, Ley de Creación de la UANCV Nº 23738 y Modificatoria Nº 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, titulado: **INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AZÁNGARO 2024** presentado por el (la) **Bach. OMAR HERVERT ZAMATA CHOQUE**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- ACEPTAR EL CAMBIO DE ASESOR, Y RECONOCER, como **ASESOR** al (a) **Dr. JESUS MAMANI MAMANI.**

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Registrese, comuniquese y archivese.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 01578-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 01 de Octubre de 2024

VISTOS:

El Expediente N° **2024-011541** de fecha **13 de setiembre de 2024**, el (la) Bach. **OMAR HERVERT ZAMATA CHOQUE**, con DNI N° **80020850**, código de matrícula N° **29263023**, quien solicita Revisión de propuesta de Investigación; **INFORME N° 00567-2024-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** del **24 de setiembre de 2024**, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° **2024-011541** el (la) Bach. **OMAR HERVERT ZAMATA CHOQUE**, solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AZÁNGARO 2024** Línea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P59**, para optar el **GRADO** de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN** con mención en: **GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del **ASESOR Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 00567-2024-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AZÁNGARO 2024** presentado por el (la) **Bach. OMAR HERVERT ZAMATA CHOQUE**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al **Dr. FREDY TORIBIO CHALCO VARGAS**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. Leopoldo Villavicencio Condori, Cpt
DIRECTOR (e)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN SERVIDORES PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AZÁNGARO 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	13%	8%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUD

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	Trabajo del estudiante
2	repositorio.uancv.edu.pe	Fuente de Internet
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	Trabajo del estudiante
4	repositorio.unap.edu.pe	Fuente de Internet
5	hdl.handle.net	Fuente de Internet
6	repositorio.upla.edu.pe	Fuente de Internet
7	repositorio.une.edu.pe	Fuente de Internet
8	Velasquez Medina, Wilderth Erick. "El liderazgo directivo y su relación con los compromisos de desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 307 Chucuito Juli 2022", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)	Publicación
9	www.coursehero.com	Fuente de Internet
10	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet
11	repositorio.uct.edu.pe	Fuente de Internet
12	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru	Trabajo del estudiante
13	repositorio.unas.edu.pe	Fuente de Internet
14	riubu.ubu.es	Fuente de Internet

Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO	
INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AZÁNGARO 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	OMAR HERVERT ZAMATA CHOQUE
Tipo de documento de identidad	DNI
Numero de documento de identidad	80020850
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-7551-7900
Datos de asesor	
Nombres y Apellidos	JESÚS MAMANI MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Numero de documento de identidad	02425043
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-7372-6132
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y Apellidos	JAVIER RÓMULO QUISPE ZAPANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Numero de documento de identidad	01324996
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2532-8921
Miembro del jurado 1	
Nombres y Apellidos	HUGO NEPTALI CAVERO AYBAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Numero de documento de identidad	01332589
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2161-4514
Miembro del jurado 2	
Nombres y Apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Numero de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3275-5586

Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA P-59
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	**Dirección:** UGEL de la Provincia de Azángaro **País:** Perú **Departamento:** Puno **Provincia:** Azángaro **Distrito:** Azángaro -14.91110, -70.20104 https://maps.app.goo.gl/9coYba7yurbbQ5obA 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024 - 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Administración pública Public administration https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00



TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo OMAR HERVERT ZAMATA CHOQUE, identificado con DNI Nro. 80020850 en mi condición de egresado de:

☐ **Escuela Profesional**
☐ **Programa de Segunda Especialidad,**
☑ **Programa de Maestría o Doctorado**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN: GERENCIA Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES,

informo que he elaborado el/la ☑ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación,** ☐ **Trabajo Académico** denominada:

INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AZÁNGARO 2024

Asesorado por: Dr. JESUS MAMANI MAMANI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 22 de diciembre del 2025.

FIRMA (ASESOR)

FIRMA (obligatoria)



Huella

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

DEDICATORIA

A Dios, quien me resguarda y dirige cada día en mis estudios y en mi trabajo, gracias a cuya iluminación he podido realizar este trabajo.

A mis padres Hermenegildo y Victoria.

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero y profundo agradecimiento a:

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velázquez" de Juliaca, por hacer posible y propiciar la realización de mis estudios de maestría.

A los docentes del Posgrado Maestría en Administración, por su comprensión y apoyo durante mi formación académica.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

ÍNDICE

DEDICATORIA 3
AGRADECIMIENTO 4
ÍNDICE 5
ÍNDICE DE TABLAS 9
ÍNDICE DE FIGURAS 10
RESUMEN 11
ABSTRACT 13
INTRODUCCIÓN 15

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA 16
1.2 FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 19
1.2.1 PROBLEMA GENERAL 19
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS 20
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 20
1.3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA 20
1.3.2 JUSTIFICACIÓN PRACTICA 22
1.3.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA 24
1.4 OBJETIVOS 25
1.4.1 OBJETIVO GENERAL 25
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 25
1.5 HIPÓTESIS 26
1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL 26
1.5.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS 26
1.6 VARIABLES E INDICADORES 27
1.6.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES 27
1.6.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 27
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO 29
2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL 29
2.1.2. A NIVEL NACIONAL 31
2.1.3. A NIVEL REGIONAL O LOCAL 32

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.2. BASES TEÓRICAS 33
2.2.1. TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA 33
2.2.2. SATISFACCIÓN CIUDADANA 46
2.3. MARCO CONCEPTUAL 61

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN 71
3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 71
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN 72
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN 72
3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 72
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA 74
3.6.1. POBLACIÓN 74
3.6.2. MUESTRA 75
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 77
3.7.1. TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN 77
3.7.2. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN 78
3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN 78
3.8.1. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS 78
3.8.2. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS 80
3.9. PRUEBA DE NORMALIDAD 82
3.9.1. HIPÓTESIS ESTADÍSTICA DE NORMALIDAD 83
3.9.2. NIVEL DE SIGNIFICANCIA 83
3.9.3. REGLA DE DECISIÓN 83
3.9.4. CONCLUSIÓN 85
3.10. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS 85
3.10.1. HIPÓTESIS ESTADÍSTICA 86
3.10.2. ESTADÍSTICA DE PRUEBA 86
3.10.3. REGLA DE DECISIÓN 87

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS 89
4.1.1. VARIABLE 1: TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA 90
4.1.2. VARIABLE 2: SATISFACCIÓN CIUDADANA 100

4.2. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL 110
4.2.1. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS GENERAL 110
4.2.2. GRAFICA DE DISPERSIÓN 110
4.2.3. ESTADÍSTICO DE PRUEBA 111
4.2.4. REGLA DE DECISIÓN 111
4.2.5. DECISIÓN 111
4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1 112
4.3.1. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1 112
4.3.2. GRAFICA DE DISPERSIÓN 112
4.3.3. ESTADÍSTICO DE PRUEBA 113
4.3.4. REGLA DE DECISIÓN 113
4.3.5. DECISIÓN 113
4.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 2 114
4.4.1. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2 114
4.4.2. GRAFICA DE DISPERSIÓN 114
4.4.3. ESTADÍSTICO DE PRUEBA 115
4.4.4. REGLA DE DECISIÓN 115
4.4.5. DECISIÓN 115
4.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 3 116
4.5.1. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3 116
4.5.2. GRAFICA DE DISPERSIÓN 116
4.5.3. ESTADÍSTICO DE PRUEBA 117
4.5.4. REGLA DE DECISIÓN 117
4.5.5. DECISIÓN 117
4.6. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 4 118
4.6.1. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4 118
4.6.2. GRAFICA DE DISPERSIÓN 118
4.6.3. ESTADÍSTICO DE PRUEBA 119
4.6.4. REGLA DE DECISIÓN 119
4.6.5. DECISIÓN 119
4.7. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 5 120
4.7.1. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5 120
4.7.2. GRAFICA DE DISPERSIÓN 120
4.7.3. ESTADÍSTICO DE PRUEBA 121
4.7.4. REGLA DE DECISIÓN 121

4.7.5. DECISIÓN 121
DISCUSIÓN 122
CONCLUSIONES 123
RECOMENDACIONES 126
REFERENCIAS 128
ANEXOS 137

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Variable 1: Transparencia administrativa 27
Tabla 2: Variable 2: Satisfacción ciudadana 28
Tabla 3: Población usuaria de la UGEL Azángaro 74
Tabla 4: Escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad 81
Tabla 5: Confiabilidad de Alpha de Cronbach 81
Tabla 6: Prueba de normalidad de Kolmogoroy - Smirnoy 84
Tabla 7: Tabla de coeficiente de correlación de "r de Pearson" 88
Tabla 8: Dimensión: Divulgación 90
Tabla 9: Dimensión: Claridad 92
Tabla 10: Dimensión: Exactitud 94
Tabla 11: Dimensión: Oportunidad 96
Tabla 12: Dimensión: Relevancia 98
Tabla 13: Dimensión: Información 100
Tabla 14: Dimensión: Calidad del servicio 102
Tabla 15: Dimensión: Atención al usuario 104
Tabla 16: Dimensión: Tiempo 106
Tabla 17: Dimensión: Accesibilidad 108
Tabla 18: Correlaciones de la Hipótesis General 110
Tabla 19: Correlaciones de la Hipótesis Especifica 1 112
Tabla 20: Correlaciones de la Hipótesis Especifica 2 114
Tabla 21: Correlaciones de la Hipótesis Especifica 3 116
Tabla 22: Correlaciones de la Hipótesis Especifica 4 118
Tabla 23: Correlaciones de la Hipótesis Especifica 5 120

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Variables de Investigación 61
Figura 2: Diseño de la Investigación 73
Figura 3: Muestra de Investigación 75
Figura 4: Gráfico de normalidad, variable: Transparencia administrativa 84
Figura 5: Gráfico de normalidad, variable: Satisfacción Ciudadana 85
Figura 6: Correlación de Pearson 87
Figura 7: Tratamiento de variables 89
Figura 8: Dimensión: Divulgación 90
Figura 9: Dimensión: Claridad 92
Figura 10: Dimensión: Exactitud 94
Figura 11: Dimensión: Oportunidad 96
Figura 12: Dimensión: Relevancia 98
Figura 13: Dimensión: Información 100
Figura 14: Dimensión: Calidad del servicio 102
Figura 15: Dimensión: Atención al usuario 104
Figura 16: Dimensión: Tiempo 106
Figura 17: Dimensión: Accesibilidad 108
Figura 18: Grafica de dispersión de la Hipótesis General 111
Figura 19: Grafica de dispersión de la Hipótesis Especifica 1 113
Figura 20: Grafica de dispersión de la Hipótesis Especifica 2 115
Figura 21: Grafica de dispersión de la Hipótesis Especifica 3 117
Figura 22: Grafica de dispersión de la Hipótesis Especifica 4 119
Figura 23: Grafica de dispersión de la Hipótesis Especifica 5 121

RESUMEN

Cuando se habla de transparencia administrativa concomitante con la satisfacción ciudadana se busca entender la confianza que la población asigna a la institución. Para tales propósitos, este estudio indaga en la cotidianidad de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, que busca entender la relación de los dos elementos antes citados. De manera puntual, se puede formular la pregunta que rige este estudio de investigación en estos términos: ¿De qué manera apertura y claridad en la gestión pública impacta en la percepción y satisfacción de los ciudadanos sobre sus gestiones? Este problema, más allá del interés cuantitativo, busca valorar la transparencia y confianza que gestionen las instituciones y el Estado para con la población.

Con esos antecedentes, se propone, para fines estadísticos, evaluar el nivel de relación que, en el 2024, la satisfacción ciudadana en el servicio público de la entidad y transparencia administrativa percepciones que obtiene la ciudadanía. Debe entenderse que una administración positiva y con perdurabilidad, que atiende con claridad y de manera responsable, fomenta confianza y el sentido de pertenencia. Como hipótesis se plantea que la relación de equilibrio que se establece en el sistema de política pública es proporcional: A la satisfacción de la ciudadanía se tendrá una mayor apertura y claridad en los servicios de administración pública.

La investigación se inició con 200 personas que asistieron a la entidad en una semana. De ellas, 80 se escogieron al azar para constituir la muestra representativa. Tras estos números, hay rostros, vivencias y valoraciones que ayudan a comprender el impacto que las decisiones de la administración tienen en la valoración ciudadana de la prestación del servicio público. Cada interesado ofreció una pieza del rompecabezas que busca explicar la percepción de la transparencia en la gestión educativa.

Se utilizó la prueba de correlación de Pearson en el análisis del planteamiento con un nivel de significación de 0.05, usando el software de estadística SPSS (Versión 20.0) para procesar los datos. Más que los cálculos, este procedimiento facilitó la identificación de ciertos patrones y las relaciones entre las variables que de otro modo pasarían desapercibidas. Así, los datos se convirtieron en un lenguaje que explicaba la forma en la que la claridad de la gestión impacta en la confianza y satisfacción de la comunidad.

Los resultados iniciales se centraron en la hipótesis general que tenía como objetivo identificar la conexión entre la transparencia administrativa y la satisfacción ciudadana. Luego, se consideraron las hipótesis específicas que indagaban en las dimensiones del acceso a la información y la calidad del servicio, o la claridad de la comunicación institucional y la eficiencia de la respuesta. Estas dimensiones se examinaron a fondo utilizando una combinación de tablas de frecuencia y gráficos ilustrativos para ayudar en la detección de tendencias. Esta fue la manera en que el estudio diferenciaba la experiencia de los ciudadanos de la simple cuantificación de la información.

Existe una relación muy estrecha entre la transparencia administrativa y la satisfacción ciudadana, el coeficiente de correlación obtenido ($r = 0.957$; $p < 0.01$) revela una conexión positiva y altamente significativa, los hallazgos ilustran que los ciudadanos tienden a registrar evaluaciones más altas del servicio recibido, cuando las instituciones proporcionan una comunicación clara, tienen procesos abiertos y una gestión responsable. La verificación de hipótesis proporciona suficiente material para promover una mayor reflexión sobre los refinamientos de la gestión institucional. La necesidad de una gestión más humanitaria, solidaria.

Palabras clave: Transparencia administrativa y satisfacción ciudadana.

ABSTRACT

When administrative transparency is discussed in conjunction with citizen satisfaction, the objective is to understand the level of trust that the population assigns to a public institution. In this context, the present study examines the daily functioning of the Local Educational Management Unit of Azángaro, with the aim of analyzing the relationship between these two variables. Specifically, the guiding research question is formulated as follows: To what extent do openness and clarity in public management influence citizens' perceptions and satisfaction regarding administrative services? Beyond its quantitative dimension, this problem seeks to assess the levels of transparency and trust that institutions and the State generate among the population.

Based on this premise, the study proposes, for statistical purposes, to evaluate in 2024 the degree of relationship between citizen satisfaction with the public services provided by the institution and the perceptions of administrative transparency held by the population. It is important to recognize that a positive and sustainable administration, characterized by clarity and responsibility, fosters trust and strengthens citizens' sense of belonging. The central hypothesis posits that the relationship within the public policy system is proportional: higher levels of citizen satisfaction correspond to greater openness and clarity in public administration services.

The research was conducted with 200 individuals who visited the institution over the course of one week, from which a random sample of 80 participants was selected. Behind these figures lie individual experiences and evaluations that contribute to understanding how administrative decisions influence citizens' perceptions of public service delivery. Each participant offered valuable insights that help explain perceptions of transparency in educational management.

Pearson's correlation test was employed to analyze the hypothesis, with a significance level of 0.05, using SPSS statistical software, version 20.0, for data

processing. Beyond numerical results, this method enabled the identification of patterns and relationships between variables that might otherwise remain unnoticed. Thus, the data provided a meaningful framework to explain how management clarity impacts trust and satisfaction within the community.

The initial findings focused on the general hypothesis, which aimed to determine the connection between administrative transparency and citizen satisfaction. Subsequently, specific hypotheses were examined, addressing dimensions such as access to information, service quality, clarity of institutional communication, and response efficiency. These dimensions were analyzed using frequency tables and illustrative graphs to identify trends and patterns, allowing the study to move beyond simple quantification and capture citizens' lived experiences.

The results reveal a very strong relationship between administrative transparency and citizen satisfaction. The correlation coefficient obtained, $r = 0.957$ with $p < 0.01$, indicates a highly significant positive association. These findings suggest that citizens tend to report higher levels of satisfaction when institutions ensure clear communication, maintain open processes, and demonstrate responsible management practices. The verification of the hypothesis provides a solid basis for reflecting on the improvement of institutional management, highlighting the need to promote a more humane and socially responsible approach in public administration.

Keywords: Administrative transparency and citizen satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Fue por el deseo de un acercamiento al entendimiento más a las personas, por el deseo de una gestión más sincera y ordenada por las instituciones públicas, que se comenzó a preparar el trabajo que se menciona en el encabezado. Se tuvo la curiosidad y el compromiso en una primera exploración que, más que obtener algunas cifras, buscase la experiencia de las personas a las que se les están prestando los servicios públicos.

En la parte de la transparencia administrativa, el trabajo se enfoca en una pregunta fundamental cuyo objetivo es que la ciudadanía se la pueda responder. ¿Se puede a la ciudadanía realmente encajar la respuesta a la pregunta de la institución a la pregunta del acceso público a la información? ¿Las instituciones realmente están poniendo a disposición de la ciudadanía información fácil, nítida y seria, y que no se muestra a las personas, a los ciudadanos, de modo que se les esté ocultando algún dato? Se intenta comprobar que la información que se ofrece a los usuarios de los distintos Distritos de la Provincia por la UGEL Azángaro es, y entendida por la mayoría. Con relación a la satisfacción ciudadana, este estudio intenta conocer cómo la ciudadanía valora la respuesta de los servicios públicos a sus demandas cotidianas. Se profundiza en la pregunta sobre si la atención recibida fue adecuada, oportuna y, sobre todo, favorable. No se trata únicamente de un cumplimiento de funciones, sino de medir si los ciudadanos se sienten escuchados, atendidos y valorados por la administración. Cada opinión ciudadana se evidencia, por un lado, la calidad de la gestión y, por el otro, las oportunidades de mejora que se sugieren.

Este estudio se propone intercalar los dos últimos conceptos: Satisfacción y transparencia, a fin de analizar el vínculo que la literatura describe como el vínculo invisible entre la apertura de las instituciones y la confianza de los ciudadanos. Se investiga en qué medida la apertura de la información pública puede efectivamente consolidar la legitimidad en las instituciones del Estado y, de manera simultánea, cómo la efectividad de las acciones en los servicios públicos repercute en la imagen de la gestión del Estado en su conjunto. Esta investigación propone como desafío no solo describir una realidad, sino invitar la reflexión de que cuando una administración actúa en un marco de transparencia, se está cumpliendo un deber, pero, sobre todo, la administración está construyendo un puente de confianza que acerca el Estado a la ciudadanía.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Cuando hablamos de claridad administrativa, también se habla de confianza. Al abrir las puertas de una institución y dar la oportunidad de ver cómo se trabaja, se construye un puente de credibilidad entre el Estado y la ciudadanía. Confiar, entonces, se hace, no solo posible, sino estructural. La percepción sobre los servicios públicos mejora. La transparencia se requiere, no solo en las respuestas, sino en los mecanismos de las instituciones. Con la conexión a internet y los dispositivos, la ciudadanía se hace un retrato de las instituciones. Con la gestión pública, se deben abrir los portones y establecer canales. El valor de la gestión pública se ubica en la fluidez de los datos, que llevan a la satisfacción. La exigencia social de la claridad se percibe en la disposición y el esfuerzo administrativo, que democratiza el acceso a los datos y a la gestión, como una gestión madura y responsable.

Hay satisfacción y, también, participación ciudadana en el resultado de los servicios, en el grado de apertura. Existen diferencias en el grado y en la cultura de la apertura, en el valor y en el diseño de las leyes y en la cultura y en la historia.

Este estudio busca determinar la forma en que la administración pública realizada en una entidad estatal afecta la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos en sus dimensiones en que la entidad pública ofrece y proporciona servicios y en sus prácticas positivas.

Fernández (2015), manifiesta que la calidad de los servicios públicos en la satisfacción que la persona adquiere y no en la eficiencia técnica. Contar con un personal que atienda con cordialidad y que si es puntual y amable con el saludo y la respuesta final es un componente que diferencia. Con respecto a la calidad de la información sus dimensiones de divulgación, claridad, exactitud, oportunidad y pertinencia. Esto implica que los usuarios están en búsqueda de información y no de una relación en la que se les atienda y se les considere.

En contraste, Ochoa-Rico (2022), señala que la baja estima que se tiene por los servicios públicos genera percepciones de ineficacia del Estado. Esto no se limita a una cifra de una encuesta, sino que se trata de un sentimiento generalizado de desconfianza que puede afectar a toda la gestión gubernamental.

Cuando la ciudadanía se siente ignorada o desinformada, dicha frustración puede derivar en un sentimiento de distanciamiento emocional del Estado, mientras que un ciudadano satisfecho se sentirá colaborador y aliado de su comunidad, dispuesto a permanecer, participar y proteger su entorno.

En el caso de Perú, la importancia de la claridad administrativa es algo diferente. No se trata solo de un requisito burocrático, sino de una herramienta vital para construir confianza institucional. Las dependencias públicas se enfrentan al reto de la corrupción percibida y la lentitud de los trámites burocráticos, y la ciudadanía espera que cada documento, cada respuesta y cada decisión se emita con honestidad y respeto.

Ante estas circunstancias, la implementación de políticas eficaces para la gestión de la transparencia en la administración pública, o simplemente políticas de transparencia, se convierte en una necesidad casi urgente.

La apertura y la transparencia fomentan la confianza ciudadana y elevan la calidad de los servicios percibidos (Huanca-Frias et al., 2021). No obstante, en Perú, estas políticas son aplicadas de forma dispareja. Algunas instituciones modernizándose, y otras, avanzando por caminos desarticulados, dejando procesos que no se comunican. Esto genera notables diferencias en la satisfacción de los ciudadanos y en la percepción de los servicios públicos del país.

Este estudio pretende analizar cómo la transparencia puede cambiar el vínculo que el Estado tiene con sus ciudadanos. Puedes enfocarte en una institución pública y analizar cómo sus prácticas de apertura y rendición de cuentas dan confianza y satisfacción a las personas. No se busca describir la situación, sino generar un propósito: Que la transparencia será la herramienta que innovará la gestión pública y, con ello, la autoridad del sistema.

Reyes y Castañeda (2020), aportan información adicional al analizar la adaptación de los usuarios a la tecnología de los Sistemas de Gestión Documental (SGD). Explican que la facilidad de uso y la confiabilidad de esta tecnología permiten a los ciudadanos superar su reticencia inicial. Si las personas perciben valor y utilidad en una tecnología, la adoptan de buena gana. Esto sugiere que los modelos tecnológicos que se implementan en la administración pública deberían diseñarse en torno a la experiencia del usuario, en lugar de la eficiencia del sistema.

Los desafíos son más complejos en el caso de Puno. Las instituciones públicas se enfrentan a la falta de personal capacitado y al escaso acceso a la información para la ciudadanía. Estas deficiencias no son meras fallas técnicas; constituyen un obstáculo para el ejercicio del derecho ciudadano a la información y la participación. La transparencia, cuando se implementa sin capacitación ni recursos, se convierte en

una promesa incumplida. Por ello, es fundamental desarrollar las competencias del personal público mediante una colaboración activa con la ciudadanía.

Huanca-Frías et al. (2021), señalan que muchos Municipios de Puno aún se encuentran en las primeras etapas de modernización. Si bien sus esfuerzos son encomiables, la falta de coordinación estratégica entre las diversas actividades que emprenden genera resultados dispersos y poco efectivos. Esto afecta directamente la percepción de la ciudadanía: Los servicios son lentos, impersonales y ajenos a las necesidades reales de la comunidad. La falta de visión en la gestión provoca que los esfuerzos conjuntos por transformar la realidad se reduzcan a una mera incoherencia operativa.

La canalización instintiva de los recursos hacia el cauce adecuado, de modo que un proceso se mantenga eficiente y con el mínimo desorden, fomenta la confianza en la burocracia y, por ende, en la ciudadanía. Los ciudadanos se sienten participantes activos del proceso de cambio y su confianza en el Estado aumenta a medida que la información fluye con transparencia. Esta correlación es mucho más válida que la que defienden los populistas, según la cual cualquier cambio en la actividad estatal fortalece las prácticas democráticas. Los prejuicios que afectan a la población peruana deben hacer más que recompensar los esfuerzos de modernización estructural; deben fortalecer el contrato social moral del Perú.

1.2 FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Qué nivel de correlación existe entre la transparencia administrativa y la satisfacción ciudadana respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

1. ¿Qué nivel de correlación existe entre la divulgación de información administrativa y la percepción de la información en la satisfacción ciudadana respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024?
2. ¿Qué nivel de correlación existe entre la claridad de la información y la percepción de la calidad del servicio respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024?
3. ¿Qué nivel de correlación existe entre la exactitud de la información publicada y la satisfacción en la atención al usuario respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024?
4. ¿Qué nivel de correlación existe entre la oportunidad en la publicación de la información y la percepción del tiempo de respuesta respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024?
5. ¿Qué nivel de correlación existe entre la relevancia de la información publicada y la percepción de la accesibilidad del servicio respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

Este estudio examina la relación entre la funcionalidad administrativa y la satisfacción ciudadana en la UGEL de Azángaro. Más que cifras, busca comprender la relación entre la confianza ciudadana y la transparencia en la administración. Los resultados contribuyen a un diagnóstico técnico y a la mejora continua de la gestión de la administración pública, haciéndola más humana y eficiente. Al centrarse en la

vulnerabilidad de la confianza, se pretende fortalecerla y fomentar una mayor cooperación entre la ciudadanía y la administración local.

Un enfoque más inclusivo y amplio permite que este estudio se centre en documentos y estadísticas. Evaluar la calidad del servicio implica juzgar la administración pública de la institución y sus empleados, sus comportamientos de servicio público y las pequeñas rutinas que marcan la diferencia en la interacción real entre el ciudadano y el gobierno. Este enfoque integral permite considerar todos los aspectos y, en su conjunto, comprender que la experiencia ciudadana va más allá del mero cumplimiento administrativo. Esto contribuye al propósito fundamental de dejar constancia de que, más allá del cumplimiento, la institución es importante.

La confianza en la gestión pública se funda en la claridad administrativa y la satisfacción de los ciudadanos. La transparencia, entendida como la accesibilidad a la información pública y la falta de tecnicismos, se convierte en un puente entre el Estado y la ciudadanía. La información que circula de modo claro y que el Estado es un aliado. Para que se establezca un lazo de confianza, el Estado debe tener un rostro asistencial que escuche y atienda los reclamos de la ciudadanía. Esto se traduce en satisfacción y legitimidad social.

Cuando la gestión pública es opaca y hay falta de rendición de cuentas se produce desconcierto. La gestión pública debe abrirse y fortalecer una gestión que promueva no sólo la eficiencia, sino que el respeto y establecer, en la relación con la ciudadanía, un equilibrio de corresponsabilidad. Esto, en el caso de servicios públicos, se traduce en la calidad de los servicios prestados y en la activa, y asistencial, participación de la ciudadanía que, en la gestión pública, es fundamental para el desarrollo sostenible y equitativo de la sociedad.

Medina-Quintero et al. (2021), sostienen que la calidad de la información es, hoy en día, un elemento importante para el fortalecimiento del gobierno digital. Los ciudadanos no aceptan mensajes vagos y obsoletos; exigen información relevante, precisa y comprensible que refuerce su confianza en sus interacciones con las plataformas gubernamentales. Cuando la información está disponible de forma oportuna, se fortalece la confianza y se renueva el vínculo entre la institución y el ciudadano.

Sin embargo, la perfección de este elemento es necesaria en la administración pública. Va más allá del mero cumplimiento de las normas de transparencia; es fundamental generar confianza como bien público. Un gobierno que se comunica con claridad y franqueza fomenta la tranquilidad y la confianza. De esta manera, cada información, cada respuesta y cada servicio transmite al ciudadano: "Te respeto", lo que contribuye a construir un Estado más humano, más confiable y más cercano.

1.3.2 JUSTIFICACIÓN PRACTICA

La motivación en esta investigación es profundamente humana: Dejar las puertas abiertas al conocimiento y el desarrollo de las capacidades de quienes integran el equipo de la UGEL de Azángaro. Y más allá de la motivación de cumplir con un trabajo académico, se espera generar un sentido práctico que le permita a cada uno de los integrantes de esta Institución encontrar las formas para crecer, aprender y hacer un aporte valioso a su trabajo. En otras palabras, se espera que la mejora de las habilidades para el desempeño de un trabajo se complemente con el desarrollo de un espíritu constructivo que será, de ahora en adelante, una disposición a trabajar para que el aprendizaje fluido y la actividad se compacte en un resultado de valor, fruto del trabajo colaborativo.

Desde esta perspectiva, se hace necesario contar con lineamientos institucionales que guían el accionar en la prestación de un servicio que se espera más cálido, más oportuno y más eficiente. Estos lineamientos deben responder a un compromiso con la comunidad, en el sentido de que la atención será más ágil, pero, sobre todo, más humana, más cercana y más empática. Cada contacto con un ciudadano debe ser visto como una situación en que se pone a disposición la gestión pública, que sirve a las personas, más allá de los trámites que les permiten cumplir con los procedimientos administrativos.

Esto citando a Emmerich (2004), es importante fortalecer a los gobiernos locales para fomentar transparencia y responsabilidad, sobre todo en los espacios donde el ciudadano percibe con mayor claridad las acciones del Estado. Acercarse en la Administración pública a las necesidades del ciudadano, genera confianza y la eficiencia resultado mucho más visible.

Para que esto ocurra, hay que organizar congruencia en las funciones, deberes y disponibilidad de criterio central, regional y local. En la práctica estas congruencias no sólo mejoran la administración, también la comunicación la ciudadanos y autoridades en confianza y responsabilidad mutua. En estudio no solo descentralizar puede aumentar la eficiencia en el sistema gobierno, adicionalmente en la ciudadanía pública la transparente equidad y la responsabilidad de las expectativas sociales reales.

En esencia, este texto busca que el lector conciba la gestión educativa no como una estructura fija, sino como un organismo vivo, en constante crecimiento, aprendizaje y adaptación, integrado por personas diversas. La transparencia, la confianza y la mejora continua son los pilares que conforman una educación más humana y un servicio público que merece la confianza de todos.

1.3.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Los resultados de esta investigación plantean nuevos horizontes de trabajo para la UGEL Azángaro, con la expectativa de que la mejora en la prestación de servicios y en la gestión se convertirán en rasgos permanentes de la identidad institucional, y no en objetivos de carácter temporal. Más que un cambio administrativo, se trata de una transformación que debe sentirse en cada rincón de la organización: En su visión, en su misión y en los valores que guían su quehacer cotidiano. La organización podría formalizar esta transformación en un documento normativo que no solo establece compromisos, sino que los haga visibles y observables a todos, de modo que todos se percaten de que la mejora es un hábito y no un acto aislado.

Por último, toda institución gira en torno a su gente y, a su dedicación, por lo que se vuelve clave la gestión y "Humanización" de la administración.

Desarrollar posturas de desarrollo profesional en los elementos de la responsabilidad, la empatía y la excelencia en la labor de cada persona permite crear una cultura de compromiso auténtico hacia los pertinentes. Cada sonrisa, cada palabra amable, cada gesto de atención oportuna se convierte en una pequeña semilla de confianza.

En síntesis, este estudio nos recuerda que el auténtico movimiento en una institución no radica únicamente en normas o en procedimientos, sino en actitudes de inspiración que, a la vez, construyen lazos auténticos con la comunidad educativa. La motivación, la empatía y la responsabilidad de las personas en una institución, en el ejercicio de las rutinas, otorgan humanidad a esos espacios, en los que se construyen la confianza y el aprendizaje.

De esta forma, cada gesto amable, cada palabra y cada acción. No se trata únicamente de cumplir tareas, sino de dejar huellas educativas que el resto de las personas educativas, en el ejercicio de la convivencia.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de correlación entre la transparencia administrativa y la satisfacción ciudadana respectos a los servicios públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar el nivel de correlación entre la divulgación de información administrativa y la percepción de la información en la satisfacción ciudadana en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.
2. Determinar el nivel de correlación entre claridad de la información y la percepción de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.
3. Determinar el nivel de correlación entre la exactitud de la información publicada y la satisfacción en la atención al usuario respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.
4. Determinar el nivel de correlación entre la oportunidad en la publicación de la información y la percepción del tiempo de respuesta respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

5. Determinar el nivel de correlación entre la relevancia de la información publicada y la percepción de la accesibilidad del servicio respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

1.5 HIPÓTESIS

1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL

El nivel de correlación de la transparencia administrativa tiene una influencia directa y positiva en la satisfacción ciudadana respecto a los servicios públicos la Unidad de la Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

1.5.2 HIPÓTESIS ESPECIFICAS

1. El nivel de correlación de la divulgación de información administrativa tiene una influencia directa y positiva en la percepción de la información en la satisfacción ciudadana en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.
2. El nivel de correlación de la claridad de la información tiene una influencia directa y positiva en la percepción de la calidad del servicio respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.
3. El nivel de correlación de la exactitud de la información publicada tiene una influencia directa y positiva en la satisfacción en la atención al usuario respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.
4. El nivel de correlación de la oportunidad en la publicación de la información tiene una influencia directa y positiva en la percepción del tiempo de respuesta respecto a los servicios públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

5. El nivel de correlación de la relevancia de la información publicada tiene una influencia directa y positiva en la percepción de la accesibilidad del servicio respecto a los servicios públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

1.6 VARIABLES E INDICADORES

1.6.1 CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES

1.6.1.1 VARIABLE 1

Transparencia administrativa.

1.6.1.2 VARIABLE 2

Satisfacción ciudadana

1.6.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1

Variable 1: Transparencia administrativa

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Transparencia administrativa	Divulgación	Cantidad de documentos e informes publicados
		Publicación de procedimientos y resultados
	Claridad	Inclusión de datos relevantes para la ciudadanía
		Comprensibilidad del lenguaje
		Estructura y organización de la información
		Facilidad de interpretación para el ciudadano
	Exactitud	Precisión de datos
		Ausencia de errores
		Coherencia interna en la información publicada
	Oportunidad	Frecuencia de actualización de la información
		Publicación en tiempo oportuno
		Disponibilidad de datos recientes
	Relevancia	Pertinencia de la información publicada
		Relación de la información con necesidades ciudadanas
		Inclusión de datos de interés público

Tabla 2

Variable 2: Satisfacción ciudadana

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Satisfacción ciudadana	Información	Claridad de la información proporcionada
		Suficiencia de la información
		Consistencia de la información
	Calidad del servicio	Resolución de la necesidad del usuario
		Cumplimiento de expectativas
		Conformidad con estándares adecuados
	Atención al usuario	Respeto y cortesía del personal
		Escucha activa
		Disposición de ayuda
	Tiempo	Tiempo de respuesta
		Tiempo de espera
		Disponibilidad del servicio cuando se requiere
	Accesibilidad	Facilidad de acceso físico o digital
		Claridad de requisitos
		Simplicidad del proceso

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A lo largo de la revisión teórica se reconstruyeron los finos que orientan el estudio. Cada una de las ideas, cual faro, ilumina la dirección que se debe seguir para que el entendimiento se articule. Así, se establece lo que constituye la base de esta investigación, que se debe comprender, reflexionar y ampliar.

2.1.1. A NIVEL INTERNACIONAL

En las últimas décadas, América Latina ha tratado de afrontar la puesta en marcha de la administración pública a partir de la digitalización y las políticas de gobierno abierto. Pese a la modernización de las leyes y la mejora de las infraestructuras digitales, la situación sigue siendo muy desigual y las diferencias se relacionan con la capacidad institucional de cada país. El informe de la OECD y el BID (Índices de Gobierno Digital, 2023), evidencia el avance de gobiernos en infraestructura tecnológica, y la disponibilidad de datos, y servicios en línea. Sin embargo, la disponibilidad de datos no necesariamente supone la transparencia: Numerosos portales tienen deficiencias de claridad, coherencia y estructura, las cuales deberían ayudar a entender la información a los ciudadanos, los periodistas o los académicos. Lo anterior es comparable a la apertura de múltiples puertas, sin rótulos que indiquen la dirección a la que conducen.

La falta de información e incomprensión a la ciudadanía se reflejan en situaciones concretas. La incomprensión de información genera desconfianza en la ciudadanía, aun existiendo sistemas que la generan y leyes que la promueven. Por esto, investigaciones más recientes sugieren que se deje de contabilizar la cantidad de información que se publica, y en su lugar, se evalúe la aplicabilidad, claridad y oportunidad de información a los usuarios. Este cambio aborda la necesidad de tener una mirada local, como en el caso de una Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL), para poder valorar si la transparencia es real y no únicamente un formalismo, al proveer información con sentido que permita a la ciudadanía ejercer control suficiente, acompañada de un sentido de satisfacción de su comunidad.

En la misma línea, la autonomía en la gestión pública se entiende como un elemento importante. Cuando las entidades públicas pueden diseñar sus propios procesos, son capaces de generar mayor confianza y eficiencia en sus sistemas. Según Song et al. (2020), esta independencia es uno de los factores que permite que los procesos administrativos sean percibidos como más claros y confiables, al mismo tiempo que se mejora la calidad y la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, las iniciativas que fomentan la participación ciudadana en países con escasos recursos actúan como motores silenciosos que impulsan la gestión hacia una mayor inclusión y calidad. Sin embargo, para que este impulso dé frutos, es fundamental superar los obstáculos logísticos que dificultan el acceso a los servicios públicos o su eficacia. Waddington et al. (2019), señalan que solo eliminando estas barreras se liberará el poder transformador de la ciudadanía activa, permitiendo la colaboración con el Estado en la formación de una administración más equitativa, transparente y humana.

2.1.2. A NIVEL NACIONAL

Maturrano (2019), afirma que la calidad en la gestión pública no es un lujo opcional, sino el pilar fundamental que da vida a los servicios y bienes que ofrece el Gobierno Regional Lima San Huacho. Según el autor, mantener estos estándares no debe ser responsabilidad de unos pocos, sino una tarea que debe asumir toda la comunidad institucional. Es como una orquesta donde todos, desde los más experimentados hasta los más recientes, deben afinar sus instrumentos para producir un conjunto coherente y armonioso. De esta manera, la calidad se convierte en una responsabilidad compartida que nutre la confianza pública y fortalece la reputación del sector público.

Por su parte, Rojas (2019), analizó el uso de sistemas de gobierno digital y el impacto de las tecnologías en el grado de satisfacción de los usuarios que con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil en Chimbote. Teniendo en cuenta el tipo de investigación, este enfoque su trabajo en las metodologías cuantitativas, al tipo de estudio correlacional y explicativo, con encuestas diseñadas para usuarios de la tecnología, en específicamente 350 usuarios, que fueron consultados respecto a su experiencia de uso de las herramientas digitales. Analizando la evaluación que se planteaba, los usuarios que con mayor frecuencia hacían uso de los servicios en línea, presentaban mayor bienestar y felicidad. Esto sugiere que la tecnología, con un enfoque en el uso humano, puede convertir un trato rutinario en una experiencia satisfactoria y eficiente.

Abordando un tema sensible de la corrupción y sus efectos en la gestión pública, Pineda Bravo (2023), analizó, en la Provincia de Ica, la satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios del estado, en función de la percepción sobre la deshonestidad, los factores sociales y la confianza en las instituciones. Los hallazgos son contundentes y algo inquietantes: De una muestra de 385 individuos, la

compensación de Spearman-d obteniendo - 0.440 con (0.01) significación - demuestra que la satisfacción con el gobierno local, disminuye con el aumento de la percepción de la corrupción. Pineda demuestra que la confianza pública es un tejido frágil y una pequeña fisura de corrupción, devalúa la gestión pública.

La simple y otra la poderosa, que la calidad, la transparencia y la ética no son sólo administrativos, sino, y, sobre todo, compromisos humanos que rigen el cómo, el qué, los ciudadanos sienten, ven y creen en sus instituciones.

2.1.3. A NIVEL REGIONAL O LOCAL

En su trabajo más reciente, Calderón (2021), profundizó en el concepto de calidad del servicio administrativo y su relación con la satisfacción de los usuarios, proponiendo que: "La efectividad percibida funciona como el motor que mueve todo el servicio administrativo". Cuando los usuarios perciben que el servicio se les brinda de manera correcta, su satisfacción se eleva y se sostiene con elementos que, en apariencia, son menores, pero que son importantes: Comodidad en el lugar, orden en la atención y flujo de los trámites, sin demoras ni crisis. En un estudio anterior, que fue publicado en 2020, también el mismo autor defendió esta postura, pero resaltando que: "La eficiencia institucional, más allá de las normas escritas, también se debe a las relaciones interpersonales que la rodean".

La prueba estadística avaló lo que planteó. Se desarrollaron que la efectividad del servicio incide de forma positiva en la percepción del usuario y con valor significativo (xc^2 = 442.737 > xt^2 = 26.296; p < 0.05). En términos simples: Mientras un servicio esté mejor organizado - en relación a tiempos y ambientes - la satisfacción de las personas que lo utilizan será gratamente mayor. Sin embargo, la falta de aplicación del Manual de Organización y Funciones (MOF) y el Reglamento de

Organización y Funciones (ROF) paraliza, afecta la calidad y disminuye la gestión municipal que, cuando no se cumple con claridad, se opaca.

Tumi (2020), se centra en el sector salud, evaluando el nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Carlos Monge Medrano en Juliaca. Los resultados ofrecen una visión relativamente positiva: El 46% de los usuarios manifestó satisfacción, el 30% se mostró muy satisfecho y el 24% se ubicó en un punto intermedio respecto a la atención técnica recibida. En cuanto a las relaciones interpersonales: El 52% declaró satisfacción, el 28% muy satisfecho y el 20% moderadamente satisfecho. Respecto a la comodidad del entorno y la atención recibida, las proporciones fueron similares, y la mayoría de los pacientes percibió la experiencia como, al menos, aceptable. Esta investigación demuestra que la satisfacción de los ciudadanos es, en parte, resultado de la atención empática, eficiente y afectuosa que reciben en las interacciones cotidianas, por lo que, para que estas interacciones se conviertan en la base de la satisfacción, deben ser lo más atentas y amables posible.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA

La administración pública se mantiene viva gracias a la confianza que infunde la transparencia. No se trata solamente de exhibir documentos o cifras; se trata de la apertura de las instituciones a que se expliquen sus decisiones ya que sus actuaciones se digan en un lenguaje comprensible y accesible.

Una administración que actúa con transparencia en sus decisiones y actuaciones invita a la sociedad a que se acerque, a que interpele ya que, sobre todo, confíe. Como abrir la luz en pieza oscura, lo que estaba oculto en suspenso supera la expectativa,

se pueda ver. Esta transparencia genera confianza, fortalece la cultura de rendición de cuentas y reduce la corrupción.

Naessens (2010), señala que para la democracia la ausencia de opacidad no es un lujo, es un sin detalle constitutivo. Un gobierno que comunica claramente lo que hace y por qué lo hace no solo administrado, acercándose al ciudadano. La transparencia en ese, un espejo, muestra la honestidad y la coherencia de los líderes.

Grau (2006), señala que en la democracia uno de los principales conceptos. La aplicación de las leyes sistémicas universales con enfoque jurídico institucional. En el caso de lo público, abarca lo formal, el público emisor, la rendición de cuentas y la escucha pública. Estos estatutos son un faro de guía. Hacia más fuerte, con, público. La ética y el respeto a la ciudadanía hacen de la transparencia administrativa el componente que le da un rostro humano a la gestión moderna. Administra el gobierno gracias a sus cinco dimensiones esenciales: Divulgación, claridad, exactitud, oportunidad y relevancia. Estos permiten ver, oír y responder. De este modo, la información se transforma en un activo que genera confianza y mejora el servicio público.

2.2.1.1. DIVULGACIÓN

La divulgación se puede conceptualizar como el arte de compartir información de manera diáfana, abierta y accesible. Como en una conversación de amigo, en la que se busca que todo se comprenda sin rodeos. Schnackenberg y Tomlinson (2020), explican que, en el caso de la divulgación, cuando ésta se realiza bien, se convierte en un faro que ilumina el camino de la ciudadanía y canaliza la confianza hacia la administración pública.

Entonces, la desconfianza se vuelve estancada y el río se convierte en un río fluido y transparente, es decir, la información proporcionada es satisfactoria y con un contenido muy claro a los usuarios de la institución.

En el caso de la divulgación, se refiere a contar algo, un puente que se construye entre las instituciones y las personas. Es un puente que se cruza sin el temor de hospedarse en el vacío de la información (Hossiep et al., 2024).

La gestión que se comunica con apertura configura la humanidad: El esfuerzo, la intención y la responsabilidad detrás de cada acto.

Es, en el caso de la divulgación, un puente que se construye entre las instituciones y las personas y que se cruza sin temor al vacío.

En el caso de la información, Schnackenberg y Tomlinson (2014), explican que el acto de compartir información se constituye como el reconocimiento de que cada ciudadano (todos) persona que forma parte de la Institución, es parte de una forma activa de la misma.

2.2.1.2. CLARIDAD

La claridad es esa luz amable que disipa la niebla de la burocracia y nos permite ver el camino sin tropezar. Hossiep y Cols. (2024), señala que una de las que más ayudan al entendimiento y reducción de incertidumbre es la comunicación sencilla y acciones directas.

Para la mayoría de las personas, traducir el lenguaje técnico a lenguaje sencillo es cambiar un manual de instrucciones, donde dominan los términos fríos, por una historia con la que se puede relacionar y donde cada dato tiene sentido y un propósito.

La claridad convierte la información en un mapa que orienta al ciudadano en el laberinto administrativo y evita que se pierda en un mar de formularios y procesos.

Schnackenberg y Tomlinson (2020), explican que, con información clara, se deposita un sin número de confianza en los ciudadanos, mientras que se humanizan la relación con las instituciones y se siente más transparente.

La claridad no solo conlleva el acto de simplificar, se relaciona con la coherencia y la constancia. Schnackenberg y Tomlinson (2014), hacen un énfasis en que, de la misma forma, la información puede fluir como un río, sin piedras, sin desvíos, tal que cada ciudadano la recibe con la pureza y nitidez de un cristal.

En su esencia, una comunicación clara demuestra respeto: Es abrir la puerta del entendimiento y decirle al otro: "Estoy aquí y quiero que me entiendas".

2.2.1.3. EXACTITUD

Como una brújula, la exactitud orienta la información sin que esta se desvíe ni un milímetro. Schnackenberg y Tomlinson (2014), advierten que la verdad en los datos no debe ser visto como un lujo, más bien, debe ser visto como un requerimiento para evitar confusiones y mantener la pulcritud en la administración de lo público. La información precisa, en su expresión más clara, es un espejo que devuelve la verdad, sin adornos y distorsiones. Precisar también implica contener la propagación de rumores. Es garantizar que cada ciudadano funda sus decisiones sobre datos sólidos y constatables (Hossiep et al., 2021).

La precisión, en su más pura forma, es un arte de un relojero que, con calma, ajusta cada engranaje para que el mecanismo de la pieza fluya. Al priorizar la exactitud, se construyen puentes de credibilidad, Schnackenberg y Tomlinson (2021). La confianza entre el gobierno y la ciudadanía se sostiene con datos. Estos, al estar chequeados y revisados, se convierten en ladrillos. Esta construcción puede, si está bien cuidada, soportar las tormentas más intensas.

2.2.1.4. OPORTUNIDAD

Oportunidad es ese preciso instante cuando la información llega y la ciudadanía está lista para tomar una decisión. Hossiep y Cols. (2021), señalan que la disposición oportuna de información permite a las personas tomar decisiones y actuar en los asuntos de su interés de forma razonada y activa.

Funciona como un reloj bien ajustado: Cuando las campanas suenan en la hora precisa, todo fluye; si se retrasan, el ritmo se descompasa y se pierde el orden en los individuos. La entrega oportuna de información reduce la probabilidad de malentendidos y desinformación, convirtiéndose en un reloj que funciona bien y que indica el nivel de armonía que existe entre el gobierno y el pueblo (Schnackenberg y Tomlinson, 2020).

En ausencia de un sentido de la oportunidad, la información es como una carta que llega tarde: Pierde su relevancia, su urgencia y su propósito.

Además, la oportunidad que se le otorga a una administración se debe a la oportunidad que brinda. Esto indica cierto grado de empatía, sensibilidad y respeto hacia las necesidades humanas reales y tangibles de las personas, así como hacia su derecho al conocimiento y a la toma de decisiones informadas. Es, en efecto, un acto de cuidado: Una función de gestión que proporciona información mientras acompaña al ciudadano en un momento de acción (Schnackenberg y Tomlinson, 2014).

2.2.1.5. RELEVANCIA

La relevancia es ese rasgo que da vida a la información, ese detalle que la hace útil y significativa. Schnackenberg y Tomlinson (2021), explican que la información resulta realmente relevante cuando el ciudadano puede actuar con conocimiento,

propósito, y plena seguridad. Es tener una brújula, esa brújula que no permite perderse en información descabellada y que, además, orienta en la toma de decisiones.

La información adquiere relevancia cuando se conecta con la cotidianidad, se transforma de números a herramientas que facilitan la comprensión, la decisión, y la participación en la vida social (Hossiep et al., 2024).

Toda vez que un mensaje tiene un propósito, deja de ser una cifra y se transforma en una narrativa que se conecta con el receptor.

Finalmente, la relevancia en la información demuestra que la administración no solo habla, sino que, realmente, escucha. Se sirve y se escucha a la propia comunidad. Así, cada dato relevante en una planificación permite una conexión entre el conocimiento y la acción, acercando el Estado a la gente, y construyendo confianza (Schnackenberg y Tomlinson, 2020).

2.2.1.6. ACCESO A LA INFORMACIÓN

Esta dimensión busca identificar las facilidades y las restricciones institucionales a la información que el Estado debe proporcionar. Contar con información pública y accesible es como tener una ventana abierta para que entre aire puro: Los ciudadanos pueden respirar democracia y ejercitar sus derechos plenamente. Así, la participación en los circuitos políticos y administrativos ya no es un acto distante, sino una experiencia compartida y consciente.

Villanueva (2003), señala que, en una democracia viva, la información pública es como el aire que se respira: Es fundamental para el funcionamiento de la transparencia y la rendición de cuentas. Se requiere, además, la colaboración entre los medios y sus profesionales, los académicos y la ciudadanía para cambiar, de una manera auténtica, la forma en que el periodismo regional y local construye la realidad.

Solo desde una acción integral se pueden garantizar cambios en la información pública, para que se consolide como un verdadero bien público, accesible y, de esta forma, aporte a la construcción de una cultura democrática.

2.2.1.7. DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Este apartado alude al grado en que las entidades estatales distribuyen la información de forma previa y anticipada, haciéndola disponible a la ciudadanía sin que esta deba requerirla de forma oficial y sin burocracia. Se trata entonces de abrir la puerta antes de que alguien toque, de mostrar voluntad y compromiso a la transparencia.

Sobre este tema, Cristaldo (2023), señala que las entidades estatales deberían incorporar la transparencia de modo habitual, de forma que la información y documentos producidos y generados en el ejercicio del poder puedan ser difundidos y puestos a disposición de las personas. Uno de los medios más efectivos para lograr este objetivo son los portales digitales de las instituciones. Estos portales pueden funcionar como puentes entre la administración y la comunidad.

Cuando los portales son claros y de fácil acceso, cualquier visitante puede conseguir la información que requiera sin ninguna frustración. De esta forma, la gestión pública se acerca, se abre, se hace más participativa, y se promueve un gobierno que escucha, informa y, sobre todo, rinde cuentas.

2.2.1.8. ACCESIBILIDAD DIGITAL

Esta dimensión considera la facilidad de acceso a la información disponible de forma digital y la usabilidad, la estructura de los portales gubernamentales y su adaptación a diferentes dispositivos y tecnologías. Es decir, se pregunta si los sitios

web de gobierno realmente "Abren la puerta" a los ciudadanos o si los dejan "Perdidos" en laberintos de clics.

Como sostiene Duarte (2011), las políticas públicas en materia de conectividad, que en la actualidad todavía se implementan, continuaran siendo uno de los pilares para la construcción de una red que sea más amplia y equitativa en su acceso. A su vez, la implementación de estas políticas resulta de impacto alto, y en estos últimos años se han implementado en muchos países gobiernos que han tratado de facilitar el acceso a sistemas informáticos y a información digital, lo que se traduce en avances significativos.

En el ámbito de la tecnología se crean oportunidades idóneas que dinamizan el desarrollo de la tecnología de la industria. A la vez, se generan posibilidades para el aprendizaje de competencias necesarias que permiten a los ciudadanos integrar y desarrollar un sentido de pertenencia a la sociedad digital.

Desde la alfabetización y el desarrollo de la inclusión tecnológica para personas con discapacidad, toda acción suma y aporta al desarrollo de un entorno más justo. La implementación de y el desarrollo de la inclusión digital permiten que el progreso los ciudadanos y la tecnología de la sociedad se conviertan en oportunidades de aprendizaje, creación y participación en la vida pública.

2.2.1.9. TIEMPO DE RESPUESTA A SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Esta dimensión estudia con qué rapidez y con qué eficacia el Estado responde a las solicitudes ciudadanas de información, y en qué medida el cumplimiento solicitado tiene calidad. En suma, le corresponde el cumplimiento a la dimensión y la rapidez con que la administración pública abre sus puertas, en el ejercicio de derecho a la información pública.

De acuerdo con Martínez et al. (2020), la innovación tecnológica aprestó el cambio por el cual la información pública se fue liberando en flujos más ágiles, y de una forma más transparente. Con el incremento de plataformas digitales y portales de acceso libre, la información oficial comenzó a circular, no sólo a quienes se interesan por datos específicos, sino también a quienes la información se integra en otros datos en un sistema de análisis y gestión. Esta liberalización y el cambio en la innovación tecnológica, la administración pública, de forma proactiva, volvió a normar su actividad regulando el flujo responsable y la circulación de datos, y el resguardo de la información privada.

El acceso a la información pública se ha convertido en un derecho y un mecanismo de empoderamiento ciudadano. Por medio de la vigilancia, la participación y la toma de decisiones informadas, los ciudadanos pueden hacerse parte de la gestión pública. Esto se debe a un nuevo compromiso, en parte, con la transparencia pública y, en parte, con la democracia, en la cual y por primera vez, se les permite a los ciudadanos mirar de frente a la institución y, a demanda, exigir un trato claro, responsable y respetuoso.

2.2.1.10. CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN

Esta dimensión destaca la necesidad de que la información que brindan las instituciones, además de ser veraz, debe ser comprensible. La simple disposición de los datos y la claridad del lenguaje usado son llaves que permiten la apertura del conocimiento. Cuando los ciudadanos pueden y analizan la información sin dificultad, pueden socialmente actuar y hacen más definidas y responsables las decisiones por el interés general.

Rocamora (2015), cita que, en virtud de la Ley de Transparencia de Cataluña, el Parlamento de Cataluña debe implementar un mecanismo que, en plazos breves, consolide los textos legales que ha modificado. Este objetivo se orienta, y en la medida de lo posible, la legislación en términos de claridad, simplicidad y coherencia, que, en consecuencia, eleve la calidad normativa y la seguridad jurídica. Interesante de este proceso, que genera un texto nuevo y sustituto de las leyes que se eliminan en el proceso, se encuentra la eliminación de la redundancia y la confusión.

Esto no solo elimina obstáculos legales, también acerca el lenguaje legal a las personas para que ciudadanos y profesionales puedan entender las reglas que los impactan. En definitiva, esto refuerza la confianza en la gestión pública, la transparencia, y la accesibilidad de la información. Esto demuestra que la claridad en la comunicación es un acto de consideración hacia la sociedad.

2.2.1.11. LEGIBILIDAD DEL CONTENIDO

El interés radica en asegurarse de que la comunicación fluya como un río de aguas claras, sin piedras que interrumpan el paso, llevando cada palabra con suavidad y sin confusión a quienes la reciben. El mensaje, en el ideal, tendría que sentirse cercano, natural, directo y como una charla de amigos, sin muros de tecnicismos y sin adornos que opaque el sentido y aleje a la persona de lo que realmente debe interesarle.

Según Pelicano (2022), resulta primordial la actualización de materiales informativos en salud, así como su mayor visibilidad en los buscadores de las páginas oficiales, en especial las que atienden a la población migrante. También, que la claridad y la sencillez sean los ejes sobre los cuales se construyan tales materiales. Involucrar a los pacientes en la generación de estos contenidos se transforma en una

poderosa estrategia. Cuando la gente participa, el mensaje resuena: Se deja de tratar de un texto impersonal y se transforma en un recurso que dialoga con la persona sobre su quehacer cotidiano.

Así, a la hora de escribir y evaluar estos materiales, resulta necesario contemplar la diversidad cultural, las costumbres, los valores, las vivencias y las creencias de la audiencia a la que va destinada. De esta manera, la información no solo se aproxima a la gente, sino que, a su vez, se vuelve más humana y significativa. En síntesis, la comunicación empática y desbordante de simplicidad no se limita a informar, sino a construir un verdadero puente entre el conocimiento y la vida que, en cuestión de salud pública, se provee de forma accesible y equitativa.

2.2.1.12. COHERENCIA EN LA PRESENCIA DE LA INFORMACIÓN

Esta dimensión pretende analizar qué tan bien se articulan y muestran los datos, tal y como un rompecabezas, donde al unirse de forma ordenada y coherente, se obtiene un cuadro comprensible y completo. La forma en que la información se ordene y se presente debe funcionar como un mapa, donde se guíe y oriente al ciudadano en su comprensión y análisis, sin que este se extravíe en laberintos de tecnicismos.

La coherencia en la información que comunican las entidades públicas es, sin lugar a duda, un hilo invisible, pero fundamental. Gracias a ella, los ciudadanos pueden acceder a información o datos que son claros, exactos y de fácil comprensión, que son herramientas necesarias para que se puedan formar y participar en la vida social activamente. Cuando los mensajes públicos se enuncian en un tono sistemático y transparente, las iniciativas y acciones que se llevan a cabo por parte de las autoridades poseen un halo de luz, que genera confianza en la ciudadanía. Esto reduce el riesgo de confusión, caos y posibles interpretaciones erróneas.

El especialista en comunicación gubernamental, James Eldridge (2021), señala que la cohesión del mensaje estatal requiere la unificación de los formatos de difusión, así como la revisión, actualización, precisión y credibilidad de los contenidos de forma sistemática y continua. Para él, las instituciones deben operar como una orquesta bien afinada, donde cada instrumento, es decir, cada entidad, aporte su sonido particular, pero sin romper la armonía del todo. Solo así la sinfonía de la información pública podrá fluir con equilibrio y con un propósito.

Esta activación sincronizada de las capacidades comunicativas de cada entidad no sólo se traduce en la entrega de mensajes claros y coherentes a los ciudadanos, sino que también constituye un robusto sostén de los principios democráticos. Cuando la palabra del Estado se expresa con coherencia y la sociedad la recibe con confianza, se establece un diálogo. En este sentido, la coherencia es más que una cuestión técnica y se constituye en un acto de responsabilidad ética.

2.2.1.13. ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Esta dimensión evalúa la periodicidad con la que los contenidos públicos son revisados y renovados, asegurando que la información accesible al ciudadano no sea solo un eco del pasado, sino un reflejo dinámico del presente. Este engranaje, que actúa al ritmo de la transparencia, se posiciona como un reloj que, de forma constante y precisa, indica la relevancia, la exactitud y la actualidad de la información que se encuentra disponible al público. De esta forma, se respeta, se protege y se garantiza el derecho de todas las personas a la información, que debe ser veraz, pertinente y oportuna.

Morales (2017), señala que, entre los años 2012 y 2015, las Municipalidades de Lima Metropolitana no solo cumplieron, sino que lo hicieron de forma constante, con

la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley Nº 27806). Este cumplimiento evidencia el progreso que se ha logrado en el desarrollo de una gestión, que se, mueve en la dirección de la claridad y la responsabilidad. Su estudio destaca que el propósito de esta normativa es, ni más ni menos, que abrir los registros del estado y limitar los flujos de información que pueden generar desconfianza en la ciudadanía.

Los gobiernos distritales de Lima Metropolitana han comenzado, por medio de sus portales de transparencia activa, a abrir las ventanas de sus despachos al escrutinio público. Cualquier ciudadano puede acceder a información verificable y, en lo posible, comprensible. Este acto de apertura institucional genera confianza. El ciudadano no observa a la administración desde una lejanía, sino que puede caminar, en cierta forma, junto a la administración y comprobar, en tiempo real, el rumbo que esta toma.

La actualización continua de la información no solo constituye una obligación técnica, sino un acto de consideración a la sociedad. Aquello que el Estado comunica, de forma periódica, es el avance, el ritmo y el carácter de la actividad que se realiza. Cada actualización de información es un acto de coherencia que, por la vigilancia cívica que la activa y abierta transparencia institucional nutre, genera una participación cívica de la que el Estado puede esperarse mucho.

La obligación de mantener la información actual, completa, y organizada, de forma coherente en el tiempo, cobra un sentido mucho más profundo que un acto administrativo simbólico: Muchas de las ventanas institucionales han sido cerradas, se prefiere el silencio, la desconfianza, y la democracia es, meramente, formal (Morales, 2017).

2.2.2. SATISFACCIÓN CIUDADANA

La satisfacción ciudadana puede verse como un espejo que refleja las emociones, percepciones y juicios que las personas construyen sobre los servicios que el Estado les brinda. En su forma más elemental, retrata el resultado que la ciudadanía otorga a la pregunta sobre si la atención que el Estado les presta se alinea con sus expectativas y necesidades. En el caso de que la percepción resulte favorable, más que un mero estado de conformidad, se aprecian los niveles de confianza, la cohesión de los individuos como un ente social y el sentimiento de que las instituciones están disponibles para servir y no para administrar servicios.

La satisfacción ciudadana, así, se configura como un marcador social que refleja el estado de la administración pública y su capitán eficaz, la calidad de vida de la ciudadanía. La atención a la satisfacción ciudadana no es un fenómeno contemporáneo. Desde los años setenta, se han realizado estudios al respecto que, en un primer momento, ubicaron el foco en el campo de la economía y la satisfacción al consumidor. En esa época, el principal cometido investigativo se articulaba en el plano de la teoría de la satisfacción y el análisis de la discrepancia, es decir, los niveles de satisfacción y disconformidad que un agente podía albergar a partir de la diferencia entre la expectativa y el resultado.

Se percibe que había un enfoque más racional; las emociones no tenían tanto protagonismo. Aunque durante los años ochenta, el enfoque se comenzó a cambiar desde las cifras y estadísticas; comenzó a la raíz de la experiencia humana, penetrando en los sentimientos que acompañan a la percepción de un bien o servicio. Comprender la satisfacción ya no se reduce a los resultados, se comenzaba a explorar el fenómeno desde la experiencia, el lazo que existe entre las expectativas, la atención y la confianza.

Morales (2004), sostiene que es clave para las entidades el estudio de la percepción ciudadana en torno a la calidad del servicio por la paciencia condicional que las entidades ejercen en el servicio, la frustración y expectativa del ciudadano. El conocimiento actúa como una brújula que orienta las decisiones públicas, ayudando a diseñar las políticas y los servicios de manera que logren no solo atender las necesidades de los ciudadanos, sino, en muchos casos, superarlas. Ello genera confianza y, por lo tanto, el Estado gana legitimidad.

La satisfacción de la ciudadanía, en el despliegue de servicios, es un indicador de mejora que reafirma la legitimidad del Estado y, por lo tanto, la confianza ciudadana. La satisfacción ciudadana no es un concepto abstracto: Es la suma de experiencias. Es la suma de experiencias en el trato recibido, la rapidez de la atención, la claridad de la información y el acceso sin trabas. Las cuatro dimensiones de la calidad del servicio, el tiempo, el trato, la accesibilidad y la información funcionan como los pilares de un edificio bien construido. Favorecen una percepción positiva de la gestión pública y, al mismo tiempo, refuerzan la confianza que sustenta la democracia.

2.2.2.1. INFORMACIÓN

La comunicación del Estado debe ser tan clara y sincera como una conversación amistosa. Cuando la información se suministra al ciudadano de forma concreta, útil y directa, se facilita una participación activa y responsable. Va de Walle (2017), sostiene que el acceso a información de calidad auto-empodera a las personas, dando la potestad de tomar decisiones y participar de manera activa en el ámbito público. En resumen, el saber permite actuar, y actuar en la esfera pública.

Sin duda, la comunicación pública no solamente informa, también genera confianza. Favero et al. (2025,) muestran que la apertura de un gobierno, aunque de

forma modesta, incrementa la satisfacción de los ciudadanos, pues al hacer las decisiones visiblemente explicadas, las personas las sienten como respetadas y se las incluyen. Un ciudadano que comprende la razón de una medida, aunque no esté de acuerdo, generalmente, valora la sinceridad del gobierno.

En definitiva, la comunicación eficaz va más allá de la mera transmisión de información; se trata de crear entendimiento entre gobernantes y gobernados. La comunicación eficaz construye un gobierno cercano, dispuesto al diálogo, atento a las necesidades de la ciudadanía y que, en colaboración, construye una sociedad más equitativa, participativa y humana.

2.2.2.2. CALIDAD DEL SERVICIO

Esta dimensión entiende el funcionamiento de un servicio desde el punto de vista de los ciudadanos. Es decir, si un servicio es capaz de cumplir, o incluso, sobrepasar las expectativas de las personas. La calidad de un servicio es un termómetro social: Recopila la información de los ciudadanos y proporciona un estado de satisfacción y, a partir de ese momento, la calidad de cada servicio es evaluada como un contrario las pequeñas atenciones, la amabilidad, la entrega de información y las instrucciones ofrecidas, proporcionan el estado de satisfacción y la calidad de cada servicio es evaluada como positiva o negativa.

Las componentes de la calidad de un servicio son componentes de un engranaje: El engranaje de la calidad. La calidad de los servicios públicos es un termómetro social y los servicios de calidad proporcionan una satisfacción y la persona conoce un estado de satisfacción y mejora el clima social. La persona pasa a ser activa y la ciudadanía o la persona es capaz de ser activa comprometido social. El clima social mejora y la

persona pasa a ser social y activa y la mejora y la calidad de los servicios es un engranaje.

La presente investigación se ubica dentro de un espacio donde se relacionan las percepciones sobre la calidad en la atención de servicios y la satisfacción que los usuarios reportan. Este mismo vínculo es de considerable importancia en el caso de la información pública donde la calidad se manifiesta en la forma en que la información es estructurada, comunicada, y disponible. Proporcionar información correcta, útil, ordenada y pertinente, genera satisfacción y a la vez confianza.

Finalmente, el resguardo de la calidad en la atención de servicios públicos implica algo más que el cumplimiento de un trámite; agregar valor a un servicio es facilitar el acceso a la información que permite la apertura en el ejercicio de la justicia, y el cierre en la rendición de cuentas, a la vez que permite la construcción de un verdadero diálogo en el que la voz de los ciudadanos se escucha, se considera y se traduce en cambios.

2.2.2.3. ATENCIÓN AL USUARIO

La forma en que un ciudadano es tratado en sus interacciones con el Estado puede tener un gran impacto en su satisfacción. No se trata únicamente de trámites, de los papeles que se deben gestionar, del tiempo que se puede demorar en ser atendido, de si hay o no una fila. En la atención también importan la sonrisa, la palabra o el gesto. Van de Walle (2017), afirma que el trato, en cuanto a la cortesía, la paciencia y el respeto del personal público, es un determinante que incide en que la experiencia de la atención al ciudadano sea más humana.

Por su parte, Eckhard et al. (2024), desarrollan que la falta de empatía y el formalismo de la comunicación administrativa no solo dañan la interacción, sino que

también la relación de las personas y las instituciones, la confianza que se puede tener en estas. El respeto y la calidez que puede haber en la comunicación informal de un trámite, aunque la decisión no sea la esperada, pueden socavar la frustración y construir confianza.

Se trato un trato amable y respetuoso, el trato devenga un encuentro significativo, donde el ciudadano no era un ni un número de lista, es una persona escuchada y comprendida. En última instancia, una administración pública que se comunica de forma empática no solo ofrece servicios: Construye puentes de confianza, de cercanía y respeto, fortaleciendo la relación entre el Estado y sus ciudadanos.

2.2.2.4. TIEMPO

Tiempo, ese recurso que intenta ser administrado, se convierte en una medida de respeto cuando de atención al ciudadano se trata. Cada segundo cuenta, y de cómo las instituciones manejan este recurso dice mucho de su trato para con las personas. Alhussain et al. (2012), mencionan que cuando se optimizan los servicios públicos, se minimizan los tiempos de espera y se aceleran los procesos, los ciudadanos no solo ahorran tiempo, también perciben una atención de mayor calidad.

La puntualidad en el cumplimento de las tareas, más que un formalismo, es una muestra de responsabilidad y empatía. Alshehri et al. (2013), indican que los avances tecnológicos, como la satisfacción de la mejora en los sitios web del noviembre, han logrado reducir distancias y tiempos, la interfaz y los servicios se hacen más accesibles y confiables. Un portal que responde en tiempos requeridos o un trámite en línea sin demoras puede ser, para muchos, la diferencia entre frustración y satisfacción.

En este análisis, el diseño correlacional se concibe como un plano que ilumina el trazado de rutas que permanecen ocultas: Intenta dilucidar la conjunción o el entrelazamiento de los tres elementos - tiempo, eficiencia y percepciones de los ciudadanos. No sólo el conocimiento de esta relación se traduce en un mejoramiento de la gestión de la administración pública, sino que también favorece el fortalecimiento de un vínculo, en el que el intervalo de tiempo que se espera se describe como confianza, y el servicio que se recibe como una experiencia agradable.

2.2.2.5. ACCESIBILIDAD

La accesibilidad es la llave que abre las puertas de la gestión pública a cada ciudadano. No se trata solo de la posibilidad de acceder a un edificio o completar un trámite digital. Es la percepción de que los servicios pueden ser obtenidos sin diferencia de geografía, edad, o sofisticación de herramientas digitales. Sobre este tema, Licsandru et al., (2024), subrayan la importancia de la inclusión en el acceso a la justicia y el servicio público. Es el mensaje de que "También tú, y este servicio es para ti y tu uso".

La tecnología es, en los últimos años, un gran aliado de la accesibilidad. Con el gobierno electrónico, los ciudadanos pueden, en igualdad de condiciones, hacer y deshacer trámites, obtener información o solicitar servicios desde la casa, el trabajo, o el móvil. Para los servicios en línea a ser usados de forma segura, Alshehri et al., (2013), apuntan la importancia de la calidad y la facilidad de los portales digitales gubernamentales.

Pero hablar de accesibilidad no se trata únicamente de cables y pantallas. También es brindar la posibilidad de comunicarse entre las personas y el Estado, y que la falta de recursos, la conectividad o el acceso a conocimientos técnicos no dejen

a nadie fuera. Un servicio verdaderamente accesible es el que escucha, se adapta y elige trabajar para desmantelar las barreras visibles e invisibles. De este modo, la gestión pública podrá transformarse en un verdadero instrumento de inclusión, en el que cada persona cuenta con la posibilidad de participar, contribuir y recibir los beneficios en condiciones de igualdad.

2.2.2.6. COMPETENCIAS DEL PERSONAL

Trato de los trabajadores públicos hacia la ciudadanía implica el contacto humano del Estado por cada prestación de servicio. Cada acción, cada palabra, y cada mirada comprende mucho más que un simple servicio, pues representan la carta de presentación de la institución. La preparación del servidor y el nivel de respeto, destreza que debe ofrecer durante un contacto con un cliente de la comunidad, es la confianza y la seguridad que debe infundir el servidor en la entrega de cada uno de los Servicios.

Ponce (2018), en su estudio, nos hace pensar. En la Municipalidad Provincial de Pasco y la Municipalidad Distrital de Yanacancha, solamente una cuarta parte de los trabajadores clasificados como administrativos, considera que las herramientas y la infraestructura que posee la institución es adecuada para cumplir con sus funciones, en cambio, más de la mitad de los trabajadores considera que los recursos son insuficientes. Esta no es solo una falta de recursos, también muestra un mal servicio en la prestación de servicios, lo que conlleva más que la demanda de una simple buena voluntad: Brindar condiciones, medios y soporte que le permita al personal con los objetivos de sus funciones.

Consideremos el caso de un empleado público que asiste a un ciudadano con paciencia, amabilidad y conocimiento, pero que, a pesar de su buen ánimo, lo debe

hacer con espacios reducidos, sin equipo y con sistemas lentos. A pesar de valerse de la mejor disposición, su servicio, a la eficiencia, no habrá de conseguirse. Por tal motivo, el fortalecimiento de la infraestructura y la disposición profesional del personal, no es un lujo, sino una construcción, en confianza, respeto y eficiencia, en el valor de la institución.

La construcción de una administración pública más humana y más transparente, como lo establece Ponce (2018), depende de la acción conjunta de la competencia técnica, la disposición del trabajador público y el compromiso con la labor que debe realizarse. Esta inversión en el desarrollo de personal no solo la orienta la atención del ciudadano, sino el bienestar de aquellos que, cada día, sirven a su país. Por cada trámite, por cada respuesta, hay una persona que, sin herramientas, le es posible quitar a la operación útiles y otorgarle una experiencia de confianza y de respeto.

2.2.2.7. FIABILIDAD DEL SERVICIO

Evalúa cuánto las instituciones públicas cumplen lo que prometen, revisando si los servicios que ofrecen tienen coherencia, exactitud y constancia a la ciudadanía. O, en otras palabras, si las actividades del Estado tienen la misma claridad que sus palabras. Disponer de la percepción y las actividades de los trabajadores públicos puede lucir como algo interno. Sin embargo, este es un paso estratégico para la gestión de modernización y para la calidad del servicio que todos recibimos. La incorporación de herramientas para la evaluación y la gestión del clima y el bienestar es, además de un progreso en la administración, un reconocimiento a los que sostienen día a día el funcionamiento de las instituciones.

Para Chiang (2007), estos diagnósticos son clave para saber cómo los trabajadores valoran su entorno y cómo esa valoración se traduce en la atención que

se brinda al ciudadano, eje de toda la gestión pública. Si el ambiente laboral es sano, los trabajadores no solo se desempeñan con mayor eficacia. También prestan con empatía, con colaboración y con atención. Un entorno de trabajo positivo bien cuidado produce, en efecto, un efecto dominó. Impacta en la productividad, en la confianza institucional y cada vínculo con el ciudadano es una ocasión para reafirmar el valor del servicio público. Por lo tanto, la evaluación no es solo un mecanismo para el cumplimiento de cifras o de formalidades. Evaluar es, también, una forma de escucha, de corrección, de aprendizaje.

Las evaluaciones en la administración pública son, en cierto modo, una brújula que esclarece el camino para la mejora continua. Gracias a ellas se puede verificar si los servicios se rinden en los plazos establecidos, si los servicios responden a las expectativas de las personas y si la gestión se mantiene en la transparencia y en la eficacia. En este sentido, la evaluación se construye como un acto de responsabilidad que se ha decidido compartir. Es un camino que busca una administración del servicio público más humana, más confiable y orientada al bienestar de todos.

2.2.2.8. RESOLUCIÓN DE QUEJAS

Evalúa qué tan rápida y efectiva es la respuesta de las instituciones ante quejas y problemas ciudadanos. Esta medición es como un termómetro que mide la confianza en la calidad del servicio y la calidad del servicio. Cuando las quejas se resuelven de forma empática, rápida y justa, se refuerza el lazo del ciudadano con la entidad institucional. De lo contrario, si el tiempo de respuesta es desatento o unidimensional, la confianza del ciudadano en el sistema comienza a perderse.

Según Valle (2000), las quejas que reciben las instituciones públicas desde la ciudadanía representan una porción de la actividad de los organismos de justicia.

Urbana y Valle (2008) sostienen que el manejo de las quejas debe ser considerado una función propia del organismo. Estas instituciones, generalmente, sobrecargadas de trabajo, enfrentan la presión de la lentitud de los procedimientos y de los costos de los servicios, sumadas a la carga emocional que el problema suscita, tanto en el personal como en los usuarios. Una mala gestión, en estos casos, puede impactar directamente la economía, la salud y la reputación de las personas involucradas. Malos resultados en la gestión de estos problemas también repercuten en la atención de las quejas dentro del sistema judicial, como es el caso de contralorías internas o comisiones de derechos humanos, cuyo objetivo es la justa distribución y el respeto del servicio público.

Este contexto pone edad estimada en los primeros días de enero 2023 y escasea en su visibilidad y eficiencia. Un sistema que escucha comprendida, y que resuelve, no solo disminuye el flujo de los conflictos a los organismos jurisdiccionales, sino que, además, contribuye a restablecer la confianza en la administración pública. Integrar más y mejores sistemas resulta más bien una oportunidad de comunicación y no una obligación, y permite visibilizar el compromiso de la administración pública hacia los y las usuarias en el sistema.

Finalmente, la gestión pública se humaniza, al igual que la satisfacción ciudadana, cuando se resuelven las quejas con justicia y empatía. Una administración que escucha de verdad una sociedad que escucha, se incrementa la confianza social, la participación y el que, y el sentido de bienestar.

2.2.2.9. EFICIENCIA EN EL SERVICIO

Esta dimensión analiza la habilidad de las entidades estatales en la prestación de servicios en tiempos adecuados y métodos responsables. A cada paso, se procura

que el servicio se brinde en forma de un verdadero beneficio. Es decir, qué tanto el Estado es capaz de conseguir un mayor rendimiento en el servicio que se le presta mientras se garantizan la calidad y el servicio humanitario de cada trámite requerido.

Ochoa (2008), menciona que, en el caso de la modernización y automatización de procesos en la Oficina de Tramitación de Planos, se debe tomar un tiempo para poder evaluar, en forma profunda y detallada, los resultados de los procesos en cuestión y reconocer tanto el avance como los aspectos a mejorar. Esto, de paso, asegura que la atención que se brindada a los trámites que se planteen sea ágil y de calidad. En este sentido, la Oficina de Tramitación de Planos se convierte en un modelo de organización innovadora y de servicio público en obra. En este caso, la actualización de la tecnología se incorpora. Esto, en el marco de la eficiencia, se convierte en un facilitador de la gestión.

Sin lugar a dudas, la gestión administrativa debe estar soportada en la gestión de la calidad. Las instituciones que se enfocan en la calidad de sus servicios, sus procesos son reestructurados, se optimizan los tiempos de atención y la experiencia del ciudadano se mejora en cada interacción. Así, la revisión y la búsqueda de la calidad dejan de ser un formalismo y se convierten en una disposición genuina y activa orientada al servicio.

Este propósito, que no se agota en los márgenes de la mejora, les devuelve la humanidad a las instituciones y acercan el Estado a la gente. La eficiencia de un servicio público no se mide únicamente en la rapidez, el ahorro de recursos o el cumplimiento de protocolos. La experiencia que un ciudadano se lleve es fundamental; él o ella debe sentir que se valoran sus tiempos y sus necesidades. La confianza y el vínculo que se construyen en la buena gestión son reflejo de una esperanza en un Estado genuinamente respondedor.

2.2.2.10. TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA

Esta dimensión aborda el tiempo de espera antes de recibir el servicio deseado. Este tiempo de espera es más que un simple dato estadístico; funciona como un termómetro que mide la eficacia, la empatía y la dedicación de una institución pública hacia sus usuarios. Cada minuto de espera puede comunicar uno de dos mensajes contradictorios: Un servicio rápido y atento, o un sistema ineficiente que necesita prestar más atención a las personas.

La calidad del servicio público evalúa el resultado final y la experiencia del usuario durante el proceso, incluyendo las interacciones y la evaluación de los resultados esperados, como en el caso de la administración sanitaria. Los estudios de Ramírez-Sánchez (1998), documentan que, en la percepción de los usuarios, el 61 % de las opiniones favorables se relacionan con la responsabilidad decisional y emocional que plantea el servicio, incluyendo la amabilidad, la importancia del servicio, la claridad, la puntualidad y la eficiencia práctica. En contraste, el 21 % de los usuarios valora los servicios discrecionales y el 18 % la accesibilidad práctica de la organización, el personal y las instalaciones. El 16 % restante menciona factores determinantes, especialmente la disponibilidad de puntos de venta (físicos o digitales), como claves para la accesibilidad y la organización del servicio y la infraestructura.

El tiempo, no obstante, la espera infundada, es el mayor enemigo de una buena percepción. Para el 24 % de los encuestados, las largas colas en los servicios son el signo más contundente de una mala gestión. El 12 % adicional de los encuestados señala que los errores o las demoras en los procedimientos de diagnóstico o revisión son una de las principales causas de frustración que socavan la confianza hacia las entidades. Estas cifras no son solamente cifras: son un llamado a la acción.

Demuestran que, en el trabajo, el tiempo debe ser acompañado de respeto, de empatía y de reconocimiento al ciudadano.

El tiempo de la espera, el perfeccionamiento de los procesos internos, y la reducción de las, son, sin lugar a dudas, elementos técnicos. Cada mejora en la agilización y en la exactitud de la atención, el servicio restaura el lazo de confianza que el ciudadano siente el Estado. La gestión pública, al atender a los ciudadanos, se reivindica, al tiempo que dignifica la experiencia del ciudadano, el servicio.

2.2.2.11. COSTO POR TRANSACCIÓN DEL SERVICIO

La dimensión analizas cuánto debe el ciudadano pagar por cada trámite y servicio solicitado. Accesibilidad implica no solo poder llegar a un sitio. La accesibilidad implica que el costo no genere un impacto sobre el presupuesto. Dicha dimensión atina los costos y desplazamientos. El derecho a un servicio público debe ser resguardado y dispuesto a un ciudadano sin que se vislumbren barreras decadentes que amplíen su costo o impacto.

Vicher (2010), corresponde los inicios del sistema económico de Bretton Woods hasta 1970. El cierre de cada década 70 generaba transformaciones que reconfiguraba sobre el Estado y la mirada sobre su disciplina. El orden de la escuela neoclásica de Chicago y Virginia su cambio, la mirada pasaba a la eficiencia, el gasto y la optimización de los recursos. Aquella década fue recordada como el surgimiento de la Nueva Gerencia Pública.

Este enfoque más reciente y práctico entiende al ciudadano como un cliente y fomenta la competencia y la evaluación permanente de resultados. Uno de los pilares de esta estrategia es la noción de "Costos de transacción", que hace referencia a los recursos que se dedican a la administración de servicios y derechos del Estado. En

otras palabras, cada formulario, revisión o trámite que se realice tiene un costo que se subsidia y que afecta la eficiencia del sistema. La aplicación de este principio ha dado lugar a la construcción de "Mercados de derechos de propiedad" que buscan gestionar recursos comunes de manera más equitativa y competitiva. El objetivo es claro: Prestar un servicio público apropiado, reducir el gasto superfluo y, por, sobre todo, que el ciudadano no pague el costo de la ineficacia administrativa.

En definitiva, esta perspectiva promueve una reconsideración del equilibrio entre el Estado y la sociedad. El objetivo no es solo una gestión de costes más eficiente, sino la creación de una administración pública más humana, justa y solidaria que reconozca el trabajo de cada contribuyente. Un gobierno que gestiona responsablemente los recursos públicos no solo mejora la calidad de sus servicios, sino que también aumenta la confianza de la ciudadanía en sus instituciones, demostrando que la eficacia y la solidaridad pueden ir de la mano.

2.2.2.12. EFECTIVIDAD DEL USO DE LA TECNOLOGÍA

Esta dimensión comprende cómo el uso de la tecnología en la modernización de la relación de las instituciones públicas con la ciudadanía puede facilitar y optimizar el contacto. En otras palabras, esta dimensión se pregunta si el uso de herramientas digitales en procedimientos y trámites administrativos los hace más ágiles, accesibles y confiables, y si la atención puede volverse más humanizada, fluida y cercana. Cuando la tecnología se usa de la manera correcta, deja de ser un dispositivo y se convierte en un medio que conecta al ciudadano con un Estado más eficiente y operativamente transparente.

Zabala (2021), al realizar el estudio sobre la implementación del sistema ERP en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, se encontró

con resultados que en el ámbito de la integración de sistemas de gestión son muy positivos. La integración de la gestión interna del municipio a través del sistema ERP, que se pensó para la gestión del municipio, permitió un orden administrativo y una gestión más coherente y precisa en el flujo de la información. Los servidores públicos, que son quienes más interactúan con el sistema, sostienen que el sistema les permite mejoras en su trabajo cotidiano, en la toma de decisiones y la gestión, y el flujo de información es más claro y preciso.

Los gerentes también aprecian el impacto positivo que el ERP ha tenido en el manejo de los procesos internos de ordenación. No obstante, Zabala observa que, pese a los avances, los beneficios de la mejora en la administración todavía no se reflejan en la calidad de los servicios que percibe la ciudadanía. Este hallazgo puede entenderse como un retrovisor que permite ver los desequilibrios en los logros técnicos, ayudando a recordar que la meta no es que los sistemas funcionen en el orden adecuado, sino que los ciudadanos se sientan mejor atendidos.

El análisis estadístico de servicios que se han entregado a los ciudadanos y la relación que guarda con la satisfacción de los usuarios, pone en evidencia la insuficiencia de la tecnología si no se acompaña de cercanía, capacitación y de un abordaje humanizado. Por eso, es imprescindible continuar en la mejora del sistema y su uso en la práctica. Esto nos permitirá que la innovación digital no solo mejore los procesos internos, sino que también mejore la experiencia de los ciudadanos.

En este punto, es más importante centrarse en el grado en que el vínculo entre la modernización tecnológica y la administración pública se convierta en el motor de la innovación. Enfatizar el vínculo entre la modernización y la administración pública desconecta el advenimiento de la tecnología. Contar con una administración más

eficiente y humana es la mejor información disponible para la modernización y para cerrar la brecha en la captación de la modernización.

Figura 1

Variables de Investigación



2.3. MARCO CONCEPTUAL

ACCESO A LA INFORMACIÓN

En este caso, el acceso a la información es como una inmensa puerta de cristal, abierta y confiada, invitando a todos a entrar y saber qué ocurre con las instituciones públicas. Por ella, las personas pueden acceder a los documentos, comprender las decisiones y asociarse con los tráficos que les conciernen. Esta apertura, además de mostrar acceso a la información, muestra confianza. Es un recordatorio de que los gobernantes que comparten lo que hacen, escuchan y permiten la participación de los ciudadanos. La información pública podría describirse como una antorcha que ilumina el camino, y que disipa con su luz la duda que puede haber, y el desconocimiento. Cuando las instituciones abren sus archivos y comunican con transparencia, la

ciudadanía avanzará y se construirá lo colectivo de forma responsable. Esta luz compartida disipa el miedo y fortalece los lazos democráticos.

Por consiguiente, el acceso abierto a la información sirve de puente bidireccional: De las instituciones a la sociedad y de la sociedad a las instituciones. En un intercambio transparente, se generan confianza, compromiso y un sentimiento de pertenencia. Un Estado que abre sus puertas y ventanas no solo informa, sino que inspira, pues invita a todos a participar activamente en la narrativa que se construye colectivamente.

CALIDAD DE SERVICIO

El servicio que ofrecen las instituciones públicas es de tal calidad que los ciudadanos de la población deben percibir y atender a la calidad como una brújula que mide y determina si efectivamente están las instituciones de la población satisfaciendo las necesidades y expectativas de la población hacia la administración pública. Es un compromiso que las señales de calidad de sus servicios son recibidas mínimamente y están reflejadas a la comunidad: Un servicio es un espejo de cuyo, y en el desfase servicios que ofrecen son eficientes, útiles y con una calidez que la población necesita y merece. Cuando la atención primordialmente se califica, los ciudadanos no solamente son atendidos, reciben un servicio público gestionado, que es escuchado y es facilitado la vida. En medida que se sirve, la calidad de servicio efectivamente, no es un trámite técnico y dejes es la humildad y que se pregunta.

La calidad sirve por y como un faro en la calidad actos en un más humano y confiable, cada acción pública sirve se traduce en bienestar y satisfacción los ciudadanos que confían en el servicio del estado.

CONFIANZA PÚBLICA

La confianza puede conceptualizarse como ese hilo invisible que une a la ciudadanía con las instituciones públicas, un lazo que, a pesar de ser sutil, mantiene el equilibrio social. No se trata solo de confiar en quien ejerce el poder, se trata también de que las decisiones que se toman se encaminen, como una brújula, al bienestar de la colectividad. La confianza desplaza el miedo y las personas se disponen, como una comunidad, a colaborar y avanzar, al unísono, en la misma dirección. Sin duda, la confianza constituye la base de la construcción de la estabilidad de una sociedad. La falta de ella, provoca que las decisiones se desestabilicen, mientras que la confianza entrega a las decisiones un carácter legitimador, y a la ciudadanía la activa participación en el rumbo de la sociedad. Para cultivar la confianza, no se necesitan largos y complejos discursos. La ilusión de confianza se construye con la fe y se hace con el cumplimiento de los acuerdos, generando un lazo que une y sentido a la vida en comunidad.

CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR PÚBLICO

La cultura institucional podría ser considerado el corazón que late dentro de cada entidad pública: Un sistema de valores, costumbres y creencias que da ritmo y sentido a cada decisión y acción. Esa cultura, silenciosa y a la vez activa, señala a los servidores públicos, mostrándoles el camino a seguir en sus tareas, aun cuando la situación y el entorno son confusos. Esa cultura no son reglas explícitas y formales, es un sentimiento dinámico que se respira en los pasillos, en las juntas y en los sutiles y cotidianos actos de servicio. Cuando esta cultura es ética, responsable y comprometida, las instituciones se transforman en espacios vivos donde la confianza se anida. Esta concordancia activa y efectiva entre las palabras y las acciones que la

comunidad ofrece, potencia el lazo que une a la ciudadanía con el Estado. En conclusión, la cultura organizacional no sólo orienta las tareas cotidianas, también da sentido el servicio que anima la gestión pública.

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

La eficiencia en los organismos públicos es cómo manejar un barco en aguas poco tranquilas; tener un barco de calidad no es suficiente, no es suficiente, es necesario tener la destreza para manejar el timón y llevar la embarcación al puerto adecuado. Aquí se trata de la capacidad de convertir los organismos públicos, en el tiempo limitado cuantificable y hasta en el caso de tener abundantes, en resultados que se puedan contabilizar para el bien de la sociedad. La eficacia en la gestión, hace que cada actividad tenga sentido, que cada acción conduzca a un logro en el ámbito de la sociedad. Es la imagen de un rompecabezas que se compone en cada movimiento, que en cada acción va tomando una imagen positiva, una imagen de progreso y de civilización. Este aspecto es el que no sólo consolida una buena gestión, el rango, la institución, la civilización, la colocación, la imagen, el progreso, la sensibilidad en la civilización. En efecto, la eficacia, como el timón de una embarcación, conduce el servicio a un nivel colectivo más justo, más cercano, más sostenible.

EQUIDAD EN EL SERVICIO

Equidad en los servicios públicos puede imaginarse como un sentido y robusto puente que permite, sin importar el punto de partida, a todas las personas, a todas, cruzar y acceder a las mismas oportunidades. Es la capacidad que tienen las instituciones de brindar atención sin distinción, sin importar el trato que se reciba, que

cada ciudadano, sin excepción, encuentre un sentido de pertenencia, un espacio en donde pueda ser atendido con respeto y consideración. Cuando la equidad se hace presente, la administración pública se deja de percibir como una estructura lejana y se convierte en un lazo que une, escucha y responde con empatía. Es como una plaza que, al ser abierta, permite que todos participen y se sientan parte del mismo proyecto. Esta confianza en el público, que proviene de un equilibrio, fortalece la relación de las personas con los que dirigen la sociedad. Practicar la equidad en nuestro quehacer diario es, en lo fundamental, ir más allá de una simple justicia administrativa. Es, en lo profundo, un acto de humanidad, de atención. Es un acto de reconocimiento de la dignidad de cada persona atendida, considerando siempre su cercanía y el derecho que se le ofrece en cada gesto.

GESTIÓN PÚBLICA

La gestión pública puede ser un gran esfuerzo en coordinación. A cada institución se le puede imaginar como un músico dentro de una orquesta, de tal forma que se logre una gran sinfonía que dé como resultado la felicidad de la población. Para tal objetivo se debe tener la planificación, la organización, la dirección y el control en la ejecución de las acciones que el gobierno va a tomar. Cuando se logrará tal ejecución, las políticas públicas, que en inicio se van a implementar como ideas sueltas, empezarán a tener un sentido y una razón que va a llegar a la población, resolviendo los problemas que se le van a plantear. La gestión pública tiene que fomentar una gestión que no solamente trate de la eficiencia, sino también la empatía, recordando que las decisiones que se tomen van a influir en la vida de las personas. Los problemas que se tienen que resolver tienen que ser de una forma equilibrada en

donde la gestión pública sea el arte. A cada población se le tiene que llegar, y en cada acción que el Estado realice debe ser de forma equilibrada para el beneficio de todos.

INNOVACIÓN EN SERVICIOS PÚBLICOS

La innovación en los servicios públicos puede verse como una brisa fresca que recorre los pasillos de las instituciones, al mismo tiempo que se llevan nuevas ideas, métodos y herramientas que transforman la forma de obrar en las instituciones. No es solo la apropiación de nuevas tecnologías y la modernización de procesos, es la adopción de formas más creativas, más constructivas y más resolutivas en la atención al visitante. La innovación la gestión pública busca que cada una de la atención a los servicios se brinde de forma más eficiente y efectiva, con humanización en la restitución del servicio. Piense en las velas de un barco, cuando se ajustan se aprovecha más el viento. Se puede avanzar más en la dirección y velocidad deseada con menor esfuerzo. Innovar en la gestión pública es cerrar las puertas de la rutina administrativa. Es abrir la ventana de la transformación de la administración en una acción que, en tiempo, brinde un verdadero beneficio a la comunidad.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana puede imaginarse como las manos que sujetan el timón del barco llamado sociedad. Cada voz, cada opinión y cada propuesta ayuda a orientar el rumbo de las decisiones públicas, evitando que la política navegue a la deriva. Participar no significa solo opinar: También implica la construcción de un destino común, donde cada ciudadano se convierte en protagonista y no en simple espectador. Cuando las personas se involucran en el diseño y la puesta en marcha de las políticas, la democracia se encarna, se hace más palpable. Se asemeja a

encender muchas luces en una misma habitación. A la vez que más manos colaboran en la tarea, menos rincones quedan en sombra. Este compromiso compartido hace más robusta la rendición de cuentas, y la conexión entre el Estado y la sociedad. Participar, en el fondo, es un acto de confianza. Es la creencia que nuestras pequeñas, pero muchas, acciones pueden, y deben, cambiar el rumbo de un futuro más justo y balanceado.

POLÍTICAS PÚBLICAS

Las políticas públicas son como un mapa vivo, diseñado para acompañar a un gobierno en la travesía por el complejo espacio que representan las dificultades sociales. Cada línea, cada decisión, traza un camino que lleva a la sociedad hacia un punto en el que la justicia deja de ser producto de la casualidad y se convierte en un objetivo alcanzable y planificado. Su esencia consiste en la capacidad de atender y resolver las demandas colectivas, de tal manera que su impacto en el día a día de las personas lleve un significado positivo y perdurable. La confianza en las políticas públicas se genera por el regreso de las personas a las instituciones, pues éstas se convierten en un lazo en el que el gobierno deja de ser un árbitro y se convierte en un acompañante protector y orientador a la responsabilidad del cuidado del bienestar del otros. Las políticas públicas, más que normas, son compromisos en consolidar la gobernanza y recordarle a un estado que, la administración de un país, se realiza con propósito, empatía y humanidad.

REGULACIÓN GUBERNAMENTAL

Los textos normativos y principios constitutivos del Derecho pueden considerarse como una brújula que orienta y dirige las acciones diarias de las

instituciones, tanto públicas como privadas. Ofrecen, en una densa metáfora, la imagen de un faro que ilumina y establece el orden y el sentido del derrotero de las acciones para que éstas no se extravíen en la indefinición y el caos. Así, la justicia, la ética y la responsabilidad se constituyen como verdaderas coordenadas que atenazan cada una de las decisiones que se toman. Más que un conjunto de leyes, el ordenamiento jurídico es el invisible hilo que los ciudadanos y el Estado, en un sentido solidario, permiten que actúe como freno y equilibrio ante las disensiones, el desorden y el caos. Es el reforzamiento de la idea y la confianza del Estado, pero también la conciencia de los ciudadanos de que la vida en sociedad es un pacto en el cual se comprometen y se respeten el uno con el otro. En la medida en que la justicia se realiza en la sociedad y las reglas se aplican con equidad, el ordenamiento jurídico se convierte en un pacto que es más que un simple documento normativo y se transforma en un freno que sostiene la desconfianza y la falta de orden, en la armonía y el equilibrio de una sociedad responsable y, sobre todo, más justa

RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas puede visualizarse como un espejo transparente donde las instituciones y sus líderes se reflejan ante la ciudadanía. En dicho reflejo, cada decisión, cada acción y cada resultado se muestran sin adorno y sin sombra, permitiendo a la sociedad mirar con confianza lo que sucede en la gestión pública, incluso la más pronosticable y pública de las acciones de un gobierno. No se trata de solo informar, es una comunicación dialógica que se explica a la comunidad, la justificación de las decisiones y la aceptación de forma humilde de los triunfos y los fracasos. Es una forma de decirle al ciudadano: “Estamos aquí, esforzándonos para ti, y contigo”. Cuando las instituciones actúan con este pragmatismo, la transparencia

deja de ser una obligación y se convierte en una de las finalidades de la relación, en una promesa, un signo de respeto y un compromiso al bien común. En la rendición de cuentas es donde se invita al otro a establecer, en la confianza y en la honestidad, una relación en la que la opacidad del poder se revela y se explica, y así se fortalece el lazo con los gobernados.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

La función del Estado en el ámbito de la responsabilidad social puede compararse a la de un cuidador comprometido. Debe cuidar de toda una comunidad en el ámbito social y económico. Para ello, elabore políticas y tome decisiones que, sin dejar de lado, la estricta legalidad, orienten el desarrollo y la calidad de vida de las personas en un sentido ético, socialmente, y de manera sostenible. De este modo, actuando de manera solidaria y con autoridad, puede ofrecer a la comunidad un entorno más justo, más equilibrado, y lleno de más oportunidades.

SATISFACCIÓN CIUDADANA

La satisfacción de los ciudadanos indica si la comunidad siente que se les están atendiendo las necesidades y que se están cubriendo los servicios públicos que se les están prestando. Es un reflejo, casi un instante de fotografía, que evidencia aciertos y señala los defectos y zonas de mejora que deben atenderse en la entidad pública. Los niveles de satisfacción, en sentida y lógica positiva, son prueba fehaciente que la administración pone a disposición de la población solución a problemas que impactan de forma positiva y tangible en la cotidianidad de las personas. Por esto, la satisfacción, entendida en los términos que se proponen, se constituye en un instrumento de hetero-evaluación.

SERVICIOS PÚBLICOS

Este concepto se refiere a aquellos servicios que el gobierno, o las entidades que actúan en su nombre, brindan a la población como recursos para facilitar la vida de toda la gente. La educación, la salud, el transporte y la seguridad son servicios que funcionan como bases el aprovisionamiento el bienestar que cada ciudadano el acceso, oportunidad y la protección en el diario. Al mejorar estos servicios se crean comunidades más justas, seguras y con más oportunidades de desarrollo para el conjunto de la población.

TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA

La transparencia administrativa es el grado en que las instituciones públicas revelan sus procedimientos e información a la población. Este principio es fundamental porque da la posibilidad a las personas de acceder a información que impacta su vida cotidiana. Esta apertura estimula la participación de la ciudadanía, construyendo confianza y responsabilidad institucional. Se establece una relación de proximidad y confianza entre los usuarios y los administradores de los servicios públicos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La metodología fue implementada usando un enfoque cuantitativo cuya concepción es muy similar a un faro que ilumina y descubre relaciones insospechadas a los componentes de un fenómeno. De este modo, dicha metodología acerca el estudio de un fenómeno mediante la recopilación y/o el ordenamiento de numerosos cuantitativos que se abordaran como casi jugadas de un rompecabezas y que todo esto se tendrá que analizar al posteriori usando distintas herramientas de la estadística. De esta forma, es posible obtener y enunciar postulados y conclusiones sobre el estudio en cuestión, sobre el desarrollo que las metodologías les entregan a los conceptos, y sobre el orden de las observaciones que las metodologías extraen de la realidad.

3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se centra en el estudio de la transparencia administrativa y la percepción pública de los servicios de la institución. Para ello, el método hipotético-deductivo resulta el más adecuado. Este método funciona como unas tijeras que permiten desglosar ideas generales y llegar a conclusiones específicas. Dadas ciertas teorías o principios universales, las teorías universales se aplican lógicamente a situaciones específicas y casos particulares, produciendo resultados claros y bien

fundamentados que mejoran la comprensión de los fenómenos en estudio (Baena, 2017).

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación básica se define por el estudio de la relación entre la transparencia de una unidad administrativa y la percepción que tienen los ciudadanos de sus servicios, lo cual constituye el enfoque de esta investigación. Se trata de una investigación no experimental, ya que no restringe las variables de manera consciente. Se sitúa en el marco de los fenómenos tal como son, del mismo modo que quien estudia un jardín busca apreciar el crecimiento de las plantas sin perturbarlas. Este es el enfoque que se adoptará en la investigación propuesta, pues permitirá un análisis realista y cercano a los hechos (Hernández et al., 2014).

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La naturaleza del problema de investigación es muy profunda, lo que convierte a este estudio en una obra única. Se trata de un estudio correlacional que evalúa la relación entre dos variables: El nivel de transparencia administrativa y la satisfacción ciudadana con los servicios de la institución. Estas variables pueden compararse con dos bailarines que interpretan una pieza musical. Al observar su danza conjunta, se comprende mejor la interacción y la influencia de cada bailarín en la experiencia colectiva del público (Hernández et al., 2014).

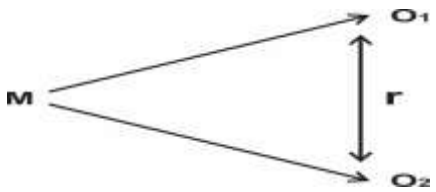
3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de este estudio es correlacional no experimental o transversal. Este tipo de estudio se puede entender como la toma de una instantánea en un momento

puntual: Los datos se recopilan mediante la observación y el registro sin ninguna intervención para modificar las variables. A diferencia de los estudios experimentales, en este tipo de estudio no se manipulan los grupos de control ni las variables independientes; el estudio es una descripción de la realidad. En este caso, el objetivo es realizar una observación sistemática y describir el contexto de las variables en juego. Esta descripción, en cuanto a la metodología, es típica en estudios descriptivos, encuestas transversales y estudios epidemiológicos, que proporcionan información importante sobre el estado de una población específica en un momento dado (Ñaupas et al, 2014). La investigación utiliza un diseño correlacional que sirve como brújula para guiar la investigación hacia la relación entre las variables. A continuación, se presenta el modelo específico que ilustra la metodología prevista en relación con la forma en que los elementos constitutivos objeto de estudio deben relacionarse e interactuar entre sí en este estudio en particular.

Figura 2

Diseño de la Investigación



Donde:

M = muestra

O_1 = Observación de la Variable 1

O_2 = Observación de la Variable 2

r = Correlación entre las variables

Los datos demográficos recopilados servirán como punto de partida para evaluar la relación entre la primera y la segunda variable. Para lograr esto, emplearemos el

modelo de correlación de Pearson, que, como una brújula estadística, permite determinar la fuerza y la dirección de la asociación establecida entre las dos variables (Hernández et al., 2014).

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. POBLACIÓN

La población de un estudio puede ser entendida como un conjunto de personas u elementos que comparten alguna característica y que, en conjunto, constituyen el núcleo del análisis. Según el objetivo de la investigación, el grupo puede ser tan amplio o tan específico como el objetivo requiera, de acuerdo con el nivel de pormenor que se quiere alcanzar (Hernández et al., 2014). En este caso, la población se compone de los usuarios que asisten a la UGEL de Azángaro. Son hombres y mujeres que a diario llegan a realizar diversos trámites, que es parte del cotidiano de la institución. La asistencia es ofrecida a toda la provincia de Azángaro y, se calcula que a nivel semanal, aproximadamente 200 personas utilizan la unidad. Ellos constituyen el fundamento y dan vida al estudio, el cual adquiere un sentido humano al poder establecer el constante reporte de servicios.

Tabla 3

Población usuaria de la UGEL Azángaro

N°	POBLACIÓN USUARIA	POBLACIÓN		TOTAL
		VARONES	MUJERES	
1	Autoridades	7	3	10
2	Directivos	25	14	39
3	Docentes	36	25	61
4	Padres de familia	44	32	76
5	Otros	8	6	14
	TOTAL	**120**	**80**	**200**

Nota: Mesa de partes UGEL Azángaro 2024.

3.6.2. MUESTRA

En el estudio, la muestra se extrajo de la población mediante un muestreo aleatorio simple, meticulosamente diseñado para garantizar su representatividad. Esta metodología republicana se empleó para asegurar la precisión de los datos recopilados y que estos representaran las características de la población con la mayor fidelidad posible, siguiendo la definición y el proceso descritos a continuación (Hernández et al., 2014).

Figura 3

Muestra de Investigación

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

Donde:

n : tamaño de muestra buscado	= ?
N : tamaño de población	= 200
P : probabilidad (proporción) de que ocurra el evento	= 0.5
Q : probabilidad (proporción) de que no ocurra el evento	= 0.5
e : error de estimación máximo aceptado	= 0.05
Z : parámetro estadístico que depende del nivel de confianza	= 1.96

Remplazando valores, tenemos:

$$n = \frac{1{,}96^2 * 0{,}5 * 0{,}5 * 200}{0{,}05^2(200-1) + 1{,}96^2 * 0{,}5 * 0{,}5}$$

$$n = \frac{3{,}8416 * 0{,}5 * 0{,}5 * 200}{0{,}0025 * 199 + 3{,}8416 * 0{,}25}$$

$$n = \frac{192{,}08}{0{,}4975 + 0{,}9604}$$

$$n = \frac{192{,}08}{1{,}4579}$$

$$n = 131{,}75114891282$$

$$n = 132$$

Si: $\left(\frac{n_o}{N}\right) * 100 \geq \alpha$, se corrige

Si: $\left(\frac{n_o}{N}\right) * 100 < \alpha$, "n" es optimo

Teniendo a; N=200 y α=5%

$$\left(\frac{n_o}{N}\right) * 100 <> \left(\frac{132}{200}\right) * 100$$

$$\left(\frac{n_o}{N}\right) * 100 <> 0{,}66 * 100$$

$$\left(\frac{n_o}{N}\right) * 100 <> 66\%$$

$$66\% > 5\% \; se \; corrige$$

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o - 1}{N}}$$

$$n = \frac{132}{1 + \frac{132 - 1}{200}}$$

$$n = \frac{132}{\frac{200}{200} + \frac{131}{200}}$$

$$n = \frac{132}{\frac{200 + 131}{200}}$$

$$n = \frac{\frac{132}{1}}{\frac{331}{200}}$$

$$n = \frac{132 * 200}{1 * 331}$$

$$n = \frac{26{,}400}{331}$$

$$n = 79{,}7583081571$$

$$n = 80$$

La muestra de investigación consta de 80 usuarios correspondientes a la UGEL Azángaro, ubicada en la Provincia de Azángaro. Esta muestra es del año 2024, refleja

la realidad de las personas que interactúan diariamente con la institución (Hernández et al., 2014).

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.7.1. TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN

Utilizar técnicas como herramienta durante una investigación es como emplear una técnica para llevar a cabo una investigación. Las más destacadas son la observación directa, los cuestionarios, las entrevistas personales y las encuestas. Sin duda, estos instrumentos son esenciales para recopilar datos concretos, fiables y valiosos para el estudio que se está realizando. También destaca que seleccionar el tema de una investigación es como seleccionar el problema a resolver como punto de partida de un viaje, lo cual predice el resultado del problema y define toda la metodología que conlleva. Enunciar el problema con precisión permite mantener un camino directo y bien definido. Lo mismo ocurre con el método científico, que guiará el trabajo a realizar, asegurando que esté alineado con los objetivos establecidos, sea relevante para el tema en cuestión y se ajuste al nivel académico esperado. Esto garantiza que el resultado de la investigación sea sólido y válido (Rodríguez, 2010).

a) ENCUESTA

Recopilar datos de una muestra poblacional consiste, en esencia, en captar sus voces y experiencias para comprender mejor una realidad. Para ello, se utilizan herramientas como cuestionarios y entrevistas, u otros instrumentos diseñados específicamente para generar información valiosa sobre un tema en particular. Esta técnica permite vislumbrar los pensamientos, opiniones y experiencias de los

participantes, ofreciendo una perspectiva más rica y humana de los temas que se exploran (Hernández et al., 2014).

3.7.2. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Este método, todavía, puede ser considerado como una utilidad instrumental con preguntas que pretenden abrir ventanas al saber, más que simplemente limitarse a recolectar respuestas. Se busca, en este caso, la obtención de información veraz y exacta sobre los componentes que estructuran el estudio. No obstante, como todo procedimiento, la etapa de validación seguida de una prueba piloto, algo que se puede comparar a intentar encender una máquina al inicio de un viaje, son pasos que deben cumplirse. La instrumentación de estos pasos asegura que el instrumento a diseñar sea, a la vez, sencillo, funcional y apropiado al contexto de aplicación. En el modo que se describe, es garantizado que la sistematización de la información se procesará de manera efectiva y está alineada con el diseño que asegura la consistencia e integridad de los resultados. En consecuencia, los resultados son más que aceptables y gozan de un respaldo que provee a la investigación (Hernández et al., 2014).

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

3.8.1. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

La validación de un instrumento puede entenderse como su capacidad para medir correctamente aquello que pretende medir. Un instrumento es válido si refleja adecuadamente la variable o los conceptos que pretende medir. Este tipo de validez puede analizarse desde diversas perspectivas. Por un lado, está la validez de contenido, que garantiza la inclusión de todos los componentes significativos del concepto. Por otro lado, está la validez de criterio, que correlaciona las puntuaciones

del instrumento con un estándar externo ya establecido. Por otra parte, la validez de constructo busca demostrar que lo que se mide es, en efecto, el concepto teórico que se pretende evaluar, y no otros elementos irrelevantes o confusos. Todos estos enfoques contribuyen a asegurar que los instrumentos desarrollados sean fiables y precisos, y que la información recopilada sea pertinente y de alta calidad (Abreu, 2014). En cuanto a los instrumentos utilizados para medir la transparencia administrativa y la satisfacción ciudadana, Hernández et al., (2014), señalan que: "La validez es el grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir". En este caso, la validez necesaria se obtuvo gracias a la evaluación del panel de expertos universitarios, que analizó rigurosamente cada instrumento. Dentro del proceso de validación, se utilizaron varios indicadores de evaluación, entre ellos la claridad, que busca una comunicación sencilla y comprensible; la objetividad, que se define por comportamientos medibles; la actualidad, que garantiza que la información corresponda y esté respaldada por los avances científicos; la organización, que exige una justificación clara; la suficiencia, que evalúa si los elementos proporcionados son suficientes para medir la variable; la adecuación, que evalúa el grado en que el instrumento es relevante para el estudio y consistente con un marco teórico confiable; la coherencia, que evalúa la alineación del problema, los objetivos y las hipótesis; la metodología, que evalúa si el diseño es suficientemente investigativo; y, finalmente, la relevancia, que evalúa el valor práctico del instrumento en el contexto del estudio. Para la evaluación de los resultados, los criterios Deficiente (1-20), Bajo (21-40), Regular (41-60), Bueno (61-80) y Excelente (81-100) establecieron una escala muy simple pero clara. Este sistema de clasificación buscaba alcanzar el nivel óptimo de validez para cada instrumento de medición, asegurando así que los resultados fueran lo suficientemente fiables como para extraer conclusiones significativas y útiles.

3.8.2. CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

La consistencia de un instrumento se define por la capacidad de un instrumento a retener la coherencia y estabilidad de sus resultados mientras mantenga su función cualitativa, y cuantitativa, su contexto, sus variables y otras condiciones, tales como tiempo, y lugar, que se apliquen para su uso. Es decir que, un instrumento es realmente confiable cuando, al analizar la interacción de un par de estímulos, se obtiene la misma respuesta en reiteras ocasiones, sin que la aleatoriedad, o, el contexto en el que se desarrolla la actividad influencie la conclusión. Existen diversas formas en las que la estabilidad de un instrumento puede ser medida o aceptada. Una de las más aceptadas es el coeficiente Alfa de Cronbach, que establece la magnitud de interacción y la sinergia entre los diferentes elementos que conforman un instrumento. Este indicador es como un vigilante que se asegura que cada cuestionario aporte a la medición de la encuesta de forma equitativa y balanceada (Abreu, 2014). En consecuencia, se obtiene resultados que demuestran la consistencia del instrumento. La retención de errores de medición aleatorios es el contexto en el que George y Mallery (2019), explican la fiabilidad de un instrumento. Dicha fiabilidad actúa como una barrera, o un protector, que bloquea los errores de medición, o discrepancias aleatorias y sin significado. La fiabilidad nos recuerda que los instrumentos estables deben contar con marcos que garanticen confianza y fiabilidad. Un cuestionario válido no solo refuerza la credibilidad de toda la investigación, sino que también ofrece datos coherentes e inequívocos. Esto significa que proporciona la misma medición y lectura cada vez que se administra. Se trata de un instrumento valioso y patentado para cualquier investigador cuyo objetivo sea obtener resultados de investigación auténticos y útiles.

Tabla 4

Escala de interpretación del coeficiente de confiabilidad

VALOR DE α	INTERPRETACIÓN
0,90 a ≥	Excelente consistencia interna
0,80 a 0,89	Buena
0,70 a 0,79	Aceptable
0,60 a 0,69	Cuestionable
0,50 a 0,59	Pobre
< a 0,50	Inaceptable

Nota. Según George & Mallery, 2019

En la tabla siguiente se muestran los resultados resumidos de los análisis de fiabilidad y consistencia de los cuestionarios sobre la relación entre la Variable 1: Transparencia Administrativa y la Variable 2: Satisfacción Pública, obtenidos mediante el software SPSS. Estos resultados permiten ver hasta qué punto los instrumentos evaluados reflejan con precisión las opiniones y experiencias de los participantes y, por lo tanto, se puede confiar en ellos para análisis posteriores (Hernández et al., 2014).

Tabla 5

Confiabilidad de Alpha de Cronbach

INSTRUMENTO		N° DE CASOS	ALPHA DE CRONBACH	N° DE ELEMENTOS
Cuestionario 1	V1: Transparencia administrativa	80	0,844	15
Cuestionario 2	V2: Satisfacción ciudadana	80	0,890	15

Nota. Resultados de SPSS Statistic

Al aplicar el coeficiente alfa de Cronbach a las dos escalas con el software SPSS, se obtuvo un valor de 0,844 para la variable Transparencia Administrativa y de 0,890 para la variable Satisfacción Ciudadana. Dentro del marco interpretativo de George y Mallery (2019), estas cifras indican un nivel de aceptación "Muy Bueno", dado que el rango se sitúa entre 0,80 y 0,89. Esto demuestra que estos instrumentos funcionan con gran precisión: Cada ítem contribuye proporcionalmente a la puntuación total, exhibiendo una alta coherencia interna. Por lo tanto, se justifica la fiabilidad de los instrumentos en un contexto de investigación y, en consecuencia, se refuerza la confianza en los resultados, lo que indica que los datos recopilados reflejan con exactitud las percepciones de los participantes.

3.9. PRUEBA DE NORMALIDAD

Visto dado que se ha terminado de recaudar la información, se procede a la aplicación de la prueba Kolmogorov-Smirnov, la cual permite valorar la distribución de los datos de la muestra poblacional analizada respecto a la normalidad. Este procedimiento resulta indispensable dado que el tamaño de la muestra es mayor a 50 elementos (Hernández et al. 2014), por lo que es seguro que los resultados obtenidos son representativos de la población. En un símil podríamos aproximarlo a observar el balance de opiniones que hay en una sala de personas, donde se revisa que ningún punto de vista esta sobrerrepresentado o invisibilizado. Este procedimiento permite argumentar que los estudios correspondientes se utilizaran datos que poseen una correcta calidad, por lo que las inferencias que se van a realizar son válidas. Se argumenta que las conclusiones que se van a obtener no son meramente estadísticas, sino que son verdaderas representaciones de la situación del grupo, lo cual es noble de la investigación como del público que acceda a los resultados.

3.9.1. HIPÓTESIS ESTADÍSTICA DE NORMALIDAD

El objetivo de este estudio consiste en formular una hipótesis relacionada con la prueba de normalidad que servirá de base para determinar si los datos obtenidos presentan un equilibrio estadístico.

Ho = Los datos tienen una distribución normal.

Ha = Los datos no tienen una distribución normal.

3.9.2. NIVEL DE SIGNIFICANCIA

Para realizar este estudio, se calculará un nivel de confianza al 95%, lo que asegura la tranquilidad que necesitamos un nivel estadístico. Este nivel se puede pensar como un "Cinturón de seguridad" que resguarda la conclusión de un análisis de equivocaciones o errores de interpretación. Además, se fijará un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0,05$), lo que define un límite para la toma de decisiones y actúa como un semáforo que nos dice cuando hay confianza suficiente para dar algún aspecto de los resultados. Este sistema garantiza que los resultados del análisis sean tomados como conclusiones categóricas y que, a su vez, la seguridad que se le brinda al lector sobre los resultados sea apreciados, haya certeza sobre la validez de lo expuesto.

3.9.3. REGLA DE DECISIÓN

Sí: $\rho < 0,05$: se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Sí: $\rho > 0,05$: se acepta la hipótesis nula (Ho).

Una vez establecidos los parámetros del estudio, se procedió a realizar la prueba correspondiente. La siguiente sección describe los resultados obtenidos, ofreciendo

una visión general del comportamiento de las variables clave analizadas. Este paso permite comprender de forma concreta la esencia de las "Narrativas" contenidas en los datos, facilitando así su interpretación, el análisis posterior y la claridad de la información presentada.

Tabla 6

Prueba de normalidad de Kolmogoroy - Smirnoy

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Transparencia Administrativa	,066	80	,200*	,981	80	,266
Satisfacción Ciudadana	,080	80	,200*	,977	80	,163

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que $\rho > 0,05$, entonces, se acepta la Ho, Los datos tienen una distribución normal.

Figura 4

Gráfico de normalidad, variable: Transparencia administrativa

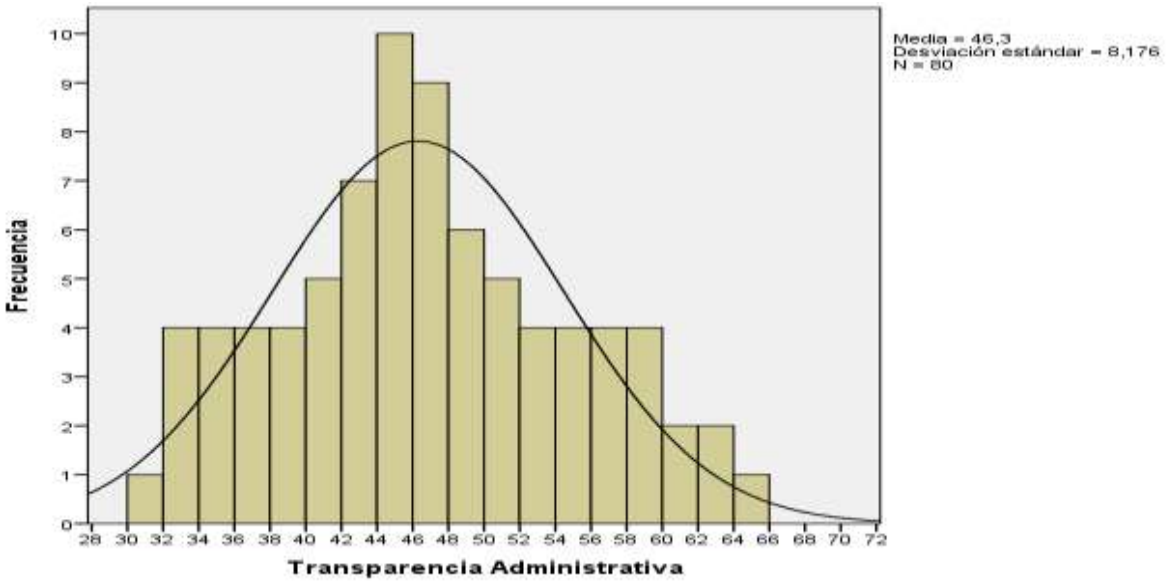
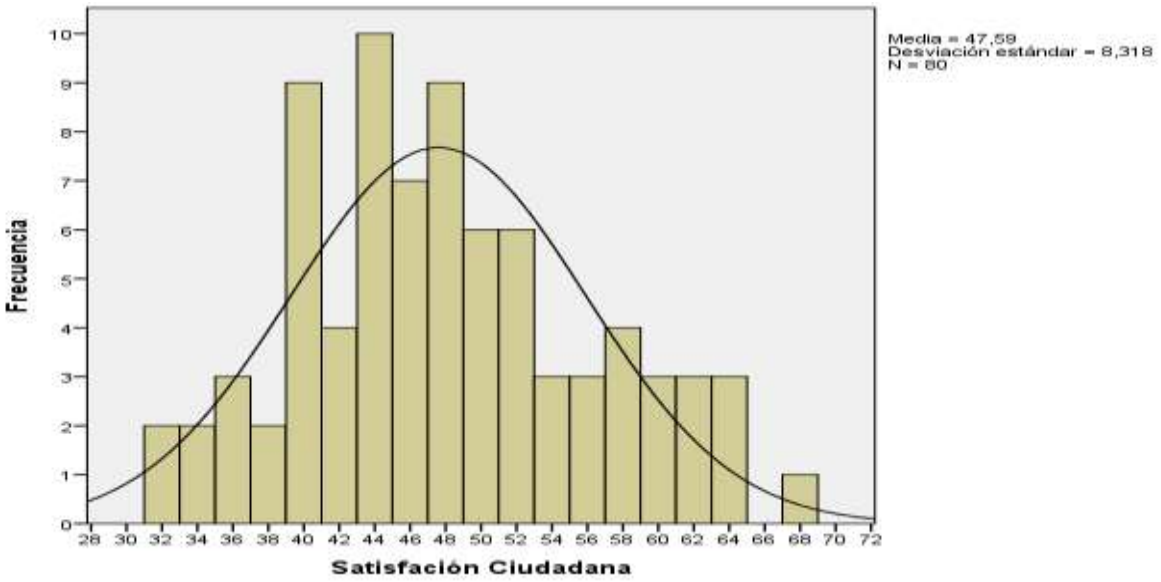


Figura 5

Gráfico de normalidad, variable: Satisfacción Ciudadana



3.9.4. CONCLUSIÓN

Los datos a disposición y dado que la muestra es más de 50 participantes, se optará por usar la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados muestran que las variables tienen una distribución normal, pues el p-valor es mayor que el nivel de significancia establecido (α = 0.05). Se puede establecer que el nivel de significancia para la prueba de graduación de Pearson es 0.05, lo que permite establecer que existe una magnitud para las variables que se analizan en el estudio y que es de magnitud suficiente para resultados que llevarán a generar teorías, comprobadas por el autor (Hernández et al., 2014).

3.10. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Prueba de hipótesis: Este proceso consiste en verificar la hipótesis en estudio, es decir, evaluar si las ideas en los que se basa la investigación son valederas

considerando los datos recabados. Al comparar los datos obtenidos y los resultados de las hipótesis formuladas, los resultados se deben obtener el objetivo de la investigación y la hipótesis, se deben comprobar la plausibilidad y la coherencia. Este paso ayuda a comprobar si las suposiciones que hemos formulado, corresponden a la realidad, lo que brinda confianza a las conclusiones que se han elaborado (Hernández et al., 2014).

3.10.1. HIPÓTESIS ESTADÍSTICA

Para comprobar la hipótesis, aplicaremos la técnica de correlación de Pearson, para ello, utilizaremos las clases de datos ya elaboradas. Este tipo de análisis, permite visualizar las relaciones de las variables. En este tipo de análisis, los datos están verificados para encontrar definiciones y relaciones que bien puedan sustentar o contradecir lo que imaginamos. Este tipo de análisis es prescriptivo y metódico. Este procedimiento no solo busca analizar el tipo de relaciones, también la confianza en las relaciones que conllevan los análisis para dar tipo y forma a los análisis que fueron presentados para la construcción de la obra (Hernández y otros, 2014).

Ho= No existe una relación directa y positiva entre la transparencia administrativa y la satisfacción ciudadana en los usuarios de la UGEL Azángaro, 2024.

Ha= Existe una relación directa y positiva entre la transparencia administrativa y la satisfacción ciudadana en los usuarios de la UGEL Azángaro, 2024.

3.10.2. ESTADÍSTICA DE PRUEBA

En orden a saber de qué manera se cruzan la Transparencia Administrativa con la Satisfacción Ciudadana, se utilizó, el coeficiente de correlación de Pearson. Este método resulta como una brújula estadística que le muestra al investigador que tan

fuerte y en que rumbo va la relación de ambas variables. El uso de esta herramienta permitió vislumbrar como la percepción que los ciudadanos tienen sobre la gestión pública Transparente, siempre va acompañada de la satisfacción, considerando los resultados de gran robustez, coherencia y simplicidad, (Hernández et al., 2014).

Figura 6

Correlación de Pearson

$$r_{x,y} = \frac{n\sum_{i=1}^{k} x_i y_i - \sum_{i=1}^{k} x_i \sum_{i=1}^{k} y_i}{\sqrt{\left[n\sum_{i=1}^{k} x_i^2 - \left(\sum_{i=1}^{k} x_i\right)^2\right]\left[n\sum_{i=1}^{k} y_i^2 - \left(\sum_{i=1}^{k} y_i\right)^2\right]}}$$

Donde:

r = Correlación de Pearson

n = muestra o número de observaciones

x_i = frecuencias marginales de la variable x

y_i = frecuencias marginales de la variable y

3.10.3. REGLA DE DECISIÓN

Una regla de decisión tiene la forma de un mapa que orienta al pesquisador entre los datos para que el resultado esperado sea alcanzado de la manera más precisa. De los coeficientes de correlación que se obtienen, la tabla que se presenta se usará para comprobar las inferencias. Es un recurso que se utiliza como brújula que se utiliza para analizar los datos que se tienen para que se logren realizar determinaciones que tengan razonamiento y sustento, en este caso, estadístico. Estas acciones se reflejan en la decisión y el cumplimiento del objetivo de la investigación, sobre el problema planteado.

Tabla 7

Tabla de coeficiente de correlación de "r de Pearson"

VALOR DE r	TIPO DE RELACIÓN	INTERPRETACIÓN
– 1,00 a – 0,80	Muy fuerte (–)	Asociación negativa muy fuerte
– 0,79 a – 0,60	Fuerte (–)	Asociación negativa fuerte
– 0,59 a – 0,40	Moderada (–)	Asociación negativa moderada
– 0,39 a – 0,20	Débil (–)	Asociación negativa débil
– 0,19 a 0,00	Muy débil / Nula (–)	Prácticamente sin relación negativa
0,00 a + 0,19	Muy débil / Nula (+)	Prácticamente sin relación positiva
+ 0,20 a + 0,39	Débil (+)	Asociación positiva débil
+ 0,40 a + 0,59	Moderada (+)	Asociación positiva moderada
+ 0,60 a + 0,79	Fuerte (+)	Asociación positiva fuerte
+ 0,80 a + 1,00	Muy fuerte (+)	Asociación positiva muy fuerte

Nota: Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. A. (2018).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Este capítulo reflexiona sobre el análisis de los resultados de la encuesta realizada a los usuarios de la institución, resaltando sus percepciones y experiencias en el contexto estudiado con notable claridad (Hernández et al., 2014).

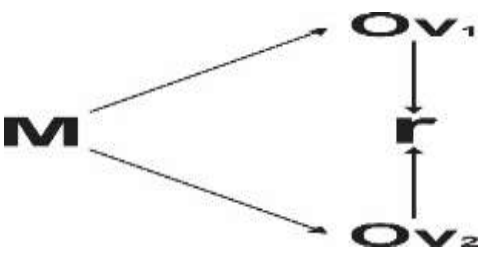
Esta sección presenta los resultados de cada variable, agrupados en cinco dimensiones, lo que proporciona una visión clara y sistemática de los datos recogidos a través de los instrumentos aplicados (Gómez, 2019).

Finalmente, la correlación de Pearson proporciona e ilustra la relación entre ambas variables y sus cinco dimensiones juntas, dispuestas en una matriz que ayuda a comprender las relaciones de manera clara (Pérez, 2020).

Los datos e información obtenidos en este estudio fueron analizados y organizados utilizando IBM SPSS (Versión 20.0), un programa confiable que facilitó la investigación y proporcionó el contexto necesario para el análisis de los datos dentro de las Ciencias Sociales (Martínez, 2021).

Figura 7

Tratamiento de variables



4.1.1. VARIABLE 1: TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA

Tabla 8

Dimensión: Divulgación

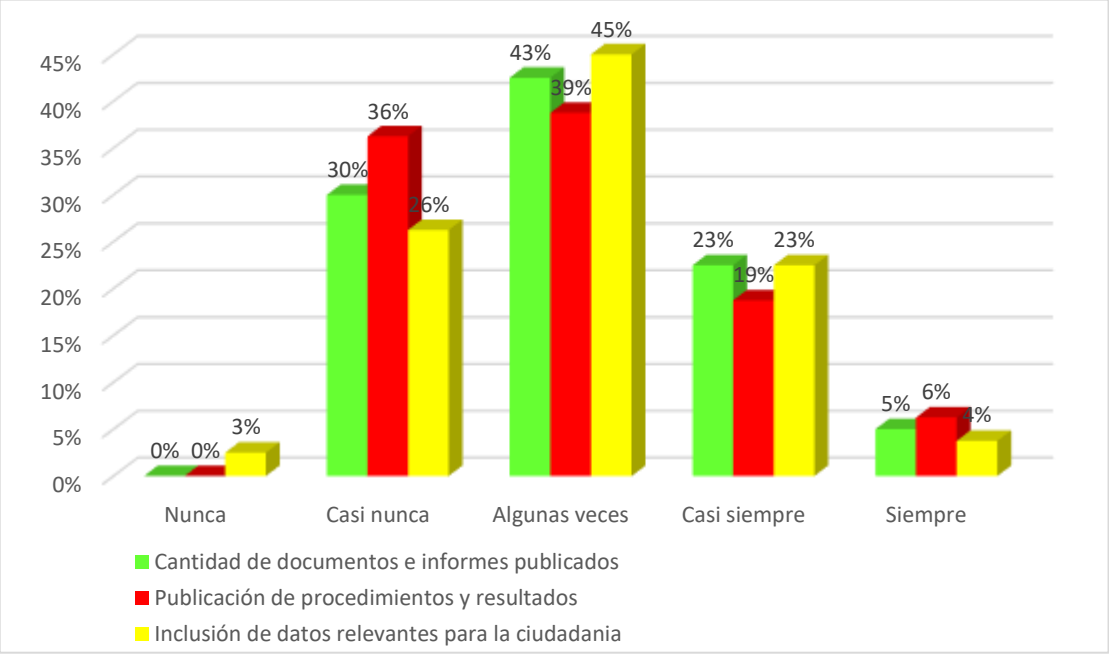
ESCALAS	Cantidad de documentos e informes publicados		Publicación de procedimientos y resultados		Inclusión de datos relevantes para la ciudadanía	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0%	0	0%	2	3%
Casi nunca	24	30%	29	36%	21	26%
Algunas veces	34	43%	31	39%	36	45%
Casi siempre	18	23%	15	19%	18	23%
Siempre	4	5%	5	6%	3	4%
TOTAL	**80**	**100%**	**80**	**100%**	**80**	**100%**

Nota: Información recolectada a través del instrumento aplicado.

Fuente: Análisis personal del investigador.

Figura 8

Dimensión: Divulgación



Nota: Tabla N° 8

Fuente: Análisis personal del investigador.

INTERPRETACIÓN:

La Tabla N° 8 y la Figura N° 8 resaltan la percepción del área de divulgación en la dimensión de transparencia y muestran que las percepciones de los usuarios son variadas. De los 80 encuestados y siendo la población completa del grupo de muestra, solo el 5% informó estar siempre satisfecho con la cantidad de documentos e informes publicados, mientras que el 43% afirmó estar satisfecho solo en algunos casos. Con respecto a los procedimientos y resultados publicados, el 6% informó estar completamente satisfecho, mientras que el 39% calificó su percepción como intermitente en cuanto a la satisfacción. En el extremo opuesto, solo el 4% piensa que siempre hay inclusión de datos relevantes, mientras que el 48% admite que esto solo ocurre a veces.

ANÁLISIS:

Esos resultados sugieren que para la ciudadanía la transparencia es una asignatura pendiente. Al considerar la publicación de documentos o la difusión de resultados, muchos consideran que la claridad informativa es de escaso nivel. Es como intentar mirar a través de una ventana sucia: pasa un poco de luz, pero no la suficiente. Los usuarios de la UGEL de Azángaro perciben avances, pero, aun así, anticipan una ventana de comunicación más amplia y sistemática.

Tabla 9

Dimensión: Claridad

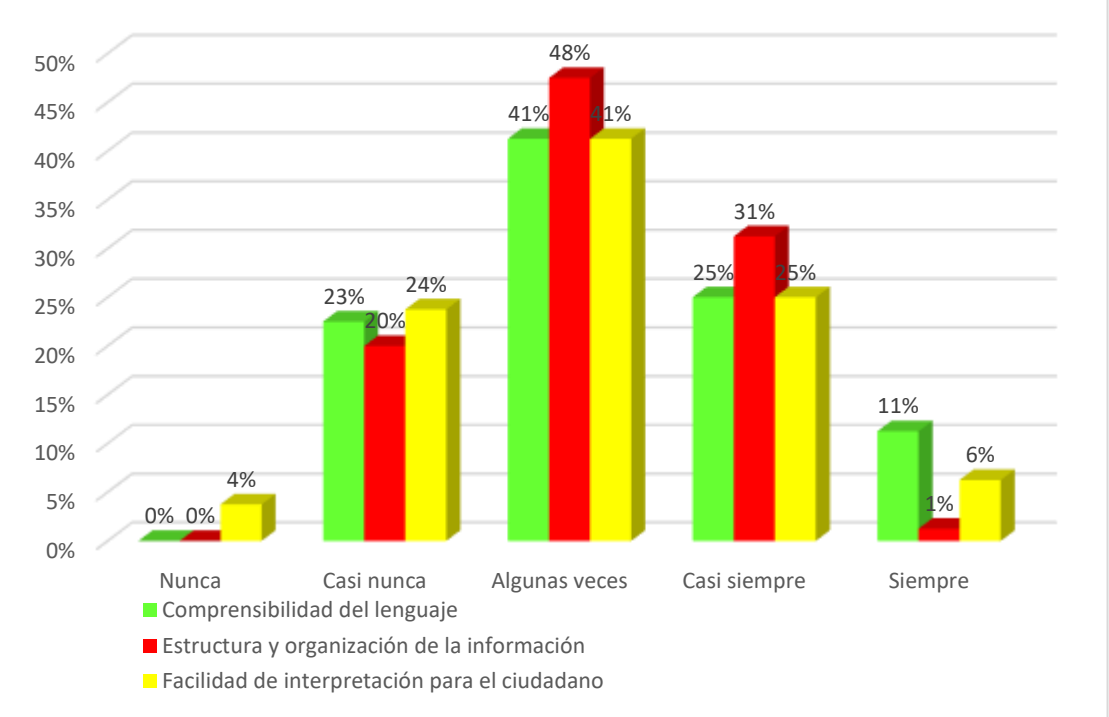
ESCALAS	Comprensibilidad del lenguaje		Estructura y organización de la información		Facilidad de interpretación para el ciudadano	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0%	0	0%	3	4%
Casi nunca	18	23%	16	20%	19	24%
Algunas veces	33	41%	38	48%	33	41%
Casi siempre	20	25%	25	31%	20	25%
Siempre	9	11%	1	1%	5	6%
TOTAL	**80**	**100%**	**80**	**100%**	**80**	**100%**

Nota: Información recolectada a través del instrumento aplicado.

Fuente: Análisis personal del investigador.

Figura 9

Dimensión: Claridad



Nota: Tabla N° 9

Fuente: Análisis personal del investigador.

INTERPRETACIÓN:

Basado en la información presentada en la Tabla N° 9 y la Figura N° 9, podemos afirmar que el nivel de transparencia en los procesos administrativos aún tiene margen de mejora. De 80 participantes, hay una minoría estancada que siempre está satisfecha con la forma en que se difunde la información. Este grupo dominante afirma que el material está excesivamente simplificado, que el lenguaje es accesible solo a veces, que la organización de la información está débilmente estructurada, que la brecha de participación cívica no está bien explicada y que los documentos que "apoyan a los ciudadanos" brindan un apoyo mínimo. En esencia, los usuarios ven mucha información que ha sido simplificada, estructurada y acercada, pero esperan que aún no sea suficiente.

ANÁLISIS:

Los resultados sugieren que la transparencia en la administración sigue siendo la fuente de una considerable oscuridad. Muchos ciudadanos afirman que los mensajes son incomprensibles, la información se presenta de una manera desordenada y entender la información se convierte en una tarea laboriosa. Así, la mayoría evalúa el servicio como bastante evasivo, indiferente y alejado de las verdaderas necesidades de la población. Las personas esperan que la institución pueda expresarse en un lenguaje más sencillo y sea más accesible.

Tabla 10

Dimensión: Exactitud

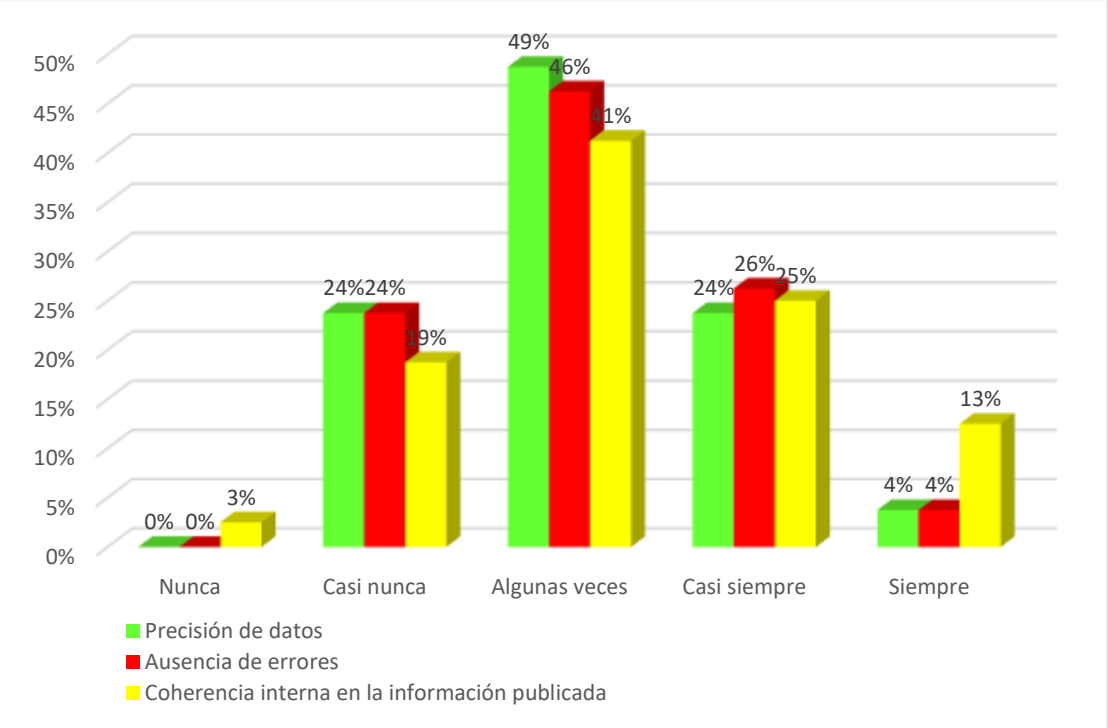
ESCALAS	Precisión de datos		Ausencia de errores		Coherencia interna en la información publicada	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0%	0	0%	2	3%
Casi nunca	19	24%	19	24%	15	19%
Algunas veces	39	49%	37	46%	33	41%
Casi siempre	19	24%	21	26%	20	25%
Siempre	3	4%	3	4%	10	13%
TOTAL	**80**	**100%**	**80**	**100%**	**80**	**100%**

Nota: Información recolectada a través del instrumento aplicado.

Fuente: Análisis personal del investigador.

Figura 10

Dimensión: Exactitud



Nota: Tabla N° 10

Fuente: Análisis personal del investigador.

INTERPRETACIÓN:

Al revisar la Tabla N° 10 y la Figura N° 10, es notable que la precisión de la información aún genera dudas entre los usuarios. De los 80 encuestados, solo un puñado afirma estar completamente satisfecho con la precisión de la información y la ausencia de errores. Sin embargo, la mayoría dice que estos aspectos, más a menudo que no, solo les satisfacen algo. Algo similar ocurre con la información que está públicamente disponible; no siempre es coherente. En general, estos hallazgos exhiben una débil variedad de percepciones. Esto sugiere que hay alguna expectativa por parte de la población general de mayor cuidado y precisión respecto a la información que se difunde por parte de los organismos institucionales.

ANÁLISIS:

Los resultados muestran que la precisión de los datos administrativos aún tiene algunos errores menores. Las cifras y la información no siempre coinciden completamente, algunas cifras plantean preguntas y la información a veces carece de coherencia. Por lo tanto, muchos ciudadanos sienten poca confianza en lo que se publica. Los usuarios de la UGEL de Azángaro desean información más clara y precisa en la que puedan confiar sobre su institución.

Tabla 11

Dimensión: Oportunidad

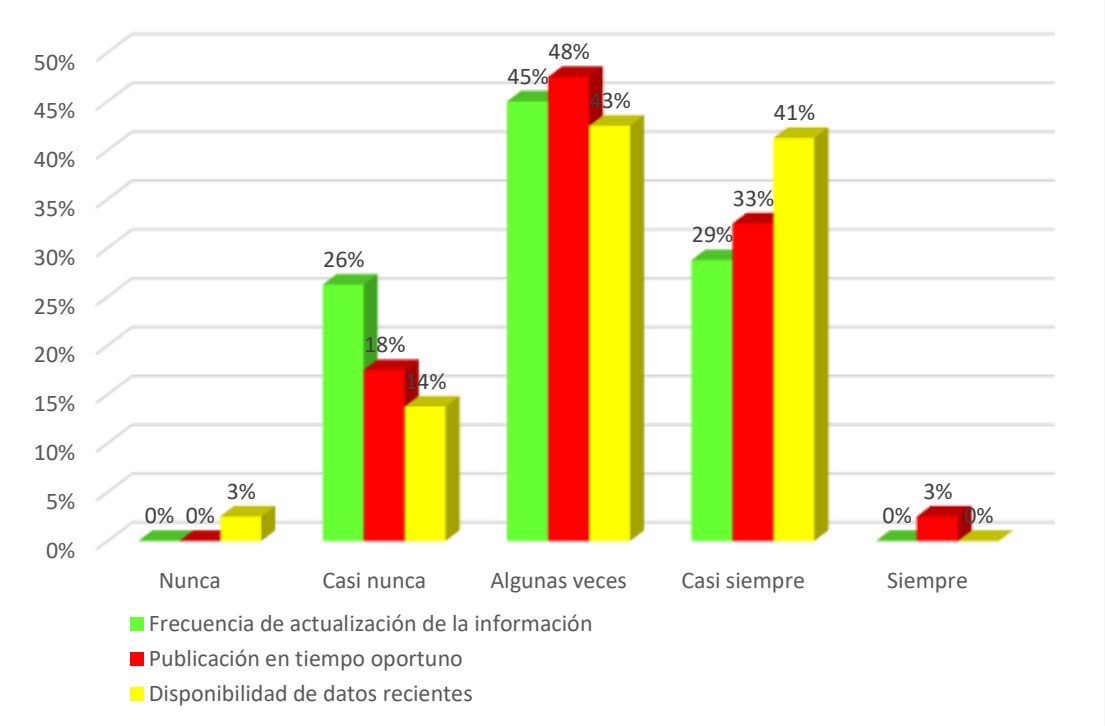
ESCALAS	Frecuencia de actualización de la información		Publicación en tiempo oportuno		Disponibilidad de datos recientes	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0%	0	0%	2	3%
Casi nunca	21	26%	14	18%	11	14%
Algunas veces	36	45%	38	48%	34	43%
Casi siempre	23	29%	26	33%	33	41%
Siempre	0	0%	2	3%	0	0%
TOTAL	**80**	**100%**	**80**	**100%**	**80**	**100%**

Nota: Información recolectada a través del instrumento aplicado.

Fuente: Análisis personal del investigador.

Figura 11

Dimensión: Oportunidad



Nota: Tabla N° 11

Fuente: Análisis personal del investigador.

INTERPRETACIÓN:

Al revisar la Tabla N° 11 y la Figura N° 11, se puede observar que la brecha en materia de transparencia administrativa, según esta nueva evaluación, sigue siendo débil. De los 80 participantes, el 26% de los encuestados informó que casi nunca está satisfecho con la facilidad de acceso a la información, mientras que el 45% está satisfecho solo a veces. En cuanto a la publicación oportuna, solo el 3% ha expresado que siempre está satisfecho, en contraste con el 48% que está satisfecho a veces. Por último, el 3% y el 43% de los encuestados representan los extremos en la escala sobre el acceso a información reciente, el desagrado retrospectivo en el primer caso y la actualización ocasional de información en el segundo.

ANÁLISIS:

Los resultados indican la existencia de brechas persistentes de oportunidad en cuanto a la transparencia administrativa. La información parece fluir desde arriba: hay escasa actualización, los datos se publican en las etapas finales y el acceso a la información actual se vuelve engorroso. Este retraso causa niveles innecesarios de incomodidad y descontento entre los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, quienes desean un acceso más ágil, continuo y confiable.

Tabla 12

Dimensión: Relevancia

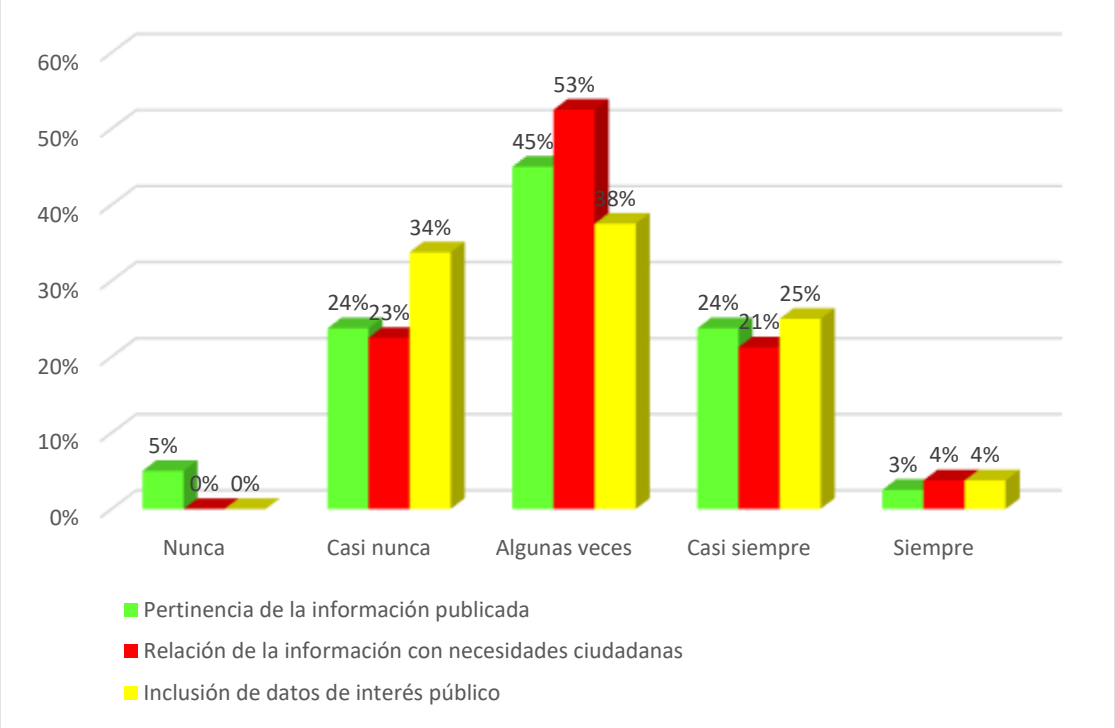
ESCALAS	Pertinencia de la información publicada		Relación de la información con necesidades ciudadanas		Inclusión de datos de interés público	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	4	5%	0	0%	0	0%
Casi nunca	19	24%	18	23%	27	34%
Algunas veces	36	45%	42	53%	30	38%
Casi siempre	19	24%	17	21%	20	25%
Siempre	2	3%	3	4%	3	4%
TOTAL	**80**	**100%**	**80**	**100%**	**80**	**100%**

Nota: Información recolectada a través del instrumento aplicado.

Fuente: Análisis personal del investigador.

Figura 12

Dimensión: Relevancia



Nota: Tabla N° 12

Fuente: Análisis personal del investigador.

INTERPRETACIÓN:

El examen de la Tabla N° 12 y la Figura N° 12 muestra que la oportunidad de mejora en el área de la transparencia administrativa todavía tiene algunos retos que enfrentar. De los 80 participantes, un alarmantemente pequeño 3 % informó estar totalmente de acuerdo sobre la relevancia de la información difundida en el portal institucional. Además, el 4 % de los participantes reportó satisfacción total con las relaciones de los datos con las necesidades de los ciudadanos, otro 4 % con los datos de interés público, y otro 4 % más con los datos públicos. Sin embargo, una gran proporción de los usuarios reportó que siente satisfacción algunas veces. Esto demuestra un desapego que enfatiza la necesidad de mejorar la actualización documentada y la relevancia de los materiales compartidos.

ANÁLISIS:

En lo que respecta a la relevancia de la información en el marco de la transparencia administrativa, la ciudadanía percibe que la respuesta a la información proporcionada no siempre se corresponde con sus necesidades de información. Muchos consideran que la información presentada no refleja sus inquietudes ni aborda temas prioritarios para la comunidad. Esta desconexión genera desinterés y cierta frustración entre los usuarios de la UGEL de Azángaro, quienes buscan información más pertinente, contextualizada y alineada con sus necesidades reales.

4.1.2. VARIABLE 2: SATISFACCIÓN CIUDADANA

Tabla 13

Dimensión: Información

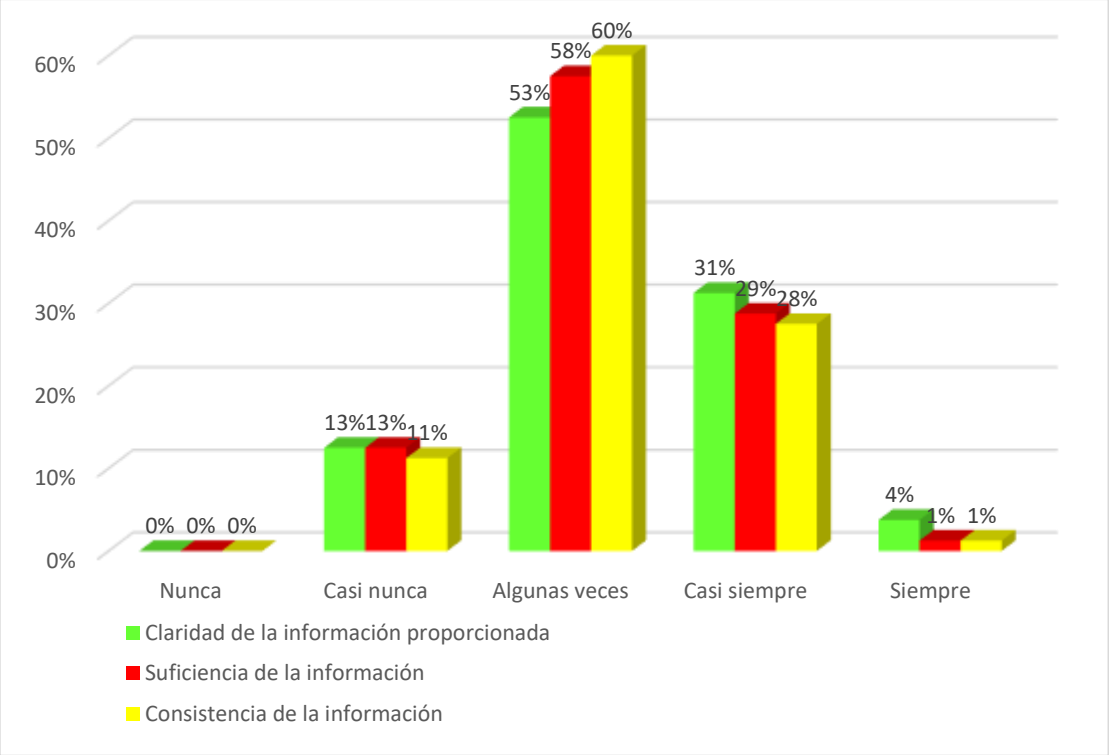
ESCALAS	Claridad de la información proporcionada		Suficiencia de la información		Consistencia de la información	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	10	13%	10	13%	9	11%
Algunas veces	42	53%	46	58%	48	60%
Casi siempre	25	31%	23	29%	22	28%
Siempre	3	4%	1	1%	1	1%
TOTAL	**80**	**100%**	**80**	**100%**	**80**	**100%**

Nota: Información recolectada a través del instrumento aplicado.

Fuente: Análisis personal del investigador.

Figura 13

Dimensión: Información



Nota: Tabla N° 13

Fuente: Análisis personal del investigador.

INTERPRETACIÓN:

Las opiniones recogidas en la Tabla N° 13 y el Gráfico N° 13 sobre el cuarto nivel de la dimensión de Información de la Satisfacción Ciudadana sugieren que la mayoría de los usuarios reportan un nivel de satisfacción mínimo. Entre los 80 participantes en la encuesta, un grupo destaca la claridad, suficiencia y coherencia de la información proporcionada por UGEL Azángaro, pero el resto considera que estas características solo se cumplen esporádicamente. Se puede concluir que la ciudadanía percibe la información como escasa, limitada y que, si se proporcionara de forma clara y coherente, la confianza y la experiencia de la ciudadanía con la entidad mejorarían significativamente.

ANÁLISIS:

Los usuarios que accedieron por primera vez a los sitios web destacaron las deficiencias en la variedad del contenido. Se señaló la falta de transparencia e incoherencia. Se observó una carencia de materiales educativos en la comunicación, que dificultaba la comprensión de la idea principal. Debido a la falta de claridad en la comunicación, la dificultad para entender el contenido generó desconfianza en los usuarios. Se detectó contenido engañoso y vago en la información educativa.

Tabla 14

Dimensión: Calidad del servicio

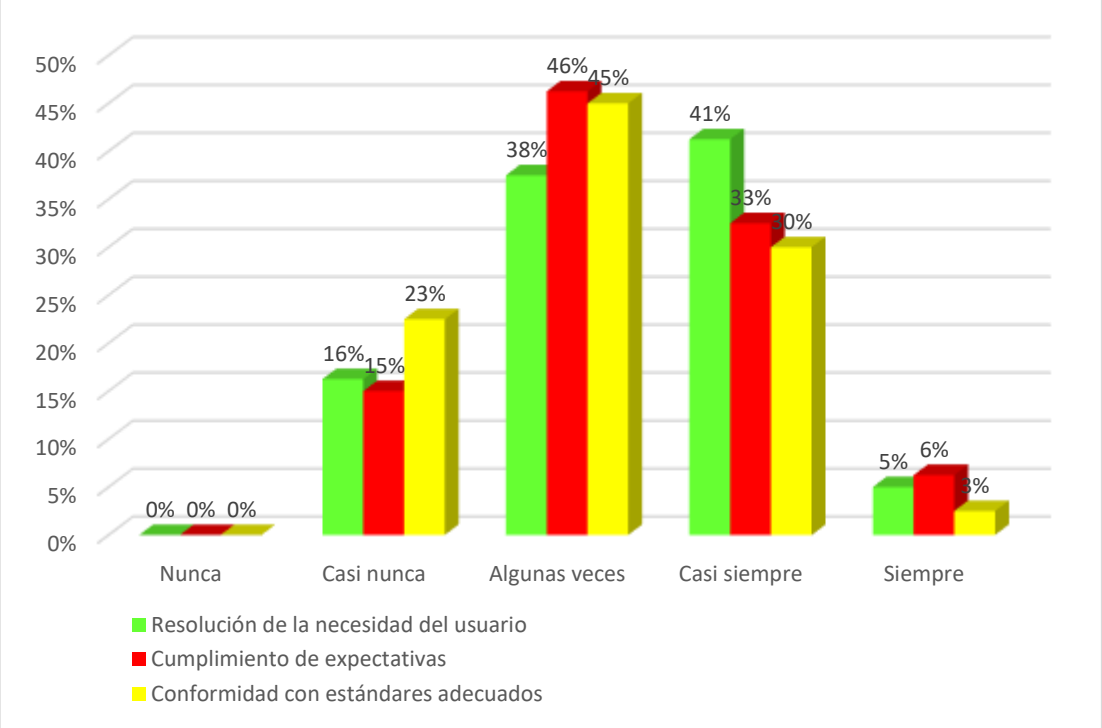
ESCALAS	Resolución de la necesidad del usuario		Cumplimiento de expectativas		Conformidad con estándares adecuados	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	13	16%	12	15%	18	23%
Algunas veces	30	38%	37	46%	36	45%
Casi siempre	33	41%	26	33%	24	30%
Siempre	4	5%	5	6%	2	3%
TOTAL	**80**	**100%**	**80**	**100%**	**80**	**100%**

Nota: Información recolectada a través del instrumento aplicado.

Fuente: Análisis personal del investigador.

Figura 14

Dimensión: Calidad del servicio



Nota: Tabla N° 14

Fuente: Análisis personal del investigador.

INTERPRETACIÓN:

Al cotejar la Tabla N° 14 y la Figura N° 14 sobre la dimensión informativa de la satisfacción ciudadana, se observa que los usuarios de la UGEL Azángaro, en su mayoría, no están completamente satisfechos. De los 80 participantes, solo una pequeña parte indica que sus necesidades de información se satisfacen por completo, mientras que la mayoría considera que esto solo ocurre en algunas ocasiones. Un escenario similar se presenta con el cumplimiento de las expectativas y los estándares de atención; los ciudadanos valoran el esfuerzo institucional, pero aún esperan una comunicación más clara y una respuesta más ágil que les brinde verdadera seguridad.

ANÁLISIS:

En cuanto a la calidad del servicio, muchos ciudadanos suelen expresar su decepción. Si bien al principio existe la confianza de ser atendidos de manera eficiente y cercana, con el tiempo esta confianza se desvanece. La forma en que se resuelven los problemas y se cumplen las promesas genera una tensión latente. Para muchos, el servicio es como una puerta que, al abrirse, promete cumplir expectativas maravillosas, pero termina generando más confusión que claridad.

Tabla 15

Dimensión: Atención al usuario

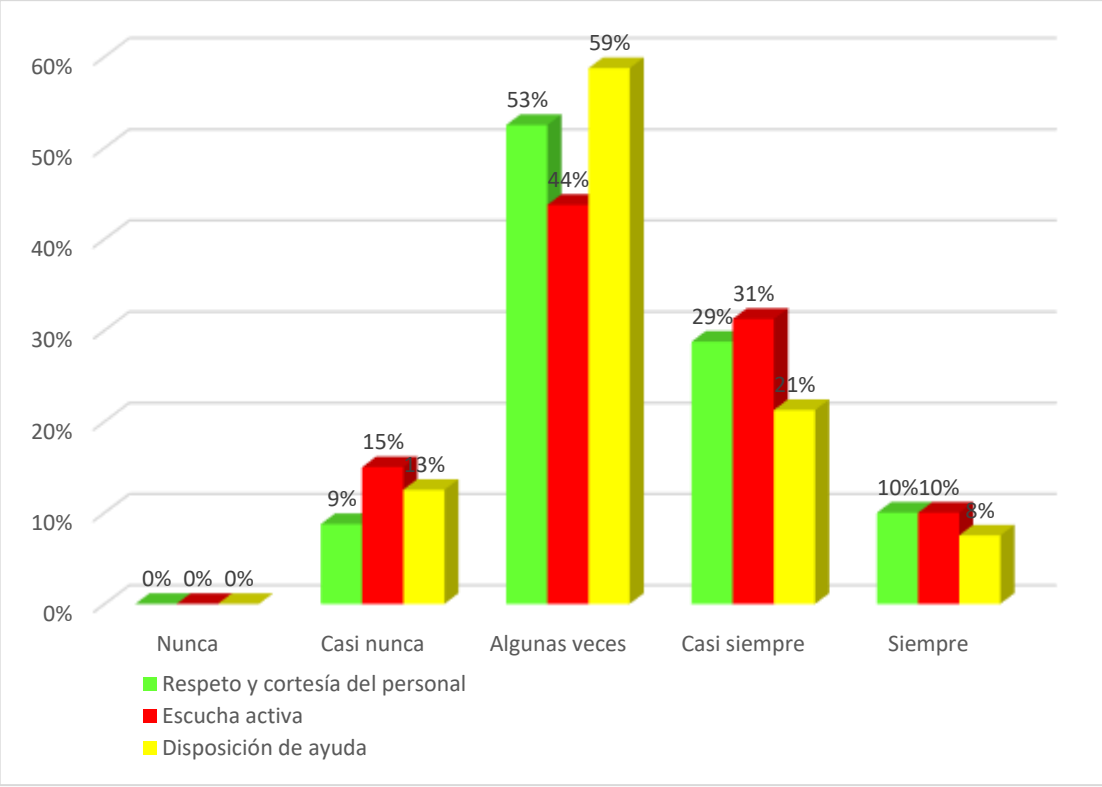
ESCALAS	Respeto y del cortesía personal		Escucha activa		Disposición de ayuda	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	7	9%	12	15%	10	13%
Algunas veces	42	53%	35	44%	47	59%
Casi siempre	23	29%	25	31%	17	21%
Siempre	8	10%	8	10%	6	8%
TOTAL	**80**	**100%**	**80**	**100%**	**80**	**100%**

Nota: Información recolectada a través del instrumento aplicado.

Fuente: Análisis personal del investigador.

Figura 15

Dimensión: Atención al usuario



Nota: Tabla N° 15

Fuente: Análisis personal del investigador.

INTERPRETACIÓN:

Según la Tabla N° 15 y la Figura N° 15, los resultados relativos al servicio al cliente indican un equilibrio entre avances y dificultades. De los 80 encuestados, solo un pequeño número afirma estar completamente satisfecho con el servicio; el respeto, la cortesía y la buena disposición del personal están presentes, pero no con la frecuencia deseada. Un problema similar se presenta con la escucha activa: hay falta de tiempo y empatía. A pesar de ello, los ciudadanos reconocen el esfuerzo del personal, pero desean un enfoque más sociable, continuo y humano, donde cada pregunta sea respondida con atención y un servicio genuino.

ANÁLISIS:

En el ámbito del servicio público, la insatisfacción ciudadana se percibe tanto como fatiga. La mayoría de los usuarios esperan un trato amable, una sonrisa sincera o, como mínimo, que se les escuche atentamente, pero con demasiada frecuencia se encuentran con una respuesta fría y distante. Esa falta de calidez convierte la experiencia en algo similar a llamar a una puerta que no tiene respuesta. Por lo tanto, no sorprende que la satisfacción ciudadana sea baja. Esto no es síntoma de falta de esfuerzo, sino de una evidente falta de calidez.

Tabla 16

Dimensión: Tiempo

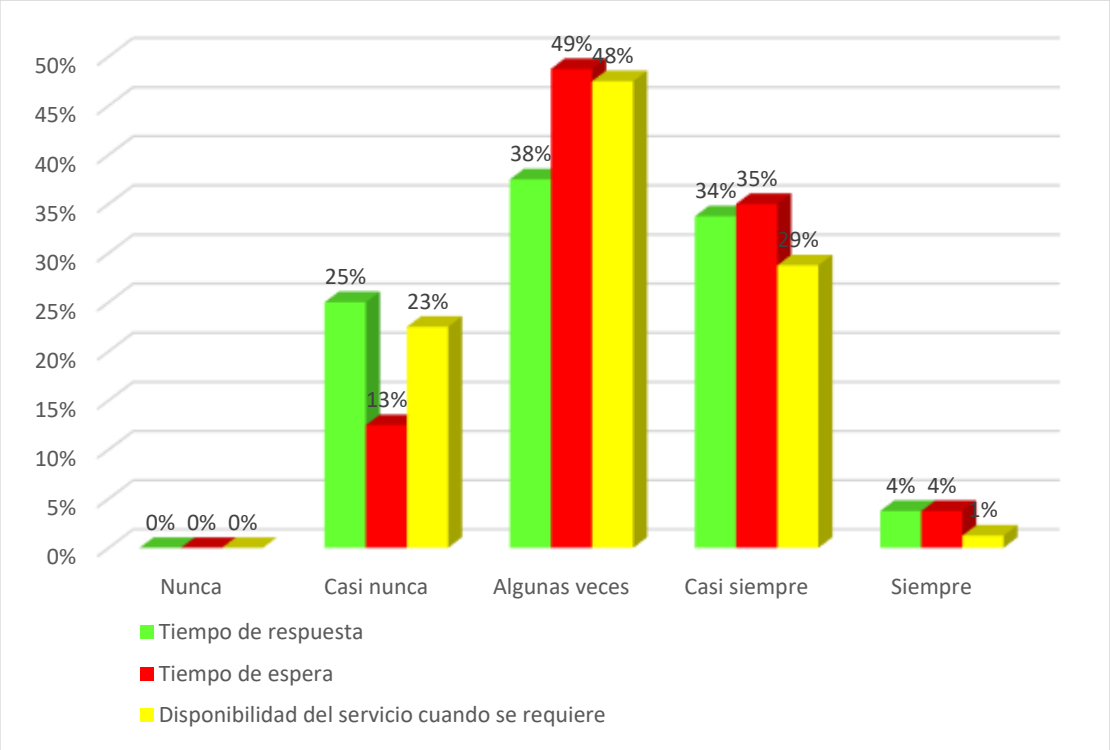
ESCALAS	Tiempo de respuesta		Tiempo de espera		Disponibilidad del servicio cuando se requiere	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0%	0	0%	0	0%
Casi nunca	20	25%	10	13%	18	23%
Algunas veces	30	38%	39	49%	38	48%
Casi siempre	27	34%	28	35%	23	29%
Siempre	3	4%	3	4%	1	1%
TOTAL	**80**	**100%**	**80**	**100%**	**80**	**100%**

Nota: Información recolectada a través del instrumento aplicado.

Fuente: Análisis personal del investigador.

Figura 16

Dimensión: Tiempo



Nota: Tabla N° 16

Fuente: Análisis personal del investigador.

INTERPRETACIÓN:

Al analizar los resultados de la Tabla N° 16 y la Figura N° 16, resulta evidente que el tiempo es un factor que preocupa a la mayoría de los ciudadanos. De los 80 encuestados, solo una pequeña parte se muestra satisfecha con el tiempo de respuesta o espera en la entidad. La mayoría afirma que, si bien en ocasiones el servicio cumple con los estándares, en otras tarda mucho más de lo previsto. Una situación similar se presenta con la disponibilidad del servicio: algunos logran obtener atención fácilmente, mientras que otros deben realizar varios intentos. En general, los usuarios valoran el trabajo realizado, pero solicitan mayor rapidez y consistencia.

ANÁLISIS:

En cuanto a la capacidad de respuesta, la mayoría de los usuarios se sienten insatisfechos. Las demoras en la respuesta (O en la recepción de respuestas), las largas colas de espera y la falta de acceso en momentos críticos generan frustración y erosionan la confianza. En el caso de la UGEL de Azángaro, varios usuarios comparan el servicio con un reloj crónicamente impuntual: se supone que debe facilitar el día a día, pero su falta de puntualidad agota la paciencia y la satisfacción de los usuarios.

Tabla 17

Dimensión: Accesibilidad

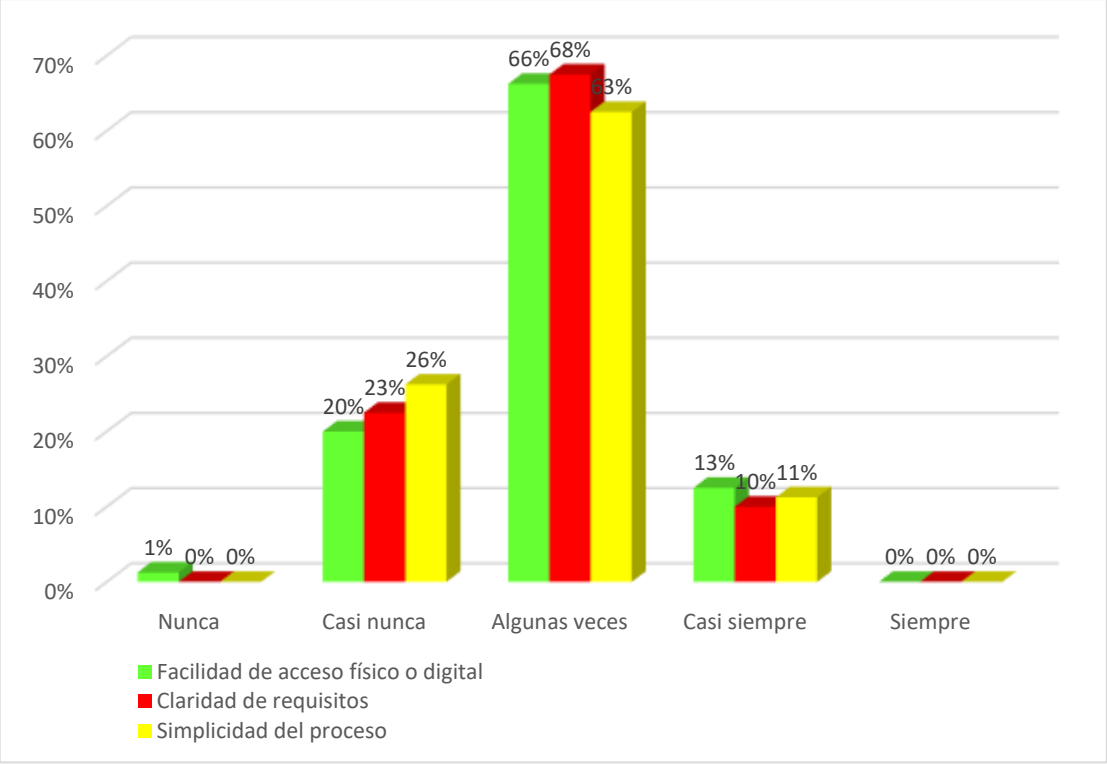
ESCALAS	Facilidad de acceso físico o digital		Claridad de requisitos		Simplicidad del proceso	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	1	1%	0	0%	0	0%
Casi nunca	16	20%	18	23%	21	26%
Algunas veces	53	66%	54	68%	50	63%
Casi siempre	10	13%	8	10%	9	11%
Siempre	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	**80**	**100%**	**80**	**100%**	**80**	**100%**

Nota: Información recolectada a través del instrumento aplicado.

Fuente: Análisis personal del investigador.

Figura 17

Dimensión: Accesibilidad



Nota: Tabla N° 17

Fuente: Análisis personal del investigador.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la Tabla N° 17 y la Figura N° 17, que se centran en la dimensión de accesibilidad de la variable satisfacción ciudadana, se observa que, de los 80 usuarios encuestados, que representan el 100% de la muestra, el 1% nunca está satisfecho con la facilidad de acceso a la información física y digital en la entidad, mientras que el 66% está satisfecho "a veces" con dicha facilidad. El 10% de los usuarios está casi siempre satisfecho con la claridad de los requisitos de la institución, mientras que el 68% está satisfecho "a veces" con la claridad de los requisitos. El 11% de los usuarios afirma estar casi siempre satisfecho con la simplificación del proceso en la entidad, mientras que el 63% está satisfecho "a veces" con dicha simplificación.

ANÁLISIS:

Esto incluye analizar la accesibilidad de la información y la facilidad para comprenderla y completar un procedimiento. Toda esta información es fácilmente accesible en muchas partes del mundo y debería ser fácil de obtener. La satisfacción del usuario debe ser el objetivo de todos los sistemas sociotécnicos modernos. Las personas no aprecian las soluciones largas, complejas y complicadas. Se pierden y se sienten abrumadas. No comprenden lo que está sucediendo. Esta forma de comunicación oculta una pérdida de tiempo y no es bien recibida. Se percibe como agotadora y desalentadora. Da la impresión de que debería ser más intuitiva y ágil.

4.2. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

4.2.1. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS GENERAL

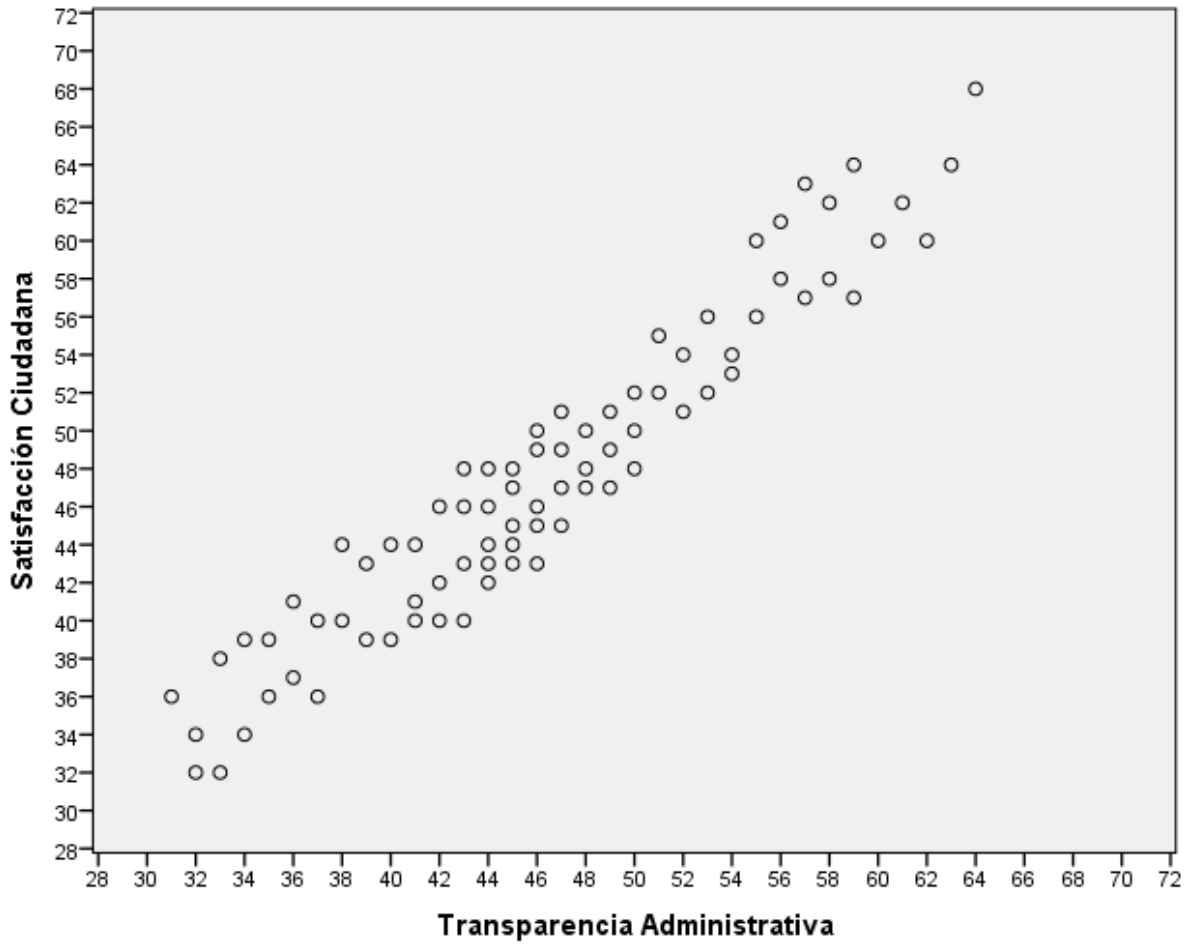
Ho = No existe una relación directa y positiva entre la transparencia administrativa y la satisfacción ciudadana en los servicios públicos prestados a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

Ha = Existe una relación directa y positiva entre la transparencia administrativa y la satisfacción ciudadana en los servicios públicos prestados a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

4.2.2. GRAFICA DE DISPERSIÓN

Figura 18

Grafica de dispersión de la Hipótesis General



Nota: SPSS.

4.2.3. ESTADÍSTICO DE PRUEBA

Tabla 18

Correlaciones de la Hipótesis General

Correlaciones

		Transparencia Administrativa	Satisfacción Ciudadana
Transparencia Administrativa	Correlación de Pearson	1	,957**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Satisfacción Ciudadana	Correlación de Pearson	,957**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: SPSS.

4.2.4. REGLA DE DECISIÓN

- ✓ Sí: $p < 0,05$; se acepta la hipótesis alterna (Ha).
- ✓ Sí: $p > 0,05$; se acepta la hipótesis nula (Ho).

4.2.5. DECISIÓN

El análisis de los 80 registros completados para ambas variables, es una estrecha relación entre ellas. El coeficiente de correlación fue de 0,957, lo que representa una relación positiva y muy fuerte. Además, el valor de significancia estadística (p = 0,000) demuestra que esta relación no es casual, sino que refleja cómo la transparencia influye decisivamente en la conexión y la confianza de la ciudadanía.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

4.3.1. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

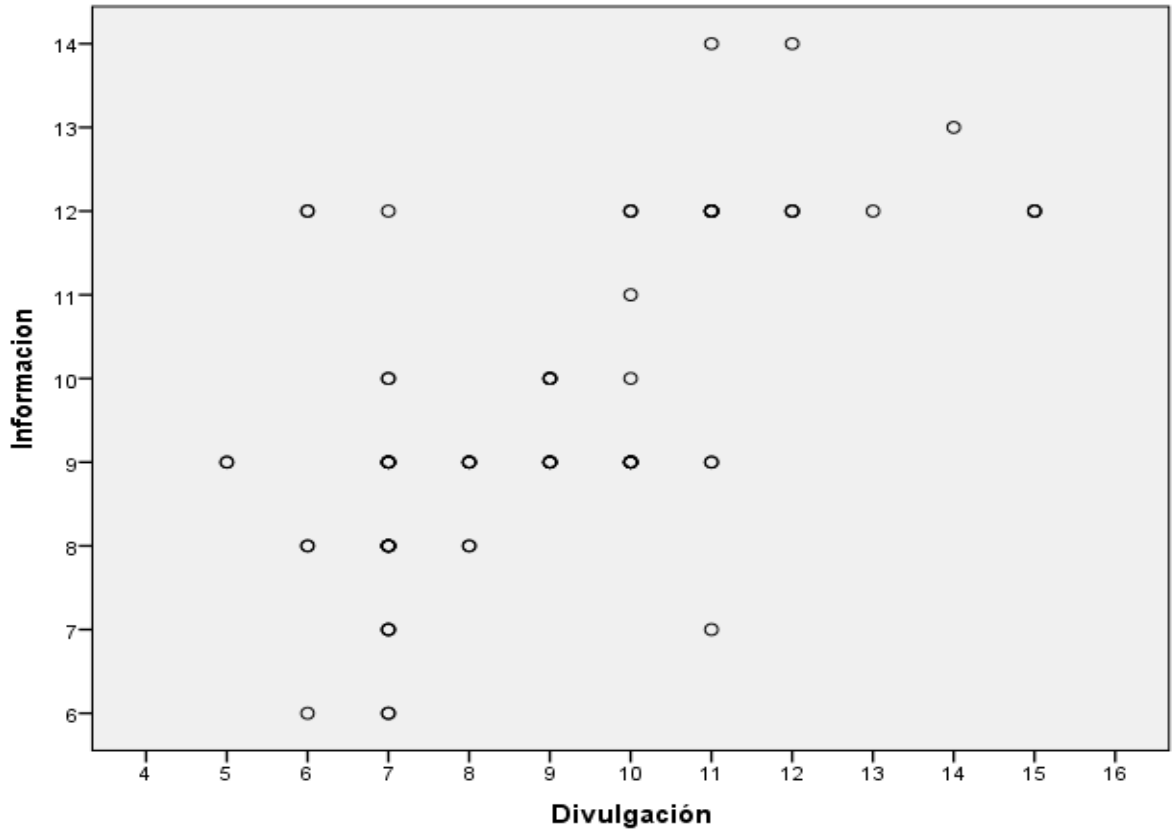
Ho = No una relación directa y positiva entre la divulgación de información administrativa y la percepción de información en la satisfacción ciudadana en los servicios públicos prestados a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

Ha = Existe una relación directa y positiva entre la divulgación de información administrativa y la percepción de información en la satisfacción ciudadana en los servicios públicos prestados a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

4.3.2. GRAFICA DE DISPERSIÓN

Figura 19

Grafica de dispersión de la Hipótesis Específica 1



Nota: SPSS.

4.3.3. ESTADÍSTICO DE PRUEBA

Tabla 19

Correlaciones de la Hipótesis Especifica 1

Correlaciones

		Divulgación	Información
Divulgación	Correlación de Pearson	1	,636**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Información	Correlación de Pearson	,636**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: SPSS.

4.3.4. REGLA DE DECISIÓN

- ✓ Sí: p < 0,05; se acepta la hipótesis alterna (Ha).
- ✓ Sí: p > 0,05; se acepta la hipótesis nula (Ho).

4.3.5. DECISIÓN

El análisis de los 80 registros de cada variable reveló una importante relación entre la dimensión de divulgación dentro de la transparencia administrativa y la dimensión de información en la satisfacción ciudadana. El coeficiente de correlación fue de 0,636 lo que demuestra una fuerte relación positiva. Además, el valor p obtenido fue de (0,000), lo que indica que esta relación es extremadamente significativa, lo cual respalda aún más la afirmación de que una comunicación clara y abierta aumenta la confianza y mejora la percepción pública de los servicios ofrecidos.

4.4. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 2

4.4.1. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

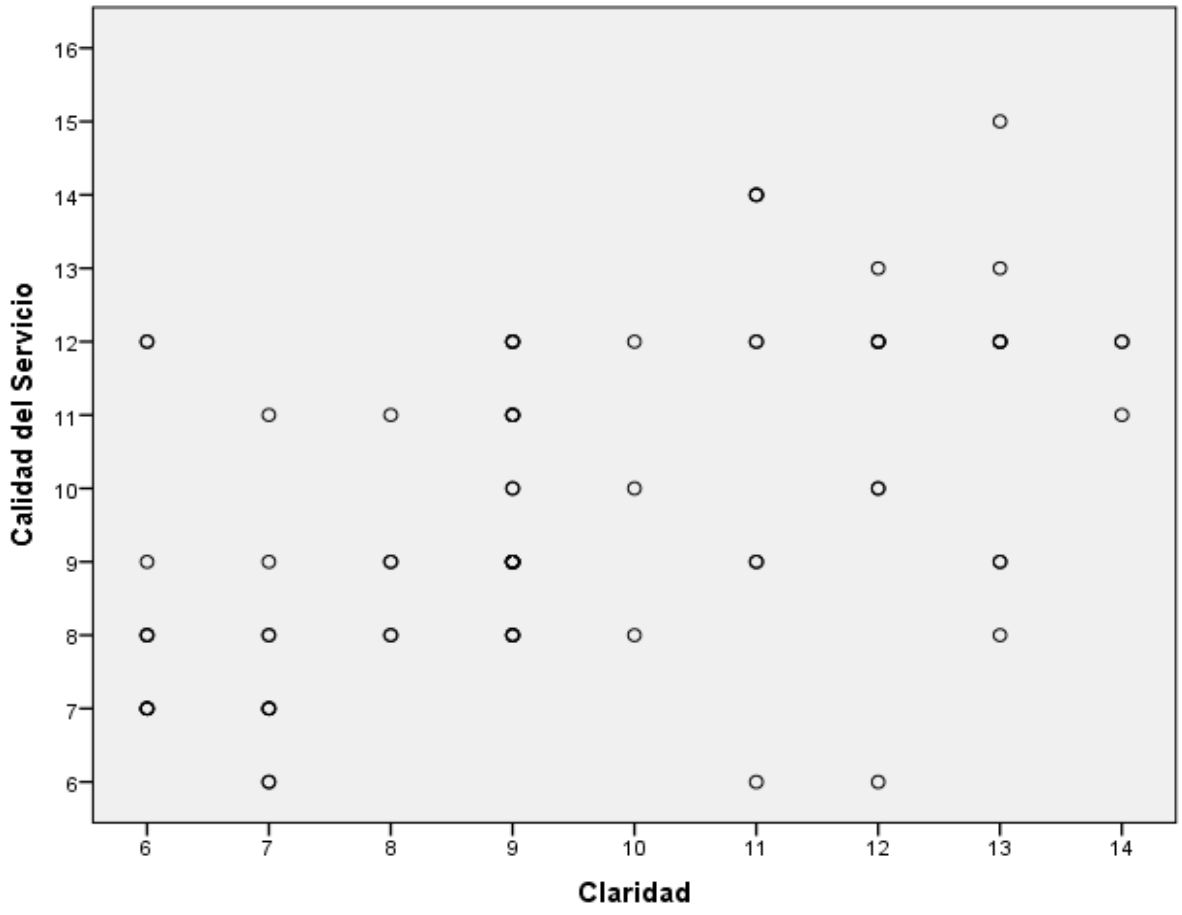
Ho = No una relación directa y positiva entre la claridad de la información y la percepción de calidad del servicio públicos prestados a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

Ha = Existe una relación directa y positiva entre la claridad de la información y la percepción de calidad del servicio públicos prestados a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

4.4.2. GRAFICA DE DISPERSIÓN

Figura 20

Grafica de dispersión de la Hipótesis Específica 2



Nota: SPSS.

4.4.3. ESTADÍSTICO DE PRUEBA

Tabla 20

Correlaciones de la Hipótesis Específica 2

Correlaciones

		Claridad	Calidad del Servicio
Claridad	Correlación de Pearson	1	,549**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Calidad del Servicio	Correlación de Pearson	,549**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: SPSS.

4.4.4. REGLA DE DECISIÓN

- ✓ Sí: p < 0,05; se acepta la hipótesis alterna (Ha).
- ✓ Sí: p > 0,05; se acepta la hipótesis nula (Ho).

4.4.5. DECISIÓN

El análisis de los 80 registros de ambas variables reveló asociaciones interesantes dentro del componente de "claridad de la información" de la "transparencia administrativa" y dentro de la "calidad del servicio" vinculada al ámbito de la "satisfacción ciudadana". Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,549, lo que indica una relación positiva, aunque de intensidad moderada. Además, el valor p (0,000) señala una alta significancia, lo que demuestra que cuanto más transparente es la comunicación de la información, mayor es la percepción de confianza y satisfacción por parte de los usuarios.

4.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 3

4.5.1. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

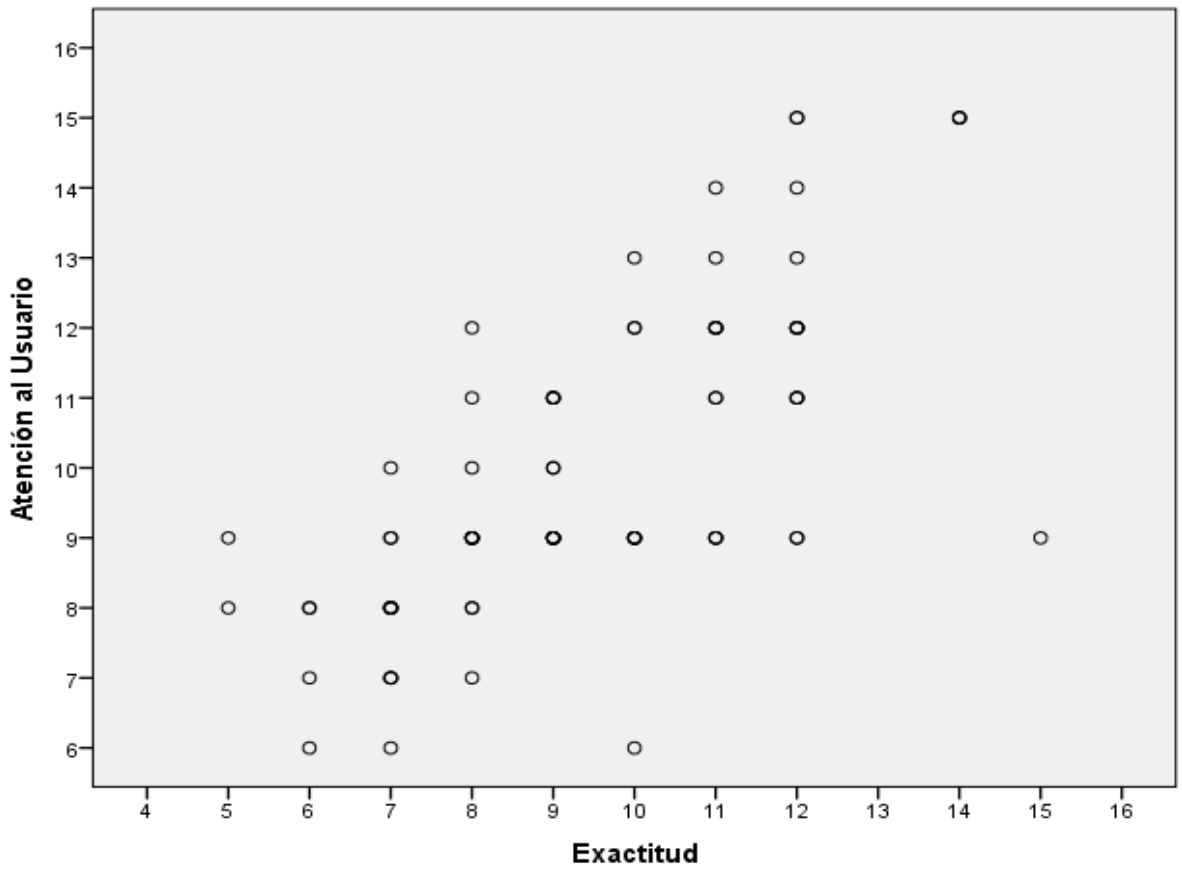
Ho = No una relación directa y positiva entre la exactitud de la información publicada y la atención al usuario en los servicios públicos prestados a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

Ha = Existe una relación directa y positiva entre la exactitud de la información publicada y la atención al usuario en los servicios públicos prestados a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

4.5.2. GRAFICA DE DISPERSIÓN

Figura 21

Grafica de dispersión de la Hipótesis Específica 3



Nota: SPSS.

4.5.3. ESTADÍSTICO DE PRUEBA

Tabla 21

Correlaciones de la Hipótesis Específica 3

Correlaciones

		Exactitud	Atención al Usuario
Exactitud	Correlación de Pearson	1	,702**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Atención al Usuario	Correlación de Pearson	,702**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: SPSS.

4.5.4. REGLA DE DECISIÓN

- ✓ Sí: p < 0,05; se acepta la hipótesis alterna (Ha).
- ✓ Sí: p > 0,05; se acepta la hipótesis nula (Ho).

4.5.5. DECISIÓN

Al revisar los 80 registros de cada variable analizada, se observó una relación significativa entre la precisión "dentro de la transparencia administrativa" y la atención del usuario "dentro de la satisfacción ciudadana". El coeficiente de correlación r=0,702 es fuerte y positivo. Asimismo, el valor p=0,000 es extremadamente significativo e indica que, con información precisa y confiable, las personas tienden a percibirse mejor atendidas y valoradas en su relación con la institución.

4.6. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 4

4.6.1. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

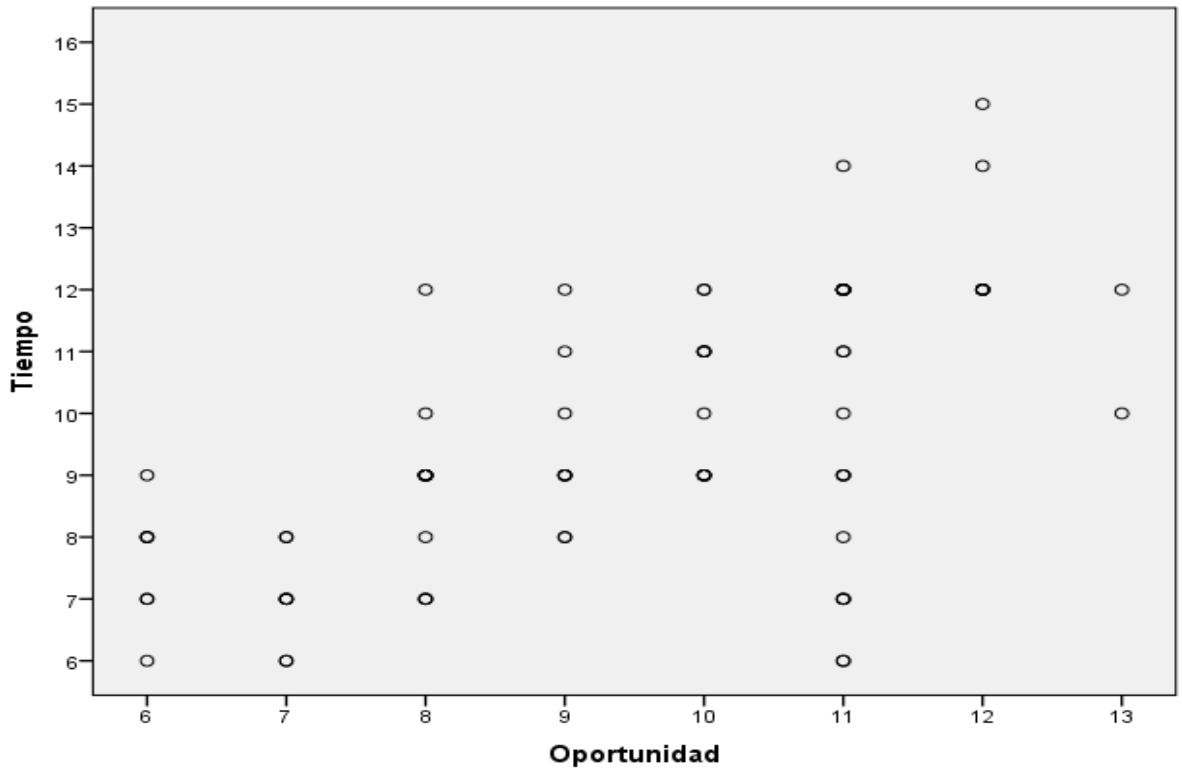
Ho = No existe una relación directa y positiva entre la oportunidad en la publicación de información y la percepción sobre el tiempo de respuesta del servicio públicos prestados a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

Ha = Existe una relación directa y positiva entre la oportunidad en la publicación de información y la percepción sobre el tiempo de respuesta del servicio públicos prestados a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

4.6.2. GRAFICA DE DISPERSIÓN

Figura 22

Grafica de dispersión de la Hipótesis Específica 4



Nota: SPSS.

4.6.3. ESTADÍSTICO DE PRUEBA

Tabla 22

Correlaciones de la Hipótesis Específica 4

Correlaciones

		Oportunidad	Tiempo
Oportunidad	Correlación de Pearson	1	,626**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Tiempo	Correlación de Pearson	,626**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: SPSS.

4.6.4. REGLA DE DECISIÓN

- ✓ Sí: p < 0,05; se acepta la hipótesis alterna (Ha).
- ✓ Sí: p > 0,05; se acepta la hipótesis nula (Ho).

4.6.5. DECISIÓN

Tras analizar 80 registros relacionados con cada variable, se observó una asociación entre la oportunidad "en el contexto de la transparencia administrativa" y el tiempo "en el contexto de la satisfacción ciudadana". El coeficiente de correlación calculado fue de 0,626 lo que indica una fuerte correlación positiva. Además, el valor p (0,000) proporciona evidencia suficiente para concluir que este resultado es altamente significativo, demostrando que cuando las respuestas organizacionales son oportunas, las personas perciben el servicio como mucho más transparente, eficaz y atento a sus necesidades cotidianas.

4.7. PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 5

4.7.1. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

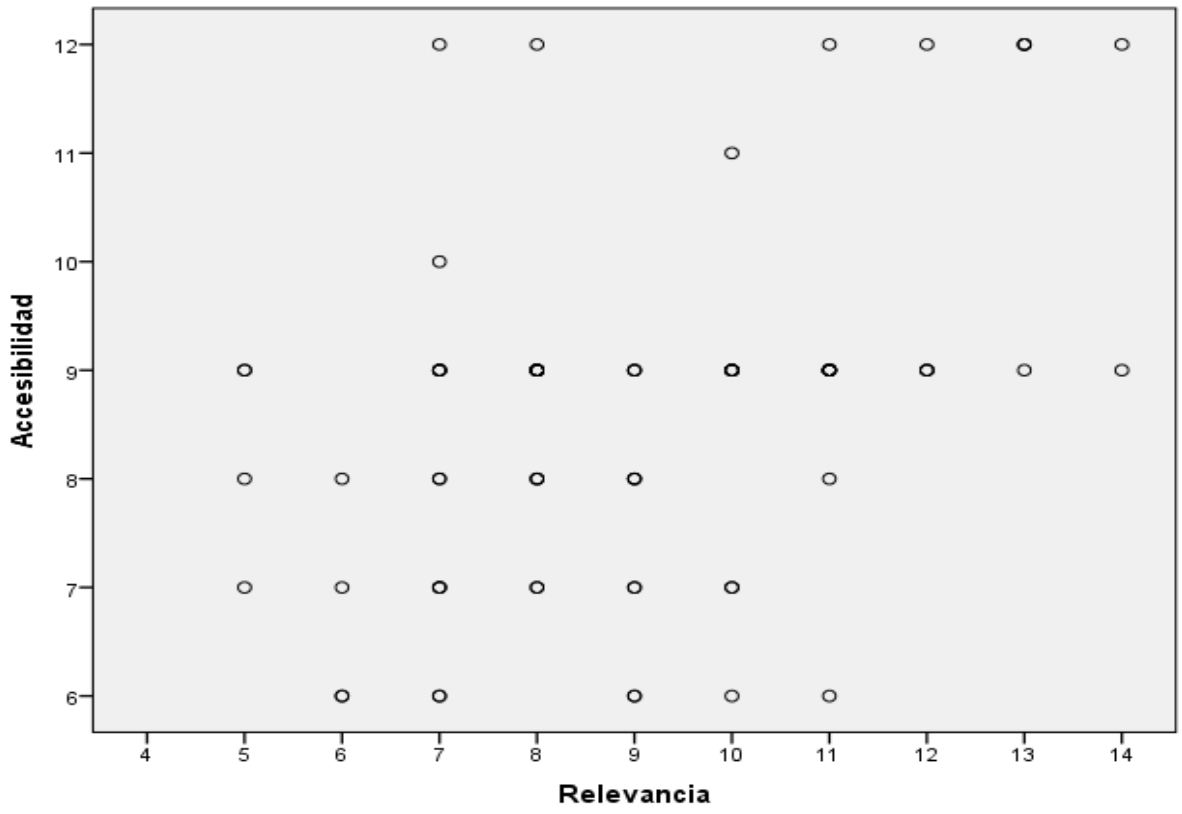
Ho = No existe una relación directa y positiva entre la relevancia de la información publicada y la percepción de accesibilidad a los servicios públicos prestados a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

Ha = Existe una relación directa y positiva entre la relevancia de la información publicada y la percepción de accesibilidad a los servicios públicos prestados a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024.

4.7.2. GRAFICA DE DISPERSIÓN

Figura 23

Grafica de dispersión de la Hipótesis Específica 5



Nota: SPSS.

4.7.3. ESTADÍSTICO DE PRUEBA

Tabla 23

Correlaciones de la Hipótesis Específica 5

Correlaciones

		Relevancia	Accesibilidad
Relevancia	Correlación de Pearson	1	,429**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Accesibilidad	Correlación de Pearson	,429**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: SPSS.

4.7.4. REGLA DE DECISIÓN

- ✓ Sí: p < 0,05; se acepta la hipótesis alterna (Ha).
- ✓ Sí: p > 0,05; se acepta la hipótesis nula (Ho).

4.7.5. DECISIÓN

Tras revisar los 80 registros recopilados para cada variable, surgió una interesante asociación entre la relevancia "como componente de la transparencia administrativa" y la accesibilidad "en relación con la satisfacción ciudadana". El análisis arrojó un coeficiente de correlación de 0,429 lo que indica una asociación moderadamente positiva. Además, el valor p (0,000) denota un alto nivel de significancia, lo que sugiere que cuando la información es verdaderamente relevante y fácilmente accesible, la ciudadanía percibe que el servicio público responde mucho mejor a sus necesidades y expectativas.

DISCUSIÓN

Al revisar los resultados del estudio, se observa una conexión muy estrecha entre la transparencia administrativa y la satisfacción ciudadana dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro.

El coeficiente de Pearson ($r = 0.957$; $p < 0.01$) revela una relación positiva y sólida: cuando la institución actúa con claridad y honestidad, la comunidad responde con mayor confianza y aprecio hacia los servicios públicos. Este vínculo forma una especie de círculo virtuoso, donde la transparencia alimenta la satisfacción y la satisfacción refuerza la credibilidad del sistema.

En contraste, Pineda (2024) encontró en la provincia de Ica un escenario opuesto, al identificar una correlación negativa significativa ($r = –0.440$; $p < 0.01$) mediante la prueba de Spearman. Allí, la percepción de corrupción redujo notablemente la confianza ciudadana.

Así, mientras la transparencia en Azángaro fortalece la unión entre la institución y su gente, la corrupción en Ica actúa como una grieta que debilita la relación entre el Estado y la sociedad.

El análisis realizado mostró que la relación entre la transparencia administrativa y la satisfacción ciudadana en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro es profundamente sólida.

El coeficiente de Pearson ($r = 0.957$; $p < 0.01$) evidencia que cuando la institución abre sus puertas y comunica con claridad sus acciones, la comunidad responde con mayor confianza y valoración hacia su gestión.

Este resultado coincide con lo señalado por Calderón (2021), quien halló que la eficiencia en los servicios administrativos influye directamente en la percepción del usuario, comprobado mediante la prueba de chi cuadrado, donde la satisfacción crece en entornos bien organizados y con atención amable.

Sin embargo, tanto en su estudio como en este, la falta de aplicación de instrumentos normativos como el MOF y el ROF limita la calidad del servicio. Al comparar con los hallazgos de Pineda (2024) en Ica, se observa lo opuesto: allí, la corrupción deteriora la confianza, generando una relación negativa ($r = –0.440$; $p < 0.01$) entre las instituciones y la comunidad.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El análisis realizado mostró con claridad que existe una relación muy estrecha entre la transparencia administrativa y la satisfacción ciudadana en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro durante el 2024. El coeficiente de correlación obtenido ($r = 0.957$; $p < 0.01$) revela una conexión positiva y altamente significativa, lo que sugiere que cada vez que la institución abre más sus puertas e informa con claridad, las personas sienten mayor confianza y aprecio por los servicios que reciben. En términos simples, la transparencia actúa como un puente que acerca a la ciudadanía con la gestión pública, fortaleciendo la confianza mutua y consolidando un ambiente donde la participación y la valoración se convierten en pilares de una relación más humana y cercana entre el Estado y su comunidad.

SEGUNDA: El análisis realizado permitió evidenciar que compartir la información administrativa de manera abierta y clara se refleja directamente en cómo los ciudadanos perciben la calidad de los servicios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024. El coeficiente de correlación ($r = 0{,}636$) muestra una relación positiva fuerte y significativa ($p < 0{,}01$). En otras palabras, cuando la información fluye con transparencia y es fácil de entender, los usuarios sienten mayor confianza y satisfacción, como si la transparencia construyera un puente firme que une la gestión institucional con la percepción positiva y cercana de la comunidad, reforzando así la credibilidad y fortaleciendo el vínculo entre la institución y quienes se benefician de sus servicios.

TERCERA: El estudio permitió evidenciar que la claridad en la información impacta de manera significativa en cómo los ciudadanos perciben la calidad del servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024. El coeficiente de correlación obtenido ($r = 0,549$) muestra una relación positiva moderada y altamente significativa ($p < 0,01$). Esto sugiere que, cuando los datos se presentan de manera sencilla, ordenada y comprensible, los usuarios sienten mayor satisfacción. Así, la claridad funciona como una linterna que ilumina el camino de la confianza, ayudando a que la comunidad valore mejor la gestión pública y fortaleciendo la conexión entre la institución y quienes reciben sus servicios.

CUARTA: El análisis realizado permitió demostrar que la exactitud de la información publicada está estrechamente ligada a la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024. El coeficiente de correlación obtenido ($r = 0,702$) indica una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa ($p < 0,01$). Esto refleja que, cuando los datos son precisos, coherentes y sin errores, los ciudadanos perciben una atención más confiable y segura. En este sentido, la exactitud funciona como los cimientos de una casa sólida: sostiene la confianza de la comunidad y refuerza la valoración positiva de la gestión pública, haciendo que la interacción entre institución y usuarios sea más firme y confiable.

QUINTA: El estudio permitió mostrar que la oportunidad en la difusión de la información influye directamente en cómo los ciudadanos perciben el tiempo de respuesta de los servicios en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024. El coeficiente de correlación obtenido ($r = 0,626$) revela una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa ($p < 0,01$). Esto evidencia que, cuando los datos se comparten en el momento adecuado, los usuarios sienten que la atención es más rápida y eficiente. De esta manera, la oportunidad funciona como un reloj bien sincronizado que no solo mide el tiempo, sino que también fortalece la confianza y mejora la percepción de la gestión institucional, acercando a la comunidad a un servicio más cercano y confiable.

SEXTA: El análisis realizado permitió evidenciar que la relevancia de la información compartida se relaciona de manera significativa con cómo los ciudadanos perciben la accesibilidad a los servicios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024. El coeficiente de correlación obtenido ($r = 0,429$) refleja una asociación positiva moderada y estadísticamente significativa ($p < 0,01$). Esto significa que, cuando los datos publicados responden a las necesidades e intereses reales de la comunidad, los usuarios sienten que acceder al servicio es más fácil y directo. En este sentido, la relevancia funciona como una llave confiable que abre las puertas de la gestión pública, acercando a la institución a la ciudadanía y fortaleciendo la sensación de transparencia y cercanía en cada interacción.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere que la UGEL de Azángaro fortalezca sus políticas de transparencia publicando información relevante de manera constante, clara y accesible. Al abrir las ventanas de la institución y dejar que la información fluya sin obstáculos, no solo se refuerza la confianza de la ciudadanía, sino que también se construye un puente sólido que conecta de manera cercana y efectiva a la institución con la comunidad, generando vínculos duraderos y relaciones más fluidas en el día a día.

SEGUNDA: Se sugiere que la UGEL de Azángaro refuerce la difusión de información administrativa mediante estrategias claras, accesibles y periódicas, pensadas en lo que realmente necesitan los ciudadanos. Al compartir datos de manera transparente y constante, la institución no solo fortalecerá la confianza de la comunidad, sino que también mejorará la percepción sobre la calidad de los servicios, creando una relación más cercana y confiable con quienes interactúan diariamente con la entidad.

TERCERA: Se sugiere que la UGEL de Azángaro ponga énfasis en redactar la información de manera clara, ordenada y fácil de entender. Al ofrecer mensajes comprensibles para todos, la institución no solo hará más sencillo que los ciudadanos interpreten los datos, sino que también fortalecerá la confianza en sus servicios y mejorará la percepción de la calidad del trabajo público, creando un vínculo más cercano y transparente con la comunidad.

CUARTA: Se sugiere que la UGEL de Azángaro garantice que la información publicada sea siempre precisa, coherente y libre de errores. Cuando los datos son exactos, los ciudadanos sienten mayor confianza y perciben que la atención recibida es más confiable, eficiente y transparente, fortaleciendo el vínculo entre la institución y la comunidad y asegurando que cada interacción se viva con seguridad y claridad.

QUINTA: Se sugiere que la UGEL de Azángaro asegure que la información se publique de manera oportuna, actualizada y accesible. Compartir datos en el momento adecuado ayuda a que los ciudadanos perciban una atención más rápida, mejora la sensación de eficiencia en los servicios y refuerza la confianza en la institución, convirtiéndose en una herramienta esencial para construir relaciones sólidas y transparentes entre la gestión pública y la comunidad.

SEXTA: Se sugiere que la UGEL de Azángaro comparta información que realmente sea útil y relevante para las necesidades de la comunidad. Al entregar datos claros y de interés ciudadano, se facilita que las personas accedan con facilidad a los servicios, se refuerza la confianza en la institución y se estrecha la relación entre la gestión pública y quienes dependen de ella, haciendo que la comunicación sea más cercana, transparente y efectiva para todos.

REFERENCIAS

Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación Research Method. International journal of good conscience, 9(3), 195–204. http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf

Aguilar Villarreal, D. (2023). *La praxis de la transparencia como elemento que contribuye al Trabajo Social* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de La Plata).

Alhussain, T., Drew, S., Alhussain, M., & Alghamdi, R. (2012). The effects of website quality on adoption of e-government service: An empirical study applying UTAUT model using SEM. arXiv. Recuperado de https://arxiv.org/abs/1211.2410

Alshehri, M., Drew, S., & Alhussain, T. (2013). Analysis of citizens' acceptance for e-government services: Applying the UTAUT model. arXiv. Recuperado de https://arxiv.org/abs/1304.3157

Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* 6ta Ed. Caracas: Episteme.

Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (Tercera). Grupo Editorial Patria.

Bejarano Paredes, C. A. (2019). *Transparencia de gestión administrativa y adquisición de bienes y servicios en la institución pública militar Trujillo*, 2018.

Calderon, J. (2021). *Calidad del servicio administrativo y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Puno, 2019*. (Tesis de maestría). [Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/17743

Canales, M. (2006). *Metodologías de la investigación social*. LOM ediciones.

Caneval, Antonio. (2008). *Metodología de la investigación científica*. *3ra. Edición. Editorial Acribia, S.A*.

Castanedo Abay, A. (2020). *Transparencia administrativa en el ámbito del consumo y los consumidores. Un paso adelante en la gestión de conflictos*. Alcance, 9(23), 23-40.

Chiang, M., Salazar, M., & Nuñez, A. (2007). *Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*, 3490-3507.

Cristaldo, M. F. C., & Caballero, A. D. (2023). *Disponibilidad de información pública en universidades nacionales de Paraguay*. Revista Jurídica de la Universidad Americana, 11(1), 45-54.

Díaz Rojas, E. M. (2023). *Lineamientos técnicos para cargos de confianza con igualdad de oportunidades y transparencia en la parte administrativa de EsSalud Piura*.

Duarte, F., & Pires, H. F. (2011). *Inclusión digital, tres conceptos clave: conectividad, accesibilidad, comunicabilidad*. Revista Electrónica de Recursos em Internet sobre Geografía y Ciencias Sociales, 150(1), 1-15.

Eckhard, S., Langen, S., & Mikhaylov, S. (2024). Linguistic features of public service encounters: How spoken language affects citizen satisfaction. Journal of Public Administration Research and Theory, 34(1), 122-139. https://doi.org/10.1093/jopart/muac012

Emmerich, G. E. (2004). *Transparencia, rendición de cuentas, responsabilidad gubernamental y participación ciudadana. Polis: Investigación y Análisis Sociopolítico y Psicosocial*, 2(4), 67-90.

Favero, N., & Kim, S. (2025). Transparency and citizen satisfaction: A meta-analysis and systematic review. Public Administration Review. https://doi.org/10.1080/14719037.2025.2456658

Fernández, E. (2015). *Calidad en atención a usuarios de la administración pública.*

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference (4th ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon.

George, D., & Mallery, P. (2019). IBM SPSS Statistics 26 Step by Step: A Simple Guide and Reference (16.ª ed.). Routledge. https://doi.org/10.4324/9780429056765

Grau, N. C. (2006). *La transparencia en la gestión pública: ¿Cómo construirle viabilidad? Estado, gobierno, gestión pública*: Revista Chilena de Administración Pública, (8), 22-44.

Hernández y otros. (2010). "Metodología de la Investigación". Edit. Mac Graw Hill, 5ta Ed., 706 pp.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-hill / Interamericana Editores.

Hernández, Roberto. et al. (2006). *Metodología de la investigación científica*. 5ra. Edición. Editorial MC Graw., México.

Hernández, y Otros (2015): *"Metodología de la Investigación"*, 6ta Edición. México. Mc GRAW – HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S. A. DE V.C.

Hossiep, C. R., Märtins, J., & Schewe, G. (2021). DCA-Transparency: Validation and extension of a German short scale. Journal of Business and Psychology, 36(4), 1–14. https://doi.org/10.1026/0932-4089/a000360

Hossiep, C. R., Märtins, J., & Schewe, G. (2024). Measuring organizational transparency with 10 items: Validation of a German short scale. Psychological Assessment, 36(1), 1–14. https://doi.org/10.1026/0932-4089/a000360

Huanca-Frias, J. O., Morales-Zamalloa, C. A., Zela-Pacori, C. E., & Salas, I. X. T. (2021*). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario*

en las municipalidades provinciales de la región Puno. Polo del conocimiento, 6(1), 479-498.

Justo, J. C. G., Muñoz, N. M., & Sánchez, D. G. (2022). *Un mismo lenguaje para toda la ciudadanía: Claridad, transparencia y administración pública*. In Nuevos enfoques sobre transparencia y derecho de acceso a la información pública (pp. 307-330). Thomson Reuters Aranzadi.

Licsandru, T., & Licsandru, M. (2024). Citizens' inclusion in public services: A systematic review. Public Administration, 102(1), 1-20. https://doi.org/10.1111/padm.13049

Martínez, R., Rodríguez, R., Vera, P., & Parkinson, C. (2020). *Análisis del procedimiento para la solicitud de información pública y tiempos de respuesta. Caso de Estudio*: Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina).

Maturrano, J.A. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima sede Huacho* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Perú]. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/

Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., & Echeverría-Ríos, O. (2021). *Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico*. Investigación administrativa, 50(127).

Morales Robles, A. F. (2017). *Evaluación del acceso de los ciudadanos a la información pública municipal* 2012-2015. Tesis de la Universidad Cesar Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6668

Morales, V., Hernández, A. (2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Buenos Aires: Revista Digital 2004; 10 (73). Disponible en http://www.efdeportes.com/

Murguía García, C. (2018). Coherencia en políticas públicas: una propuesta metodológica para su análisis: el caso de combate a la pobreza en Chiapas.

Naessens, H. (2010, September). *Ética pública y transparencia*. *In XIV Encuentro de Latinoamericanistas Españoles: congreso internacional* (pp. 2113-2130). Universidad de Santiago de Compostela, Centro Interdisciplinario de Estudios Americanistas Gumersindo Busto; Consejo Español de Estudios Iberoamericanos.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación; cuantitativa-cualitativa, redacción de la tesis*. Ediciones de la U.

Ochoa Tirado, M. (2008). *Búsqueda de la eficiencia en un servicio público a través de la automatización: tramitación de planos en la SEOPC. Ciencia y sociedad.*

Ochoa-Rico, M. S., Concha-Bucaram, A., Romero-Subia, J., Sorhegui-Ortega, R., & Vergara-Romero, A. (2022). *Análisis de la Satisfacción Ciudadana desde la perspectiva de los Servicios Públicos en Zonas Urbanas*. Amazonía investiga, 11(50), 245-259.

OECD & Inter-American Development Bank (IDB). (2024). 2023 Digital Government Index of Latin America and the Caribbean: Main findings. OECD Publishing / IDB.

Oviedo, H. C., & Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Revista colombiana de psiquiatría, 34(4), 572-580.

Palella, S., & Martins, F. (2012). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: Fondo Editorial.

Pelicano Piris, N. (2022). *Análisis de la legibilidad de la información sanitaria dirigida a la población vulnerable*. Revista ProPulsión, 5(2), 140-171.

Pineda Bravo, TC (2024). La percepción de la corrupción y la satisfacción ciudadana en la gestión gubernamental de la provincia de Ica, 2023.

Ponce, H., & Marx, N. (2018). *Competencias del personal administrativo en el uso del siaf y su influencia en la gestión pública, en la municipalidad provincial de pasco y municipalidad distrital de yanacancha*-2016.

Ramírez-Sánchez, T. D. J., Nájera-Aguilar, P., & Nigenda-López, G. (1998). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios*. Salud pública de México, 40(1), 03-12.

Reyes, M., & Castañeda, P. (2020). *Aplicación del modelo de aceptación tecnológica en sistemas de información de la administración pública del Perú*. *Revista peruana de computación y sistemas,* 3(1), 15-22.

Rocamora, A. B. (2015). *La mejora del ordenamiento jurídico: Una experiencia en favor de la simplificación y claridad de las leyes*. Encuentros multidisciplinares, 17(51), 62-65.

Rodríguez P. M. A. (2010). *Métodos de investigación: diseño de proyectos y desarrollo de tesis en ciencias administrativas, organizacionales y sociales*. Universidad Autónoma de Sinaloa, 2010

Rojas., E. (2019). *Gobierno electrónico y satisfacción del usuario del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil- Chimbote*, 2019 [Tesis maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39676

Salto Brajcich, R. O. (2022). Derecho de acceso a la información pública: claridad lingüística e interpretación, límites a la potestad jurisdiccional estatal, y garantía de ejercicio (Bachelor's thesis).

Schnackenberg, A. K., & Tomlinson, E. C. (2014). Organizational transparency. Journal of Management, 40(7), 1790–1818. https://doi.org/10.1177/0149206314525202

Schnackenberg, A. K., & Tomlinson, E. C. (2020). The dimensional structure of transparency: A construct validation of transparency as disclosure, clarity, and accuracy in organizations. Human Relations, 74(2), 1–22. https://doi.org/10.1177/0018726720933317

Schnackenberg, A. K., & Tomlinson, E. C. (2021). Organizational transparency: A new perspective on managing trust in organization-stakeholder relationships. Journal of Management, 47(5), 1–25. https://doi.org/10.1177/0149206321993347

Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficients: appropriate use and interpretation. Anesthesia & Analgesia, 126(5), 1763–1768. https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864

Sijtsma, K. (2009). On the use, the misuse, and the very limited usefulness of Cronbach's alpha. Psychometrika, 74(1), 107-120.

Song, M., An, S. y Meier, K. (2020). *Estándares de calidad, autonomía de implementación y satisfacción ciudadana con los servicios públicos: evidencia transnacional*. Public Management Review, 23, 906-928. https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1730939.

Spreng, R. y R. Mackoy (1996). *An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. Journal of Retailing*, 72(2): 201-214. http://dx.doi.org/10.1016/S0022-4359(96)90014-7

Tamayo, M. (1994). *"El proceso de la investigación científica"*. 3ª edición. *México, Limusa.*

Taylor, S. A. y Baker, T. L. (1994). *An assessment of the relationship between service quality and customer satisfaction in the formation of consumers' purchase*

intentions. Journal of retailing, 70(2): 163-178. http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003

Tumi, S. (2020). *Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca* 2019 62 [Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/14307/Tumi_Tito_Sa%20muel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Uys y Basson (2005). *Research Methodology in Nursing. Offices in Cape Town and Midrand*. Tenth impression. 2005.

Valle González, A. (2000). *Resolución de quejas médicas por arbitraje*. Gac. Med México, 136(4).

Van de Walle, S. (2017). Explaining citizen satisfaction and dissatisfaction with public services. In E. Ongaro & S. Van Thiel (Eds.), The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe (pp. 227-241). Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_11

Vera, J., & Trujillo, A. (2018). *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México*. Contaduría y administración, 63(2), 0-0.

Vicher, D. (2010). Derechos de propiedad y costos de transacción en administración pública. Ola Financiera, 3(5), 102–126. https://doi.org/10.22201/fe.18701442e.2010.5.23066

Villanueva, E. (2003). *El derecho de acceso a la información pública en Latinoamérica*.

Waddington, H., Sonnenfeld, A., Finetti, J., Gaarder, M., John, D., y Stevenson, J. (2019). *Participación ciudadana en los servicios públicos en países de ingresos bajos y medios: una revisión sistemática de métodos mixtos de iniciativas de*

participación, inclusión, transparencia y rendición de cuentas (PITA). Campbell Systematic Reviews, 15. https://doi.org/10.1002/CL2.1025.

Yánez, J. F. R. (2019). *El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

Yánez, J. F. R. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., & Velasteguí, L. E. (2021). *Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba*, Ecuador. Información tecnológica, 32(5), 101-110.

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ANEXOS

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AZÁNGARO 2024

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	POBLACIÓN Y MUESTRA
			VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN			
General: ¿Qué nivel de correlación existe entre la transparencia administrativa y la satisfacción ciudadana respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024? **Específicas:** 1. ¿Qué nivel de correlación existe entre la divulgación de información administrativa y la percepción de la información en la satisfacción ciudadana respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024? 2. ¿Qué nivel de correlación existe entre la claridad de la información y la percepción de la calidad del servicio respecto a los servicios públicos en	**General:** El nivel de correlación de la transparencia administrativa tiene una influencia directa y positiva en la satisfacción ciudadana respecto a los servicios públicos la Unidad de la Gestión Educativa Local de Azángaro 2024 **Específicas:** 1. El nivel de correlación de la divulgación de información administrativa tiene una influencia directa y positiva en la percepción de la información en la satisfacción ciudadana en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024 2. El nivel de correlación de la claridad de la información tiene una influencia directa y positiva en la percepción de la calidad del servicio respecto a los servicios públicos en la Unidad de	**General:** Determinar el nivel de correlación entre la transparencia administrativa y la satisfacción ciudadana respectos a los servicios públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024 **Específicas:** 1. Determinar el nivel de correlación entre la divulgación de información administrativa y la percepción de la información en la satisfacción ciudadana en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024 2. Determinar el nivel de correlación entre claridad de la información y la percepción de la calidad del servicio en la Unidad de Gestión	VARIABLE 1	Transparencia administrativa	Divulgación	Cantidad de documentos e informes publicados	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre	ENCUESTA	CUESTIONARIO	**Población:** La población está constituida por 200 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, en el año 2024 **Muestra:** La muestra está constituida por 80 usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, en el año 2024
						Publicación de procedimientos y resultados				
						Inclusión de datos relevantes para la ciudadanía				
					Claridad	Comprensibilidad del lenguaje				
						Estructura y organización de la información				
						Facilidad de interpretación para el ciudadano				
					Exactitud	Precisión de datos				
						Ausencia de errores				
						Coherencia interna en la información publicada				
					Oportunidad	Frecuencia de actualización de la información				
						Publicación en tiempo oportuno				
						Disponibilidad de datos recientes				
					Relevancia	Pertinencia de la información publicada				
						Relación de la información con necesidades ciudadanas				
						Inclusión de datos de interés público				

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024? 3. ¿Qué nivel de correlación existe entre la exactitud de la información publicada y la satisfacción en la atención al usuario respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024? 4. ¿Qué nivel de correlación existe entre la oportunidad en la publicación de la información y la percepción del tiempo de respuesta respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024? 5. ¿Qué nivel de correlación existe entre la relevancia de la información publicada y la percepción de la accesibilidad del servicio respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024?	Gestión Educativa Local de Azángaro 2024 3. El nivel de correlación de la exactitud de la información publicada tiene una influencia directa y positiva en la satisfacción en la atención al usuario respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024 4. El nivel de correlación de la oportunidad en la publicación de la información tiene una influencia directa y positiva en la percepción del tiempo de respuesta respecto a los servicios públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024 5. El nivel de correlación de la relevancia de la información publicada tiene una influencia directa y positiva en la percepción de la accesibilidad del servicio respecto a los servicios públicos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024	Educativa Local de Azángaro 2024 3. Determinar el nivel de correlación entre la exactitud de la información publicada y la satisfacción en la atención al usuario respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024 4. Determinar el nivel de correlación entre la oportunidad en la publicación de la información y la percepción del tiempo de respuesta respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024 5. Determinar el nivel de correlación entre la relevancia de la información publicada y la percepción de la accesibilidad del servicio respecto a los servicios públicos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro 2024	V A R I A B L E 2	Satisfacción ciudadana	Información	Claridad de la información proporcionada	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre	E N C U E S T A	C U E S T I O N A R I O	
						Suficiencia de la información				
						Consistencia de la información				
					Calidad del servicio	Resolución de la necesidad del usuario				
						Cumplimiento de expectativas				
						Conformidad con estándares adecuados				
					Atención al usuario	Respeto y cortesía del personal				
						Escucha activa				
						Disposición de ayuda				
					Tiempo	Tiempo de respuesta				
						Tiempo de espera				
						Disponibilidad del servicio cuando se requiere				
					Accesibilidad	Facilidad de acceso físico o digital				
						Claridad de requisitos				
						Simplicidad del proceso				

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AZÁNGARO 2024

VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	VALORACIÓN
Variable 1	Transparencia administrativa	Divulgación	Cantidad de documentos e informes publicados	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Publicación de procedimientos y resultados	
			Inclusión de datos relevantes para la ciudadanía	
		Claridad	Comprensibilidad del lenguaje	
			Estructura y organización de la información	
			Facilidad de interpretación para el ciudadano	
		Exactitud	Precisión de datos	
			Ausencia de errores	
			Coherencia interna en la información publicada	
		Oportunidad	Frecuencia de actualización de la información	
			Publicación en tiempo oportuno	
			Disponibilidad de datos recientes	
		Relevancia	Pertinencia de la información publicada	
			Relación de la información con necesidades ciudadanas	
			Inclusión de datos de interés público	

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Variable 2	Satisfacción ciudadana	Información	Claridad de la información proporcionada	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Suficiencia de la información	
			Consistencia de la información	
		Calidad del servicio	Resolución de la necesidad del usuario	
			Cumplimiento de expectativas	
			Conformidad con estándares adecuados	
		Atención al usuario	Respeto y cortesía del personal	
			Escucha activa	
			Disposición de ayuda	
		Tiempo	Tiempo de respuesta	
			Tiempo de espera	
			Disponibilidad del servicio cuando se requiere	
		Accesibilidad	Facilidad de acceso físico o digital	
			Claridad de requisitos	
			Simplicidad del proceso	

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

MATRIZ INSTRUMENTAL

TÍTULO: INFLUENCIA DE LA TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN CIUDADANA EN SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE AZÁNGARO 2024

VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALORACIÓN				
					Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
					1	2	3	4	5
VARIABLE 1	Transparencia Administrativa	Divulgación	Cantidad de documentos e informes publicados	La institución proporciona suficiente información sobre sus decisiones					
			Publicación de procedimientos y resultados	Los procedimientos y sus resultados (Adjudicaciones, plazas, resoluciones) se publican de manera completa y accesible					
			Inclusión de datos relevantes para la ciudadanía	La información difundida incluye los datos que realmente necesita la ciudadanía para sus decisiones					
		Claridad	Comprensibilidad del lenguaje	Los textos publicados están redactados en un lenguaje claro y comprensible para el público general					
			Estructura y organización de la información	Los contenidos se presentan con buena estructura (Títulos, resúmenes, tablas) que facilitan su lectura					
			Facilidad de interpretación para el ciudadano	Puedo interpretar sin ambigüedades los requisitos, plazos y decisiones publicados					
		Exactitud	Precisión de datos	Los datos publicados son precisos y corresponden a los registros oficiales					
			Ausencia de errores	Encuentro la información sin errores numéricos, tipográficos o de contenido					
			Coherencia interna en la información publicada	La información es coherente entre documentos y canales (Web, ventanilla, redes)					
		Oportunidad	Frecuencia de actualización de la información	La información se actualiza con la frecuencia que el servicio exige					
			Publicación en tiempo oportuno	Los comunicados y resultados se publican a tiempo, antes de las fechas límite					
			Disponibilidad de datos recientes	Los datos disponibles son recientes cuando los necesito					
		Relevancia	Pertinencia de la información publicada	Los temas publicados son pertinentes para la gestión educativa local					
			Relación de la información con necesidades ciudadanas	La información responde a necesidades reales de padres, docentes y directivos					
			Inclusión de datos de interés público	Se incluyen datos de claro interés público (Presupuesto, plazas, cronogramas)					

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

VARIABLE 2	Satisfacción Ciudadana		Claridad de la información proporcionada	La información que recibo durante el trámite es clara y comprensible					
		Información	Suficiencia de la información	La información entregada es suficiente para completar mi trámite sin dudas					
			Consistencia de la información	La información recibida es consistente entre diferentes áreas o canales					
		Calidad del servicio	Resolución de la necesidad del usuario	Mi necesidad o trámite se resuelve adecuadamente en la entidad					
			Cumplimiento de expectativas	El servicio recibido coincide con lo que yo esperaba					
			Conformidad con estándares adecuados	El servicio cumple estándares adecuados de calidad para el sector público					
		Atención al usuario	Respeto y cortesía del personal	El personal me trata con respeto y cortesía					
			Escucha activa	Siento que el personal escucha y comprende mis consultas					
			Disposición de ayuda	El personal muestra disposición para ayudar a resolver mi trámite					
		Tiempo	Tiempo de respuesta	Recibo respuestas dentro de plazos razonables					
			Tiempo de espera	El tiempo de espera en atención (Presencial o virtual) es aceptable					
			Disponibilidad del servicio cuando se requiere	El servicio está disponible cuando lo necesito					
		Accesibilidad	Facilidad de acceso físico o digital	Me resulta fácil acceder al servicio tanto de forma presencial como digital					
			Claridad de requisitos	Los requisitos para el trámite son claros y fáciles de entender en la entidad					
			Simplicidad del proceso	El proceso del trámite es simple y evita pasos innecesarios					

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

ANEXO 04: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

INTRODUCCIÓN

El siguiente cuestionario se aplica a los usuarios de la Institución Unidad de Gestión Educativa Local de Azángaro, de la Provincia de Azángaro, en el año 2024.

DETALLES DEL CUESTIONARIO

1. El cuestionario que se aplica a usted Señor usuario, se refiere a conocimientos que tiene usted sobre la Transparencia en los servicios que brinda la UGEL Azángaro y la satisfacción que usted tiene en los diferentes servicios que le brindan la entidad educativa, de la Provincia de Azángaro, Región Puno, en el año 2024.
2. El desarrollo del presente cuestionario, tiene una duración de 40 minutos aproximadamente.
3. Marque con un aspa (x) dentro del paréntesis, solo una de las opciones que considere correcta, en cada pregunta.
4. Para cada criterio se considerará la escala de 1 a 5, donde se detalla a continuación.

CRITERIOS DE VALORACIÓN	NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
VALOR	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO

SEXO	Masculino	( )	Femenino	( )		
EDAD	De 20 a 40	( )	De 40 a 60	( )	De 60 a más	( )

N°	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
TRANSPARENCIA ADMINISTRATIVA		1	2	3	4	5
1	La institución proporciona suficiente información sobre sus decisiones					
2	Los procedimientos y sus resultados (Adjudicaciones, plazas, resoluciones) se publican de manera completa y accesible					
3	La información difundida incluye los datos que realmente necesita la ciudadanía para sus decisiones					
4	Los textos publicados están redactados en un lenguaje claro y comprensible para el público general					
5	Los contenidos se presentan con buena estructura (Títulos, resúmenes, tablas) que facilitan su lectura					
6	Puedo interpretar sin ambigüedades los requisitos, plazos y decisiones publicados					
7	Los datos publicados son precisos y corresponden a los registros oficiales					
8	Encuentro la información sin errores numéricos, tipográficos o de contenido					
9	La información es coherente entre documentos y canales (Web, ventanilla, redes)					

10	La información se actualiza con la frecuencia que el servicio exige					
11	Los comunicados y resultados se publican a tiempo, antes de las fechas límite					
12	Los datos disponibles son recientes cuando los necesito					
13	Los temas publicados son pertinentes para la gestión educativa local					
14	La información responde a necesidades reales de padres, docentes y directivos					
15	Se incluyen datos de claro interés público (Presupuesto, plazas, cronogramas)					

N°	ÍTEMS	CRITERIOS DE VALORACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	SATISFACCIÓN CIUDADANA	1	2	3	4	5
1	La información que recibo durante el trámite es clara y comprensible					
2	La información entregada es suficiente para completar mi trámite sin dudas					
3	La información recibida es consistente entre diferentes áreas o canales					
4	Mi necesidad o trámite se resuelve adecuadamente en la entidad					
5	El servicio recibido coincide con lo que yo esperaba					
6	El servicio cumple estándares adecuados de calidad para el sector público					
7	El personal me trata con respeto y cortesía					
8	Siento que el personal escucha y comprende mis consultas					
9	El personal muestra disposición para ayudar a resolver mi trámite					
10	Recibo respuestas dentro de plazos razonables					
11	El tiempo de espera en atención (Presencial o virtual) es aceptable					
12	El servicio está disponible cuando lo necesito					
13	Me resulta fácil acceder al servicio tanto de forma presencial como digital					
14	Los requisitos para el trámite son claros y fáciles de entender en la entidad					
15	El proceso del trámite es simple y evita pasos innecesarios					

Gracias por su apoyo.

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO OPINIÓN DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Autor del instrumento: Omar Hervert Zamata Choque

1.2. Validado por: Dr. Fredy Toribio Chalco Vargas

1.3. Título de la investigación: Influencia de la transparencia administrativa en la satisfacción ciudadana en servicios públicos de la unidad de gestión educativa local de Azángaro 2024.

1.4. Nombre del instrumento: Transparencia administrativa y Satisfacción ciudadana.

II. ASPECTOS A EVALUAR:

N°	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
			1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado															X					
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables													X							
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia																	X			
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica															X					
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable															X					
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio																X				
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																X				
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema. objetivos e hipótesis															X					
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																X				
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación															X					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Buena

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 76%

V. OBSERVACIONES: Ninguna

LUGAR Y FECHA: Juliaca, 2024

FIRMA DEL EXPERTO

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO
OPINIÓN DEL EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

1.1. Autor del instrumento: Omar Hervert Zamata Choque

1.2. Validado por: Dr. Carlos Adolfo Lujan Urviola

1.3. Título de la investigación: Influencia de la transparencia administrativa en la satisfacción ciudadana en servicios públicos de la unidad de gestión educativa local de Azángaro 2024.

1.4. Nombre del instrumento: Transparencia administrativa y satisfacción ciudadana.

II. ASPECTOS A EVALUAR:

N°	INDICADORES		VALORACIÓN																			
			DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
			1	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
			5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1	CLARIDAD	Está formado con lenguaje apropiado															X					
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables													X							
3	ACTUALIDAD	Está adecuado al avance de la ciencia																	X			
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica															X					
5	SUFICIENCIA	El número de ítems propuesto es suficiente para medir la variable															X					
6	ADECUACIÓN	Está adecuado para valorar la variable de estudio																X				
7	CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																X				
8	COHERENCIA	Existe coherencia entre el problema objetivos e hipótesis															X					
9	METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																X				
10	PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación															X					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Buena

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 76 %

V. OBSERVACIONES: Ninguna

LUGAR Y FECHA: Juliaca, 2024

FIRMA DEL EXPERTO

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X] Fecha de entrega: 22/12/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Omar Hervert Zamata Choque
Dirección: Jr. Salinas Nº 159.
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 80020850
Teléfono: 951876833 email: hervertzamata@gmail.com.
Nombres y Apellidos:
Dirección:
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:
Teléfono: email:
Facultad y/o Escuela de Posgrado: MAESTRIA EN ADMINISTRACION
Escuela Profesional o Mención: GESTION Y CONTROL DE GOBIERNOS LOCALES Y REGIONALES
Título o Grado Académico a optar: MAGISTER EN ADMINISTRACION
Asesor: Dr. Jesús Mamani Mamani
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación [ ] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [ ] Trabajo Académico [ ]
Título: Influencia de la transparencia administrativa en la satisfacción ciudadana en servicios públicos de la unidad de gestión educativa local de Azángaro 2024.
Palabras claves, (3 a 5 términos): Transparencia administrativo y satisfacción ciudadana.
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV [1,2]?
2

[1] Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
[2] Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☐ Titulo ☐ 2da Especialidad ☒ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.

☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____

☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comérciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

☐ Sí autorizo

☒ No autorizo

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral**. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

[X] Internacional

[X] Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA P-59



Firma de Autor | huella digital | 22 de diciembre del 2025. Fecha

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/