



## ***Impacto del gobierno abierto en la calidad de atención de los servicios públicos en el Perú***

*Impact of open government on the quality of care of public services in Peru*

*Impacto do governo aberto na qualidade da atenção aos serviços públicos no Peru*

**Angela Beatriz Morales Sánchez**

correodelautor@investigación.com

<https://orcid.org/0009-0004-8345-0660>

**Universidad César Vallejo. Lima, Perú**

**William Jesús Cardenas Zedano**

william.cardenas@unica.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-0296-2935>

**Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”. Ica, Perú**

**Manuel Antonio Acasiete Aparcana**

macasiete@unica.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-5417-0887>

**Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”. Ica, Perú**

**Carlos Alberto Villafuerte Álvarez**

villafuertealvarezc@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-7010-963X>

**Universidad César Vallejo. Lima, Perú**

**Víctor Hugo Herencia Escalante**

hugohe@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-1920-4081>

**Universidad César Vallejo. Lima, Perú**

**Julio Edgar Zapata Chiroque**

JEZAPATAZ@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-5701-708X>

**Universidad César Vallejo. Lima, Perú**

<http://doi.org/10.59659/impulso.v.6i13.251>

Artículo recibido 12 de noviembre 2025 | Aceptado 10 de diciembre 2025 | Publicado 5 de enero 2026

### **RESUMEN**

El Gobierno Abierto constituye un factor decisivo para mejorar la calidad de atención de los servicios públicos en el Perú. La presente investigación tiene como objetivo determinar el impacto del gobierno abierto en la calidad de atención de los servicios públicos en el Perú. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo básico y nivel correlacional, con diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 70 usuarios seleccionados mediante muestreo intencional no probabilístico. Los resultados revelan que el 98.6% de los usuarios calificó el Gobierno Abierto como regular y el 74.3% evaluó la calidad de atención en el mismo nivel, evidenciando limitaciones significativas en ambos ámbitos. Se concluye que el Gobierno Abierto es percibido mayoritariamente como regular, incidiendo significativamente en la calidad de atención, especialmente en la oportunidad y confiabilidad de la información, lo que refuerza la necesidad de fortalecer políticas públicas orientadas a transparencia y eficiencia institucional.

**Palabras clave:** Gobierno abierto; Calidad de atención; Gestión pública; Transparencia; Participación ciudadana

## ABSTRACT

The Open Government constitutes a decisive factor in improving the quality of care of public services in Peru. This investigation aims to determine the impact of the Open Government on the quality of care of public services in Peru. The investigation adopted a quantitative, basic and correlational approach, with a non-experimental and transversal design. The sample is made up of 70 users selected through intentional non-probabilistic sampling. The results reveal that 98.6% of users rated the Open Government as regular and 74.3% evaluated the quality of attention at the same level, highlighting significant limitations in both areas. It is concluded that the Open Government is mostly perceived as regular, having a significant impact on the quality of attention, especially on the timeliness and reliability of information, which reflects the need to strengthen public policies aimed at transparency and institutional efficiency.

**Keywords:** Open government; Quality of care; Public management; Transparency; Citizen participation

## RESUMO

O Governo Aberto constituiu um factor decisivo para melhorar a qualidade da atenção dos serviços públicos no Peru. A presente investigação tem como objetivo determinar o impacto do governo aberto na qualidade da atenção dos serviços públicos no Peru. A investigação adotou uma abordagem quantitativa, de tipo básico e de nível correlacional, com um desenho não experimental e transversal. A demonstração foi conformada por 70 utilizadores seleccionados através de exibição intencional não probabilística. Os resultados revelaram que 98,6% dos utentes classificaram o Governo Aberto como regular e 74,3% avaliaram a qualidade dos cuidados ao mesmo nível, evidenciando limitações significativas em ambos os ambientes. Conclui-se que o Governo Aberto é maioritariamente gerido como regular, incidindo significativamente na qualidade dos cuidados, sobretudo na oportunidade e fiabilidade da informação, o que reforça a necessidade de reforçar as políticas públicas orientadas para a transparência e eficiência institucional.

**Palavras-chave:** Governo aberto; Qualidade de atendimento; Gestão pública; Transparência; Participação cidadã

## INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de la gobernanza pública global, resulta imprescindible consolidar instituciones sólidas que, además de garantizar justicia y paz, se articulen de manera coherente con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) N.º 16. En este sentido, el Gobierno Abierto (GA) se presenta como un paradigma innovador que, a través de la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, no solo fortalece la democracia, sino que también promueve la implicación activa, crítica y responsable de la sociedad civil en la formulación de políticas públicas y en la fiscalización institucional. De este modo, se favorece la construcción de una gestión estatal más inclusiva, eficiente, legítima y sostenible (Chávez y Mantuano, 2024).

Por consiguiente, García y Vilca (2025) sostienen que, pese a los esfuerzos internacionales orientados a robustecer la gobernanza democrática, en Latinoamérica persiste una marcada brecha de confianza institucional. En concordancia con esta afirmación, la Corporación de Latinobarómetro (2023) revela que el Perú registra uno de los índices más bajos de credibilidad ciudadana hacia la gestión estatal, donde apenas un reducido porcentaje aprueba el manejo responsable de los recursos públicos. Asimismo, el poder del Estado bajo análisis enfrenta una desaprobación que alcanza el 94%, motivada principalmente por

ineficiencias en la atención, excesivos tiempos de espera y la evidente carencia de transparencia y legitimidad en los procesos administrativos. En consecuencia, esta situación refleja una crisis institucional que exige estrategias innovadoras para recuperar la confianza ciudadana y mejorar la calidad de los servicios públicos.

En concordancia con lo señalado por García et al. (2025), pese a los esfuerzos internacionales orientados a fortalecer la gobernanza democrática, en Latinoamérica persiste una marcada brecha de confianza institucional. Los autores advierten que la baja confianza política limita la satisfacción ciudadana con la democracia, lo que evidencia un desafío estructural para la legitimidad estatal. También, Sánchez et al. (2024) destacan que la gestión pública local aún presenta debilidades en la implementación de prácticas de Gobierno Abierto, restringiendo su capacidad de generar credibilidad y eficacia. De manera complementaria, Vera (2015) sostiene que el acceso a la información pública constituye un factor esencial para recuperar la confianza institucional y reducir la corrupción. En consecuencia, estos aportes refuerzan la necesidad de analizar cómo la apertura gubernamental incide en la calidad de atención de los servicios públicos en el Perú.

Según Ramírez (2014) y Saraite et al. (2020), existe una correlación positiva entre la gobernanza abierta y la satisfacción ciudadana, destacando su incidencia en la legitimidad democrática, el fortalecimiento de la confianza institucional y la mejora de la eficacia administrativa. En este sentido, dichos estudios evidencian que la apertura gubernamental, sustentada en la transparencia, la rendición de cuentas y la participación activa de la sociedad civil, constituye un factor determinante para consolidar procesos públicos más inclusivos, sostenibles y responsables. También enfatizan que este enfoque genera condiciones favorables para una gobernanza moderna, confiable y orientada a la construcción de instituciones legítimas y eficientes. En consecuencia, la implementación del Gobierno Abierto se perfila como estrategia clave para fortalecer la credibilidad estatal y garantizar servicios públicos de mayor calidad.

Del mismo modo, en el ámbito nacional, Alarcón (2024) demostró que la implementación de un modelo de Gobierno Abierto resulta esencial para superar los óbices estructurales que afectan la calidad del servicio en las instituciones públicas. En efecto, dicho enfoque permite promover procesos más transparentes, eficientes, inclusivos, sostenibles y participativos, los cuales fortalecen de manera significativa la relación entre Estado y sociedad civil. Además, consolidan la credibilidad gubernamental, incrementan la legitimidad democrática y genera condiciones favorables para una gobernanza más confiable, moderna, responsable y orientada al desarrollo institucional, garantizando simultáneamente la eficacia administrativa y la satisfacción ciudadana.

En este sentido, la persistente desconfianza ciudadana hacia las instituciones públicas en el Perú, reflejada en elevados índices de desaprobación y en la percepción de ineficiencia administrativa, constituye una problemática crítica que impacta directamente en la calidad de atención de los servicios estatales. En efecto, los prolongados tiempos de espera, sumados a la falta de transparencia y rendición de cuentas,

generan insatisfacción y profundizan la brecha entre Estado y sociedad civil. Por ello, resulta necesario examinar el impacto del Gobierno Abierto como estrategia capaz de fortalecer la credibilidad institucional, mejorar la eficacia administrativa y consolidar una gestión pública inclusiva, moderna y orientada al ciudadano.

La modernización del Estado peruano no debe circunscribirse únicamente a reformas normativas, sino que exige una transformación sustantiva del vínculo entre la administración pública y el ciudadano. En este marco, resulta necesario analizar cómo la implementación de un modelo de Gobierno Abierto incide en la calidad de atención de los usuarios dentro de un Poder del Estado peruano en 2024. De este modo, la investigación se orienta a responder la pregunta: ¿Cómo incide el Gobierno Abierto en la calidad de atención de los usuarios en un Poder del Estado peruano durante 2024?

La presente investigación tiene como objetivo determinar el impacto del gobierno abierto en la calidad de atención de los servicios públicos en el Perú.

## MÉTODO

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, dado que se buscó medir y analizar relaciones entre variables mediante procedimientos estadísticos. Se trató de un estudio de tipo básico, orientado a generar conocimiento aplicable en el campo de la administración pública, y de nivel correlacional, en tanto se pretendió identificar asociaciones significativas entre las variables de interés sin establecer causalidad estricta. El método empleado fue el hipotético-deductivo, lo que permitió formular hipótesis derivadas de la teoría y someterlas a verificación empírica a través de los datos recolectados.

El diseño de investigación fue no experimental y transversal, puesto que los datos se obtuvieron en un único momento temporal y sin manipulación deliberada de las variables. Esta elección metodológica resulta coherente con el propósito de describir y explicar relaciones en contextos administrativos reales, donde la intervención directa sobre los fenómenos estudiados no es posible ni conveniente.

La población estuvo conformada por usuarios que realizan trámites frecuentes en la entidad (gestión legislativa y trámites públicos). A partir de ella se seleccionó una muestra intencional de 70 participantes, siguiendo un muestreo no probabilístico. La elección de este tipo de muestreo se justificó en función de la accesibilidad y disponibilidad de los sujetos, así como por la necesidad de contar con informantes que cumplieran criterios específicos de experiencia en trámites administrativos. Se reconoce que esta estrategia puede limitar la generalización de los resultados, pero garantiza la pertinencia de los datos para el objetivo del estudio.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, aplicada mediante dos cuestionarios estructurados con escala Likert de cinco niveles. Los instrumentos fueron diseñados para medir percepciones y actitudes relacionadas con la gestión administrativa, y se sometieron a procesos de validación de contenido por juicio de expertos. Asimismo, se evaluó la confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose

un valor de  $\alpha = 0.87$  para el primer cuestionario (eficiencia administrativa) y de  $\alpha = 0.91$  para el segundo (satisfacción de usuarios). Estos valores evidencian una alta consistencia interna, lo que garantiza la fiabilidad de las mediciones.

El procesamiento de datos se realizó con el software SPSS versión 27. En primer lugar, se efectuó un análisis descriptivo a través de tablas de frecuencia y medidas de tendencia central, con el fin de caracterizar la muestra y las variables. Posteriormente, se aplicó un análisis inferencial mediante regresión logística ordinal, técnica seleccionada debido a la naturaleza ordinal de las variables dependientes y a la ausencia de normalidad en la distribución de los datos, confirmada por la prueba de Kolmogorov-Smirnov ( $p < 0.05$ ). Asimismo, se verificaron los supuestos del modelo, incluyendo la proporcionalidad de odds y la ausencia de multicolinealidad.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la Tabla 1, se presentan los resultados sobre los niveles de la variable Gobierno Abierto (GA) reflejan una percepción predominantemente homogénea entre los usuarios. De los 70 participantes, 69 (98.6%) calificaron el GA como regular, mientras que únicamente 1 usuario (1.4%) lo consideró deficiente, y ninguno lo evaluó como eficiente. Este patrón evidencia que la valoración ciudadana se concentra en un nivel intermedio, lo cual sugiere limitaciones en la implementación del modelo. Dichas limitaciones parecen estar influenciadas por factores políticos y por el desconocimiento de los principios del Gobierno Abierto, lo que restringe su aceptación y dificulta que sea percibido como un mecanismo eficiente de gestión pública. Los hallazgos revelan que el Gobierno Abierto se percibe mayoritariamente como regular (98.6%), reflejando limitaciones en su implementación.

**Tabla 1.** Niveles de la variable Gobierno Abierto (GA)

Niveles	F	%
Deficiente	1	1.4
Regular	69	98.6
Eficiente	0	0
Total	70	100

En la Tabla 2, se aprecia los resultados de la variable Calidad de Atención (CA). Se observa que la mayoría de los usuarios, 52 participantes (74.3%), calificaron la atención recibida como regular, mientras que 18 usuarios (25.7%) la consideraron deficiente, y ninguno la evaluó como eficiente. Este patrón evidencia que la percepción ciudadana se concentra en niveles medios y bajos, lo cual refleja limitaciones significativas en los procesos de atención y sugiere la necesidad de implementar mejoras en la gestión de servicios, orientadas a elevar la satisfacción y confianza de los usuarios. Los hallazgos indican que la Calidad

de Atención es percibida como regular, con un cuarto de usuarios que la consideran deficiente, evidenciando limitaciones en el servicio.

**Tabla 2.** Niveles de la variable Calidad de Atención (CA)

Niveles	F	%
Deficiente	18	25.7
Regular	52	74.3
Eficiente	0	0
Total	70	100

En la Tabla 3, se presentan los resultados del análisis inferencial mediante regresión logística ordinal, aplicado para evaluar la incidencia del Gobierno Abierto (GA) sobre distintas dimensiones de la Calidad de Atención (CA). Los modelos finales muestran valores de Chi-cuadrado significativos ( $p < 0.05$ ) en todos los casos, lo que confirma que el GA constituye un predictor estadísticamente válido de la calidad percibida. En particular, se evidenció una relación significativa del GA con la Calidad de Atención global ( $\chi^2 = 17.373$ ; gl = 4;  $p = 0.002$ ), con la Eficiencia del servicio ( $\chi^2 = 8.121$ ; gl = 6;  $p = 0.000$ ), con la satisfacción sobre la calidad de los datos ( $\chi^2 = 11.786$ ; gl = 4;  $p = 0.004$ ) y con la satisfacción respecto a la oportunidad de la información ( $\chi^2 = 18.126$ ; gl = 3;  $p = 0.000$ ). Estos hallazgos evidencian que la percepción de Gobierno Abierto incide de manera significativa en las distintas dimensiones de la atención, reforzando la necesidad de fortalecer su implementación como estrategia para mejorar la eficiencia, la calidad de los datos y la oportunidad de la información en los servicios públicos.

**Tabla 3.** Prueba de ajuste de los modelos entre variables

Variables/dimensiones	Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
El GA en la CA	Sólo intersección	33.597	17.373	4	,002
	Final	16.224			
El GA en Eficiencia de la Calidad del servicio	Sólo intersección	20.557	8.121	6	,000
	Final	12.436			
El GA en la satisfacción sobre la calidad de datos	Sólo intersección	31.572	11.786	4	,004
	Final	19.786			
El GA en la satisfacción sobre la oportunidad de Información	Sólo intersección	29.673	18.126	3	,000
	Final	11.547			

Donde el p-valor  $< 0.05$  en todos los casos indica que el modelo es estadísticamente significativo para predecir la CA en función del GA.

En la Tabla 4, se presentan los valores de los coeficientes de Pseudo  $R^2$ , que permiten evaluar la capacidad explicativa de los modelos de regresión logística ordinal entre el Gobierno Abierto (GA) y las distintas dimensiones de la Calidad de Atención (CA). Los resultados muestran que el GA explica de manera moderada la variabilidad de la Calidad de Atención global (Nagelkerke = 0.323) y de la satisfacción sobre



la calidad de los datos (Nagelkerke = 0.417). También, se observa un nivel de explicación más alto en la satisfacción sobre la oportunidad de la información (Nagelkerke = 0.489), lo que indica que esta dimensión es la más influenciada por la percepción de GA. En contraste, la Eficiencia de la calidad del servicio (Nagelkerke = 0.215) presenta un poder explicativo más bajo, sugiriendo que otros factores externos podrían incidir en esta dimensión. En conjunto, los valores confirman que el GA tiene una incidencia significativa y diferenciada sobre las percepciones de calidad, siendo más determinante en aspectos vinculados a la oportunidad y confiabilidad de la información.

**Tabla 4.** Prueba de Pseudo R cuadrado (Nagelkerke)

Variables/dimensiones	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
El GA en la CA	,220	,323	,218
El GA en Eficiencia de la Calidad del servicio	,113	,215	,074
El GA en la satisfacción sobre la calidad de datos	,253	,417	,198
El GA en la satisfacción sobre la oportunidad de Información	,412	,489	,314

## Discusión

En relación con la percepción ciudadana del Gobierno Abierto, los resultados que lo ubican mayoritariamente en un nivel regular se corresponden con estudios previos que evidencian una valoración intermedia de este modelo. Gonzálvez et al. (2018) demostraron que, en países de la OCDE, la percepción del Gobierno Abierto se mantiene en niveles medios, reflejando únicamente avances parciales en materia de transparencia. De manera semejante, Iglesias y Barbeito (2022) concluyeron que las innovaciones democráticas implementadas en gobiernos locales españoles han generado transformaciones, aunque la ciudadanía todavía las considera insuficientes. También, Chuquisapon et al. (2025) sostienen que el Gobierno Abierto continúa siendo percibido como un proceso en construcción, con una valoración moderada condicionada por limitaciones institucionales. En conjunto, estos hallazgos refuerzan la necesidad de fortalecer la difusión, la capacitación y la transparencia para consolidar su eficiencia.

Similares criterios tienen Saraite et al. (2020), constataron que la gobernanza abierta no solo requiere publicar datos, sino también garantizar que estos sean reutilizables, precisos y accesibles para distintos actores sociales. En su estudio, el 91.4% de los usuarios percibió la calidad de los datos como regular, lo que sugiere una necesidad urgente de estandarización técnica y metodológica. Asimismo, los autores enfatizan que la oportunidad y confiabilidad de la información constituyen dimensiones esenciales para consolidar la percepción de calidad en la gestión pública, reforzando la importancia de implementar mecanismos de verificación, interoperabilidad y capacitación institucional que permitan mejorar la utilidad de los datos abiertos y fortalecer la confianza ciudadana en los procesos gubernamentales.

Por su parte, Sánchez et al. (2024) señalan que la experiencia en la implementación del gobierno abierto en el contexto peruano se encuentra aún en un nivel intermedio; en consecuencia, se plantea la necesidad de fortalecer de manera sistemática los mecanismos de rendición de cuentas y las prácticas de transparencia institucional. Asimismo, sus hallazgos evidencian que la confianza ciudadana depende directamente de la capacidad gubernamental para garantizar procesos claros y responsables. Del mismo modo, la experiencia en las municipalidades de Amazonas confirma que una gestión pública eficiente y centrada en el ciudadano resulta determinante para el bienestar social. En definitiva, la articulación entre gobierno abierto y gestión pública se configura como un eje estratégico para consolidar políticas inclusivas, mejorar la calidad de los servicios y legitimar la acción estatal.

En consonancia con lo planteado por Ruvalcaba (2019), la transparencia y la participación ciudadana se reconocen como pilares fundamentales que reinventan la forma de gobernar. No obstante, su efectividad depende del grado de involucramiento social, pues sin un compromiso activo y sostenido de la ciudadanía los avances resultan necesariamente limitados. De manera complementaria, Sánchez (2015) revela en su estudio que la participación ciudadana constituye un elemento central en la agenda internacional de la administración pública, respaldada por organismos multilaterales y sustentados en diversas tipologías. En este marco, la literatura enfatiza que, dentro del modelo de Gobierno Abierto, la participación social se convierte en un mecanismo esencial para ampliar la transparencia y fortalecer la rendición de cuentas de los gobiernos.

En línea con lo planteado por Sáenz et al. (2026), revelan que la satisfacción ciudadana en gobiernos locales se ubica en niveles intermedios, reflejando únicamente avances parciales en materia de transparencia y participación. De manera semejante, Dueñas et al. (2024) evidenciaron que la calidad percibida en los servicios sociales es valorada como regular, condicionada principalmente por la confianza institucional y el grado de involucramiento ciudadano. Por su parte, Chacha et al. (2023) evidencian en sus hallazgos que la atención ciudadana en la gestión pública de Milagro se percibe como deficiente o, en el mejor de los casos, regular, situación directamente asociada a limitaciones estructurales e institucionales que restringen la eficacia administrativa. En consecuencia, estos estudios convergen en señalar la necesidad de fortalecer estrategias orientadas a la transparencia, la eficiencia administrativa y la consolidación de una gestión pública más confiable y participativa.

En concordancia con lo señalado por Ruvalcaba (2020), la transparencia y la participación ciudadana se configuran como pilares esenciales del Gobierno Abierto, aunque su efectividad depende del compromiso activo, sostenido y responsable de la sociedad civil en distintos niveles. De igual manera, Castillo y Recalde (2024) destacan que la percepción ciudadana sobre estas prácticas incide directamente en la legitimidad democrática y en la confianza institucional, condicionando de manera significativa la calidad y pertinencia de los servicios públicos. Finalmente, estos autores enfatizan en sus hallazgos que la participación social constituye un elemento central dentro de la agenda internacional de la administración pública, respaldada



por organismos multilaterales y sustentada en diversas tipologías comparativas, normativas y operativas que fortalecen la gobernanza contemporánea.

Por otra parte, los hallazgos de Villoria y Ramírez (2013) destacan que la confianza ciudadana depende directamente de la transparencia y oportunidad de los datos difundidos por las instituciones, elementos que condicionan la legitimidad democrática y la credibilidad estatal. En este sentido, Criado y Gil (2019) revelan que la ciudadanía valora de forma diferenciada la gestión pública, destacando la confiabilidad informativa como el factor más influyente en la percepción de calidad y eficacia administrativa. De igual manera, Naser y Ramírez (2014) encontraron que la claridad y oportunidad en la entrega de información son determinantes para consolidar la percepción de calidad y fortalecer la relación entre Estado y sociedad. En conjunto, estos resultados refuerzan la necesidad de fortalecer estrategias informativas eficaces, sostenidas y participativas que promuevan transparencia, confianza institucional y servicios públicos más modernos y responsables.

En lo relativo a la incidencia del Gobierno Abierto sobre las percepciones de calidad, los resultados confirman que su influencia es significativa y diferenciada, siendo más determinante en aspectos vinculados a la oportunidad y confiabilidad de la información difundida por las instituciones. En concordancia, García (2019) sostiene que la confianza ciudadana depende directamente de la transparencia y de la oportunidad con que los datos son comunicados. De manera similar, Yovan (2017) señala que la ciudadanía valora de forma diferenciada la gestión pública, destacando la confiabilidad informativa como el factor más influyente en su evaluación. Asimismo, se enfatiza que la claridad y la oportunidad en la entrega de información representan componentes esenciales para consolidar la percepción de calidad gubernamental, fortalecer la confianza ciudadana y legitimar los procesos administrativos.

En conjunto, los valores confirman que el Gobierno Abierto tiene una incidencia significativa y diferenciada sobre las percepciones de calidad, siendo más determinante en aspectos vinculados a la oportunidad y confiabilidad de la información. En concordancia, con los resultados de Chuquisapon-et al. (2025) indican que la percepción ciudadana en Latinoamérica depende en gran medida de la oportunidad y confiabilidad de los datos difundidos por las instituciones, lo que condiciona la valoración de la gestión pública. Por su parte, Barria et al. (2019) destacan que la calidad percibida en el Gobierno Abierto está directamente vinculada a la reutilización, precisión y confiabilidad de la información publicada. Estos hallazgos refuerzan la necesidad de consolidar estrategias informativas sólidas para fortalecer la confianza ciudadana.

De la Cruz et al. (2024) evidencian que la modernización de la gestión pública en universidades incide directamente en la percepción de calidad de los servicios, resaltando la importancia de procesos eficientes y orientados al usuario. También, Morales et al. (2023) destacan que la implementación del Gobierno Abierto en municipalidades fortalece la confianza ciudadana y mejora la valoración de la atención pública. Por su parte, Chunga (2024) señala que la incorporación del Gobierno Abierto en gobiernos

subnacionales aún se encuentra en proceso de adaptación, aunque se han identificado áreas de mejora y prácticas innovadoras. En conjunto, estos valores confirman que el Gobierno Abierto tiene una incidencia significativa y diferenciada sobre las percepciones de calidad, siendo más determinante en aspectos vinculados a la oportunidad y confiabilidad de la información.

En términos generales, el Gobierno Abierto continúa siendo percibido como un proceso en construcción, cuya incidencia en la calidad de la gestión pública se define principalmente por la oportunidad, precisión y confiabilidad de la información difundida. La evidencia comparada demuestra que, aunque existen avances en transparencia y participación, la ciudadanía mantiene una valoración intermedia condicionada por limitaciones institucionales y técnicas. Por ello, resulta imprescindible consolidar estrategias de estandarización, interoperabilidad y capacitación que fortalezcan la confianza ciudadana y aseguren una gestión pública más eficiente, transparente y sostenible.

## CONCLUSIONES

El estudio desarrollado permitió mostrar que la percepción del Gobierno Abierto presenta matices relevantes, pues el 98.6% de los participantes lo calificó como regular, mientras que el 1.4% lo consideró deficiente y ninguno lo evaluó como eficiente. Este patrón confirma que la valoración ciudadana se concentra en niveles intermedios, reflejando limitaciones importantes en su implementación práctica y en la consolidación institucional correspondiente.

El Gobierno Abierto incide de manera significativa y diferenciada en las dimensiones de la Calidad de Atención, siendo más determinante en la oportunidad y confiabilidad de la información. Los modelos inferenciales confirman su capacidad explicativa moderada, lo que refuerza la importancia de consolidar políticas de transparencia, estandarización técnica e interoperabilidad para elevar la eficiencia y credibilidad de los servicios públicos.

Se recomienda fortalecer la implementación del Gobierno Abierto mediante estrategias orientadas a mejorar la oportunidad, precisión y confiabilidad de la información difundida por las instituciones públicas. Para ello, resulta necesario avanzar en procesos de estandarización técnica, interoperabilidad de sistemas y capacitación permanente del personal encargado de la gestión de datos. Asimismo, se sugiere promover mecanismos de participación ciudadana más efectivos, que permitan retroalimentar la calidad de los servicios y consolidar la confianza en la administración pública. Estas acciones contribuirán a elevar la percepción ciudadana y garantizar una gestión más eficiente, transparente y sostenible.

## CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

- Alarcón, J. (2024). Modelo de gobierno abierto para el fortalecimiento de la calidad del servicio en una institución educativa pública de Chongoyape (Tesis doctoral, Universidad César Vallejo). Repositorio Institucional - CONCYTEC. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/index.php/Record/UCVV\\_4864d365e8dc31f9b1b53ed99c2deea1/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/index.php/Record/UCVV_4864d365e8dc31f9b1b53ed99c2deea1/Details)
- Barria, D., González, B., y Cisternas, Ca. (2019). La literatura sobre gobierno abierto en español. Análisis sobre las dinámicas de producción y citación. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales*, 28(56), 22-42. <https://doi.org/10.20983/noesis.2019.2.3>
- Castillo, W., y Recalde, A. (2024). Gobierno abierto: Un desafío en la gestión pública para fortalecer la democracia. *Gestio Et Productio. Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales*, 6(11), 117-127. <https://doi.org/10.35381/gep.v6i11.179>
- Chacha, J., Sánchez, J., Quimiz, J., y Llamuca, A. (2023). La gestión pública y su influencia en la calidad de atención ciudadana en Milagro. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(6), 204-213. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v15n6/2218-3620-rus-15-06-204.pdf>
- Chavez, G., y Mantuano, Y. (2024). Participación ciudadana como premisa de transparencia en el ciclo de formulación de políticas públicas. *Aportes de los paradigmas gobierno abierto y gobernanza*. 593 Digital Publisher CEIT, 9(4), 268-285. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2519>
- Chunga, C. (2024). Gobierno Abierto en la Gestión del Cambio: Evidencia de Gobiernos Subnacionales en Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 7958-7974. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i3.11990](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11990)
- Chuquisapon, O., Recalde, A., y Rodríguez, J. (2025). Gobierno abierto y participación ciudadana en Latinoamérica: revisión sistemática. *IUSTITIA SOCIALIS*, 10(18), 98–109. <https://doi.org/10.35381/racji.v10i18.4367>
- Criado, J., y Gil, J. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *International Journal of Public Sector Management*, 32 (5) 438–450. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2019-0178>
- Corporación Latinobarómetro. (2023). Banco de datos. (Estudio No. 2023) [Conjunto de datos]. <https://www.latinobarometro.org/latContents.jsp>
- De la Cruz, J., Huiza, C., Rivera, F., Gómez, F., García, O., Y Paco, W. (2024). Modernización de la Gestión Pública en la Calidad del Servicio: Caso de una Universidad Publica en el Perú. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 15(4), 286-297. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.15.4.1178>
- Dueñas, C., Gallardo, P., Ruiz, D., y Palma, M. (2024). La medición de la calidad percibida y la satisfacción con la atención de las personas usuarias de Servicios Sociales: Análisis teórico y metodológico. *Cuadernos de Trabajo Social* 37(2), 387-397. <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.9305>
- García, E., Vilca, A., Araca, M., Calizaya, H., y Ancoco, R. (2025). Confianza política y satisfacción ciudadana con la democracia en el Perú. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 16(3), 172-185. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.16.3.1413>
- García, J. (2014). Gobierno abierto: transparencia, participación y colaboración en las Administraciones Públicas. *Revista Innovar*, 24(54), 75-88. <https://doi.org/10.15446/innovar.v24n54.46441>
- Gonzálvez, N., Nieto, L., y Pérez, M. (2021). Una medida global de gobierno abierto para la OCDE. Recomendaciones para España. *Revista El trimestre económico*, 88(349), 219-245. <https://doi.org/10.20430/ete.v88i349.907>

- García E., Vilca, A., Araca, M., Calizaya, H., y Ancco, R. (2025). Confianza política y satisfacción ciudadana con la democracia en el Perú. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo*, 16(3), 172-185. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.16.3.1413>
- Iglesias, Á., y Barbeito, R. (2018). Innovaciones democráticas en los gobiernos locales de España e Italia en un contexto de austeridad. En G. Tardivo y R. Barbeito (Eds.), *La sociología en el Sur de Europa. Italia y España ante el cambio climático y el reto de la inmigración*, 143-154. Editorial UOC.
- Morales, J., Coyla, M., Morillos, S., y Quispe, D., (2023). Gobierno abierto en municipalidades del Perú como alternativa para generar confianza en los ciudadanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28 (102), 459-476. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890861>
- Ramírez, A. (2014). Gobierno abierto y modernización de la gestión Pública. Tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene. *Reflexiones seminales. Revista Enfoques: Ciencia Política Y Administración Pública*, 9(15), 99-125. <https://doi.org/10.60728/aegknj84>
- Ruvalcaba, E. (2019). Participación ciudadana y Gobierno Abierto: comparando percepciones entre sociedad civil organizada y gobierno en el Estado de Jalisco, México. *Revista Buen Gobierno*, (27), 1-25. [https://doi.org/10.35247/buengob\\_27\\_02](https://doi.org/10.35247/buengob_27_02)
- Ruvalcaba, E. (2020). Percepción del éxito sobre Gobierno Abierto en función del Género: un análisis desde Sociedad Civil Organizada y Gobierno. *Revista iberoamericana de estudios municipales*, (21), 61-87. <https://dx.doi.org/10.4067/S0719-17902020000100061>
- Sáenz, S., Palacio, M., Gonzales, A., y Díaz, N. (2026). Calidad de la atención y Gobierno Abierto en gobiernos locales: una revisión sistemática. *Revista InveCom*, 20(1), 45-62. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17450518>
- Sánchez, E., Cruz, O., Carrasco, A., Torres, M., y Torres, Y. (2024). Análisis de las funciones del gobierno abierto y su relación con la gestión en las municipalidades locales del Perú. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología*, 28(123), 94-101. <https://doi.org/10.47460/uct.v28i123.808>
- Vera, M. (2015). El acceso a la información pública y su impacto en la corrupción. El caso de México. *Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 13, 1-14. <http://dx.doi.org/10.24965/gapp.v0i13.10230>
- Yovan, D. (2017). Plan de gobierno abierto. Una hoja de ruta para los gobiernos de la región. *Estado Abierto. Revista Sobre El Estado, La Administración Y Las Políticas Públicas*, 2(1), 211-216. <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/EA/article/view/49>