



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación del acceso a la información pública en la  
Municipalidad de Ventanilla, 2018

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Edy Leonardo Riveros Tolentino

**ASESOR:**

Dr. Noel Alcas Zapata

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modernización del Estado

**LIMA - PERÚ**

**2019**

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): RIVEROS TOLENTINO, EDY LEONARDO

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

*EVALUACIÓN DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, 2018*

Fecha: 30 de enero de 2019

Hora: 3:30 p.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Hugo Agüero Alva

Firma: 

**SECRETARIO:** Dra. Rosalynn Ornella Flores Castañeda

Firma: 

**VOCAL:** Dr. Noel Alcas Zapata

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Mejora estilo de redacción APA*

.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

A mis queridos padres, Leonardo Riveros y Juana Tolentino. Por soñar despierto y hacerme parte de ese sueño. Gracias.

### **Agradecimiento**

A la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. Un agradecimiento especial al profesor Noel Alcas Zapata docente impulsor de esta tesis y finalmente a la Municipalidad de Ventanilla específicamente al área de Transparencia y acceso a la información pública.

### **Declaración de Autoría**

Yo Edy Leonardo Riveros Tolentino, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Evaluación del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018". Presentada, en 122 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de Pública es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

He utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 29 de enero del 2019



**Firma**

**Edy Leonardo Riveros Tolentino**

DNI: 40541981

## **Presentación**

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: “Evaluación del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar los grados académicos de Maestros en Gestión Pública.

Espero mis modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con la valoración social que le otorgan las autoridades de la Municipalidad de Ventanilla a la Ley de Transparencia en los casos por acceso a la información pública. Diciembre – 2018.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene Realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias.

El autor

## Índice

	<b>Pág.</b>
<b>Páginas preliminares</b>	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I Introducción</b>	<b>13</b>
1.1 Antecedentes	14
1.2 Marco teórico referencial	17
1.3 Marco espacial	28
1.4 Marco Temporal	29
1.5 Contextualización: histórica, política, cultural, social. Supuestos teóricos	29
<b>II. Problemas de investigación</b>	<b>31</b>
2.1. Aproximación temática	32
2.2. Formulación del problema de investigación	34
2.3. Justificación	35
2.4. Relevancia	37
2.5. Contribución	37
2.6. Objetivos	37
2.6.1. Objetivo general	38
2.6.2. Objetivos específicos	38
2.7. Supuestos	38

<b>III. Marco metodológico</b>	40
3.1. Metodología	41
Enfoque de investigación	42
Tipo de estudio	42
Diseño de investigación	42
3.2. Escenario de estudio	43
3.3. Caracterización de los sujetos	44
3.4. Trayectoria metodológica	46
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.6. Tratamiento de la información	48
3.7. Métodos de análisis de datos	49
3.8. Mapeamiento	51
3.9. Rigor científico	52
3.10. Aspectos éticos	52
<b>IV. Resultados</b>	55
4.1. Descripción de los resultados	56
<b>V: Discusión</b>	92
<b>VI. Conclusiones</b>	100
<b>VII. Recomendaciones</b>	102
<b>VIII. Referencias bibliográficas</b>	105
<b>IX. Anexos</b>	111
Anexo 1 Artículo científico	
Anexo 2 Matriz de consistencia	
Anexo 3 Instrumento	
Anexo 4 Permiso de la institución donde se aplicaron los instrumentos	



## Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Autoridades administrativas de la Municipalidad de Ventanilla	44
Tabla 2	Administrados de la Municipalidad de Ventanilla	45
Tabla 3	Tratamiento de la información: categorización	49
Tabla 4	Respuesta de las autoridades administrativas a la 1ra pregunta	55
Tabla 5	Autoridades Administrativas.: Resumen de las respuestas a la 1ra pregunta	58
Tabla 6	Respuesta de las autoridades administrativas a la 2da pregunta	60
Table 7	Autoridades Administrativas.: Resumen de las respuestas a la 2da pregunta	61
Tabla 8	Autoridades administrativas: resultados parciales del objetivo general	63
Tabla 9	Respuesta de las autoridades administrativas a la 3ra pregunta	64
Tabla 10	Autoridades Administrativas.: Resumen de las respuestas a la 3ra pregunta	66
Tabla 11	Autoridades administrativas: resultados parciales del objetivo específico 1	68
Tabla 12	Respuesta de las autoridades administrativas a la 4ta pregunta	70
Tabla 13	Autoridades Administrativas.: Resumen de las respuestas a la 4ta pregunta	72
Tabla 14	Respuesta de las autoridades administrativas a la 5ta pregunta	73
Tabla 15	Autoridades Administrativas.: Resumen de las respuestas a la 5ta pregunta	75
Tabla 16	Autoridades administrativas: resultados parciales del objetivo específico 2	76
Tabla 17	Respuesta de los administrados a la 1ra pregunta	78
Tabla 18	Administrados.: Resumen de las respuestas a la 1ra pregunta	79
Tabla 19	Respuesta de los administrados a la 2da pregunta	81
Tabla 20	Administrados.: Resumen de las respuestas a la 2da pregunta	82
Tabla 21	Administrados: resultados parciales del objetivo general	84
Tabla 22	Compendio de entrevistas	85
Tabla 23	Compendio de las solicitudes y oficios	86
Tabla 24	Compendio y resultado final del trabajo de investigación	88

## Índice de figuras

		Pág
Figura 1	Fórmula estadística para determinar la muestra	45
Figura 2	Lugares de recojo de información	51
Figura 3	Autoridades administrativas: porcentaje de las respuestas a la 1ra pregunta	59
Figura 4	Autoridades administrativas: porcentaje de las respuestas a la 2da pregunta	62
Figura 5	Autoridades administrativas: porcentaje de los resultados parciales del objetivo general	63
Figura 6	Autoridades administrativas: porcentaje de las respuestas a la 3era pregunta	67
Figura 7	Autoridades administrativas: porcentaje de los resultados parciales del objetivo específico 1	68
Figura 8	Autoridades administrativas: porcentaje de las respuestas a la 4ta pregunta	72
Figura 9	Autoridades administrativas: porcentaje de las respuestas a la 5ta pregunta	76
Figura 10	Autoridades administrativas: porcentaje de los resultados parciales del objetivo específico 2	77
Figura 11	Administrados: Porcentaje de las respuestas a la 1ra pregunta	80
Figura 12	Administrados: Porcentaje de las respuestas a la 2da pregunta	83
Figura 13	Administrados: porcentaje de los resultados parciales del objetivo general	84
Figura 14	Porcentaje y compendio de solicitudes y oficios	87
Figura 15	Porcentaje y compendio de los resultados parciales del objetivo general	90
Figura 16	Porcentaje y compendio de los resultados del objetivo específico 1	90
Figura 17	Porcentaje y compendio de los resultados del objetivo específico 2	90

## Resumen

La presente tesis titulada “Evaluación del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018, tuvo como propósito de investigación determinar si existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

Para cuyo efecto se recurrió al enfoque cualitativo, con tipo de investigación orientada a la comprensión. El diseño de investigación perteneció a la teoría fundamentada. A fin de poder alcanzar los objetivos planteados, se aplicó la técnica de la entrevista y análisis documental, los mismos que fueron destinados a la comprobación de los supuestos o también llamados hipótesis. La población para la aplicación de la técnica entrevista estuvo constituida por 40 autoridades administrativas y 30 administrados; de los cuales se tomó como muestra a 9 autoridades administrativas y 6 administrados; asimismo para la aplicación de la técnica análisis documental se tomo como población a 40 solicitudes de los cuales finalmente se tomó como muestra a 15 de ellos. Para la técnica de la entrevista se aplicó el instrumento denominado guía de entrevista, compuesta por 5 preguntas; y para la técnica del análisis documental se utilizó el instrumento denominado, documento; los mismos que sirvieron para recoger información y responder a las preguntas de investigación de la presente tesis.

El presente trabajo de investigación concluye en que un 78% manifiesta que no existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, esto se corroboró a partir de los resultados obtenidos luego de la aplicación de guías de entrevistas y análisis documental realizada tanto a las autoridades administrativas como los administrados.

Palabra claves: acceso, información, pública

## **Abstract**

This thesis entitled "Evaluation of access to public information in the Municipality of Ventanilla, 2018, had the purpose of investigating whether there is compliance with the deadlines established by the legal standard in response to requests for access to public information in the Municipality of Ventanilla, 2018.

For which purpose the qualitative approach was used, with a type of research oriented towards understanding. The research design belonged to the grounded theory. In order to achieve the objectives, set, the technique of interview and documentary analysis was applied, the same ones that were destined to the verification of the assumptions or also called hypotheses. The population for the application of the interview technique was constituted by 40 administrative authorities and 30 administered; of which I took 9 administrative and 6 administered authorities as a sample; Also, for the application of the documentary analysis technique, 40 cases were taken as a population, of which 15 were finally taken as a sample. For the technique of the interview, the instrument called the interview guide was applied, composed of 5 questions; and for the technique of documentary analysis the instrument called the document was used, the same ones that served to collect information and answer the research questions of this thesis.

The present research work concludes that 78% state that there is no compliance with the deadlines established by the legal norm in terms of responding to requests for access to public information in the Municipality of Ventanilla, this was corroborated from the results obtained after the application of interview guides and documentary.

**Keyword:** acces, información, públic

## **I. Introducción**

## **1.1. Antecedentes**

### **Antecedentes internacionales**

Una aproximación teórica referente a este tema de investigación permitió la revisión de trabajos anteriores en las algunas universidades y bibliotecas, así como tesis virtuales, dentro de estos tenemos: en primer lugar, a Hernández (2010), en su tesis titulada el acceso a la información pública, evolución y consolidación de un derecho fundamental de nueva generación. Trabajo de investigación que desarrolló en la Universidad Carlos III de Madrid. Tesis que realizó para obtener el grado de Doctor. Llegó a las siguientes conclusiones: El procedimiento de acceso a la información debe ser ágil sencillo y sin costo alguno, lo anterior incentiva la participación y permite una sociedad más conciente e informada de los asuntos públicos. Asimismo, los países y regiones deben convivir con una política de Estado a favor de la transparencia, de manera que siempre esté disponible la información por diversos medios sin que necesariamente exista una solicitud de acceso de por medio.

Por otro lado, Sousa (2010), titulado la experiencia de Chile en la transparencia y acceso a la información: el cambio institucional del gobierno central ante las nuevas disposiciones normativas, el cual tuvo como objetivo explicar y estudiar las implementaciones que hicieron las instituciones del gobierno central desde la aplicación de la ley de transparencia y de acceso a la información pública. El estudio fue descriptivo y transversal. Siendo los resultados del instrumento que, de los encuestados el 55% señalaron que los procesos que establece el reglamento de la presente ley carecen de claridad respondiendo a los pedidos de la información pública, Por otro lado, el 45% restante manifiesta que si hubo claridad. Los funcionarios con un año o menos ejerciendo el cargo fueron los que en su mayoría consideraron la necesidad de aumentar la claridad de los procedimientos.

Asimismo, Sarmiento (2005), titulado diagnóstico de la situación de acceso a la información pública en Honduras y propuesta de abordaje del Comité por la Libre Expresión, cuyo objetivo es determinar cuáles son las situaciones en que se encuentran las entidades públicas para la entrega de información a las personas y que clases de obstáculos formales y no formales están presentes que puedan

limitar el acceso a la información, el estudio fue descriptivo y transversal, realizado a través de una encuesta de 59 preguntas referentes al acceso a la información pública. Siendo los resultados del instrumento la falta de correspondencia entre lo solicitado y lo entregado. Esto se dio a causa de la entrega de información diferente a la solicitada o la entrega de está incompleta, entregándose correctamente la información solo un 23% de las veces, entregándose información incompleta un 72% de las veces y la restante información errada siendo un 5%.

Riquelme (2010), en su tesis titulada evaluación del acceso de los ciudadanos a la Información pública municipal. Caso: implementación de la ley 20.285 “ley de Transparencia de la función pública y de Acceso a la información de la administración del Estado” transparencia activa, en los Municipios de la región metropolitana. Trabajo que desarrolló en la universidad de Concepción. Tesis que realizó para optar el grado de magíster. Llegó a las siguientes conclusiones: que algunos municipios hacen cumplir la Ley de acceso a la información pública, pero a su vez existe un polo opuesto, retratado en aquellos municipios que no mantienen información publicada o bien sus niveles de cumplimiento son bajos tal es el caso de los municipios de maría pinto y til- til. La disímil realidad puede ser consecuencia de factores críticos que impactan en el nivel de cumplimiento de la transparencia activa, tal como, personal y recursos municipales asignados a la función de transparencia, cultura organizacional y adaptación al cambio, conocimiento de la ley sus reglamentos y su aplicabilidad en el ámbito municipal, entre otros factores.

Asimismo, Cañas, Menjivar y Rojas (2012), en su tesis titulada la eficacia del derecho al acceso a la información en el ordenamiento jurídico salvadoreño, Trabajo de investigación desarrollada en la Universidad de El Salvador. Tesis que realizó para optar el título de licenciado en ciencias jurídicas, llegó a las siguientes conclusiones: Los países que muestran mejores resultados son aquellos que cuentan con un organismo especializado en implementar el Acceso a la Información; en cambio, cuando estas funciones están asumidas por unidades dependientes, sin jerarquía ni presupuesto propio o cuando existen muchas instituciones que ejecutan las mismas funciones, entonces los resultados son menos importantes.

## **Antecedentes nacionales**

Según Quijada (2014), en su tesis titulada mejora de la transparencia y acceso a la información mediante la implementación de un portal web en la UGEL – Junín. Trabajo de investigación desarrollada en la Universidad Nacional del Centro del Perú, para optar el título de ingeniero de sistemas, llegó a las siguientes conclusiones: la implementación del Portal para la UGEL-Junín permitió el incremento de índices de transparencia y acceso a la información a nivel de los usuarios, permitiendo de esta manera un mayor acceso a la información. Asimismo, la aplicación de las tecnologías Web, Brinda propuestas de solución más integrales y pragmáticas para el Desarrollo sostenible de las organizaciones, del mismo modo ayudan al cambio el paradigma y voluntad de transparencia y cultura informática de los funcionarios de la UGEL – Junín. Por otro lado, el diseño e implementación de esta plataforma web conllevó el conocimiento y cambio de procesos, muchos de ellos burocráticos y sin sentido, ahora el nivel de comunicación de los usuarios con la UGEL – Junín, es más directa, fácil y se lleva en el menor tiempo posible.

Farfán (2017), en su trabajo titulado acceso a la información pública en la municipalidad del distrito de Pueblo Libre, 2015, tuvo como objetivo analizar y detallar la captación del derecho de acceso a la información pública de los pobladores ubicados en el distrito de Pueblo Libre. El trabajo fue descriptivo, transversal, cuantitativo. La investigación usó la técnica de la encuesta con una muestra de 382 ciudadanos pertenecientes a la competencia de la municipalidad de Pueblo Libre. Los resultados de instrumento indicaron que, sobre el nivel de captación del acceso a la información pública, lo perciben de regular el 64,7% de los ciudadanos encuestados, lo perciben como bueno el 20,2%, y la parte restante advierte que es malo con un 15,2%.

En el trabajo de Apéstegui y Tapia (2014), titulado Gobierno electrónico y su relación con el acceso a la información pública de la población del distrito de Miraflores – Lima, 2014, cuyo objetivo fue establecer si existe una relación entre la variable gobierno electrónico y la variable acceso a la información pública de la población pertenecientes al distrito de Miraflores. La investigación fue descriptivo, no experimental y correlacional. Fueron 170 pobladores del distrito de Miraflores entre 18 y 64 años los que constituían la muestra. Se usó como técnica la encuesta



y se empleó un cuestionario con la escala de Likert. Aplicando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Siendo los resultados del instrumento, el análisis estadístico mostró que existe una relación  $r=0.314$  entre las variables gobierno electrónico y acceso a la información pública, indicando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación débil entre ambas variables.

## **1.2. Marco teórico referencial**

### **1.2.1. Teorías relacionadas al tema: el acceso a la información pública**

#### **Objeto del derecho a la información**

Según Escobar (1997), menciona que hablar muchas veces del objeto del derecho a la información es hablar de la misma información. Esto es sin duda el fin natural, su verdadera esencia y queda ahora hacerla prevalecer por sobre varios puntos, temas que debería quedar en un orden de prelación por debajo de ella, es decir de la información como tal (p. 52).

Por otro lado, Fernández (2013), señala que el real objeto del derecho a la información es su acceso a ella. A partir de este horizonte es que se plantea sugerencias y como consecuencia de este acto es que se permite tanto sugerir ideas como también poder obtenerlas (p.54)

Entonces, a partir de lo vertido por los autores arriba citados, podemos concluir que la información es sin duda el principal elemento en este caso el objeto por el cual se mueve todo el tema de del derecho a la información. Es tan importante que el ausentarse de ella simplemente dejaría de ser un derecho como tal.

#### **Principios del acceso a la información pública**

A continuación, se mencionan los principios del acceso a la información pública. Para ello citamos a Acces Info Europe (2012), quién señala que los principios son derechos inherentes de todo ser humano y por lo tanto es de aplicación masiva en ente estatal. Esto hace necesario que los pedidos o requerimientos de los administrados estén revestidos de celeridad, sencillez y sobre todo de índole gratuito. Además, los funcionarios están obligados a darle apoyo a los solicitantes.

Asimismo, las solicitudes denegadas deben estar fundamentadas. Finalmente, las entidades públicas se encuentran en la obligación de poner a disposición del administrados la información requerida esto hace que el derecho de acceso a la información se encuentre garantizado (p. 56).

Los principios vienen siendo la piedra angular en todo este proceso de generar acceso a la información pública. Como todo principio esta necesita desplegarse en varios tipos. A continuación, se menciona algunas de ellas.

### **Principio de Transparencia**

Según Valverde (2005), el principio de transparencia indica acceso y flujo de información de parte de las sociedades con perfil político y público. Este evento lo convierte en accesible a todas las personas que desean esta información como estadísticas financieras, comerciales y monetarias, compensaciones de funcionarios y sobre todo algo que se encuentra muy de actualidad datos de financiamiento de campañas políticas (p. 55).

Asimismo, Parada (2004), señala que el principio de transparencia tiene que ver necesariamente con la gestión o la administración, pero eso sí de índole pública, en otras palabras, a plena mirada del público (p. 22).

Por otro lado, Fernández (2002) menciona que el principio de transparencia representa la parte objetiva del derecho en cuanto al proceso de acceder a los documentos que tengan que ver con el aspecto administrativo. Entonces estamos ante un principio objetivo para el correcto funcionamiento de la Administración Pública (p. 78).

Finalmente, Parejo (2003), nos dice que el principio de transparencia presenta a la actividad administrativa vinculada a su legitimación, procurándola accesible en cuanto a su visibilidad y a su comprensión, pero este último dotada fundamentos válidos y recurrentes. Entonces la transparencia se enraiza en tres postulados: la suficiente motivación, la publicidad objetiva y el acceso fáctico de la información (p. 67).

Este principio encuentra justificación en la observación pública vale decir realizar actos a vista de los demás. Por ello el principio de transparencia tiene un comportamiento vital en todo este procedimiento. Asimismo, el principio de transparencia guarda relación con otro de los principios importantes como lo es el de la publicidad. Prácticamente van de la mano. Es decir, coexisten. Entonces el término transparencia alude a certidumbre y confianza e invita a recurrir las veces que podamos a un mismo organismo solo por el hecho de guardar los parámetros previamente establecidos.

### **Principio democrático**

Según el Portal de la Unión Europea (2008), el principio democrático está relacionado con el modo de actuación interno, figura que adopta en su momento determinado Estado. También es relevante la legitimidad y la correcta estructuración de los entes de gobierno. Es relevante porque a partir de esto se podrá vincular a sistema normativo de un país. En consecuencia, podemos decir que este principio democrático se encuentra íntimamente relacionado al aspecto político, estructural o jurídico (p. 60).

Asimismo, Guichot (2002) señala que el principio democrático necesariamente implica la publicidad en la información, como elemento sustancial para que los administrados puedan acceder a la documentación requerida y no caer en la política del secretismo, por ello reconocer el derecho al acceso libre a la información es vincularlo con este principio en cuanto a su necesidad de participación y control de los ciudadanos en temas de ámbito público.

El principio democrático permite de algún modo que se generen los demás principios, toda vez que en un Estado de Derecho vinculado a este permite que este presente la transparencia porque así se lo permiten la normas emanadas y elaboradas previamente en un país con democracia plena, asimismo podemos advertir en el principio de publicidad y participación estos dos últimos están vinculados en democrático a él le debe su existencia porque solo en un Estado de derecho se podría generar todos los demás principios.

## **Principio de publicidad**

Según Tesauro (1996), manifiesta que la transparencia, tenor que rige los poderes públicos de una nación en cuanto se vincule a ella de manera libre tiene como precepto generar un mayor conocimiento, por parte de los administrados y esta a su vez se encuentra relacionada al aspecto democrático, pero todo aquello no se podría lograr si es que no se encuentra revestido por una buena publicidad de todos los actores que tengan que ver con el Poder Público (p. 63).

Por otro lado, Guichot (2002) señala que es necesario que la autoridad pública tenga iniciativa propia y cuando sea preciso adopte los lineamientos oportunos para que la información lo convierta en público, pero cuando esta información sea de interés masivo y de este modo se estaría promoviendo la transparencia de la Administración pública y estaríamos hablando a su vez de la palabra eficiencia en la administración de este modo se estaría colaborando con animar a la participación informada del público en temas de interés público (p. 23).

Finalmente, la Presidencia del Consejo de Ministros (2003) expide la Ley N° 27806, denominada: Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde en su artículo 3, expresa que el principio de publicidad es aquel referido a todas aquellas actividades y disposiciones legales de las entidades estatales las cuales están expresamente enmarcadas en la presente Ley, mismas que serán sometidas al principio de publicidad. Aquellos funcionarios que tienen a cargo la función de dar información que corresponda al área donde se desenvuelven y/son los responsables tienen el deber de contar con infraestructura además de la sistematización y publicidad de aquella información referida a la Ley de Transparencia y acceso a la información pública. Es así que, toda aquella información con la que cuente el estado tiene la presunción de ser pública con excepción de lo expresamente prohibido por el artículo 15°.

El principio de publicidad determina el proceso que debe seguir un determinado expediente a partir de la publicación masiva. Además, hay que recordar que este principio está contemplado en nuestra Constitución Política del Perú, entonces de algún modo lo hace relevante en cuanto a su proceder y actuación.

## **Principio de participación**

Para la Gobernanza Europea (2001) el principio de participación está vinculada a la pertinencia y la eficacia de las políticas de la Unión Europea, estas a su vez están relacionadas a los ciudadanos en cuanto a su participación en todas o en algunas etapas del proceso en sí (p. 61).

La población que participe en los niveles de gobierno que se nos asigne o se nos delegue vienen siendo lo más importante en todo proceso de gobierno, de allí su importancia como principio. Una población que no participe no podríamos medir su grado de transparencia y menos podríamos saber sobre su publicidad. La participación es un vehículo de suma importancia que determina el procedimiento que sigue y seguirá una determinada actuación.

## **Importancia del acceso a la información pública**

Para la Corte Interamericana de Derechos Humanos (2010), lo relevante del derecho de acceso a la información pública se encuentra en su aportación en cuanto permite que la sociedad democrática se construya con mayor transparencia, es decir permite poder acceder a las actividades que desarrolla la administración pública así de este modo evitamos caer en corrupción dentro de los entes u órganos de Estado (p. 39).

Asimismo, Carpiazo y Carbonell (2003), señala que la información representa un bien de ámbito público que debe necesariamente ser protegido por la democracia, ya que debido a su esencia la información es de recogida por varias entidades o personas naturales y estas mismas le dan un giro de relevancia en cuanto a su interpretación. Estas respuestas permiten la trascendencia que tienen que ver con los asuntos públicos de dirección y gobierno por parte de los ciudadanos. Debiendo el Estado garantizar la libre circulación de la información y luchar o combatir para que esta no se paralice por terceras personas de este modo podríamos estar ante un desarrollo social esperado como país (p. 56).

Asimismo, Mejía (2012), menciona que este derecho es un elemento sustancial y relevante y este mismo tiene que ver con la construcción de Estado democrático de derecho, ya que si esto existe los ciudadanos podemos sentirnos

garantizados en cuanto a buscar en los órganos administrativos públicos la transparencia administrativa y por ende podemos exigir una lucha más frontal contra la corrupción en el ámbito público. Obligando a los funcionarios a que rindan cuentas de sus actividades por medio de este mecanismo llamado publicidad (p. 55).

Por otro lado, Ekmekdjian (1992), nos dice que lo relevante de este derecho lo ha colocado en una línea superior, desvinculándola de los demás derechos civiles. Ya que su desarrollo está ligado en gran medida a su relación estrecha entre el poder y la libertad que existe en cada Estado. Ahora esto es antagónico como es lógico en los Estados que no desarrollan la democracia supeditándola a la información a esferas mínimas o nulas. En los Estados democráticos es todo lo contrario el derecho a la información pública es el pilar del sistema constitucional (p. 89).

El acceso a la información pública es una última innovación del ser humano por pertenecer a un mundo mucho más moderno e inclusivo. Debido al avance de la cultura, de la tecnología, etc ha permitido que se instale en la sociedad este tipo de mecanismo que nos asiste a todos y es el emblema de todo país que se ve realizado en la democracia. La importancia de que todos podamos estar gobernados por el acceso a la información pública es la meta a seguir ya conseguir a corto plazo.

### **El derecho a la información**

Para la Unesco (2009), el derecho a la información consiste en medidas de protección. Esto quiere decir que los gobiernos de turno deben procurar tender puentes o utilizar mecanismos para que justamente dicha información llegue a la población, asimismo esto conllevará a generar una cultura de transparencia donde se disminuyan considerablemente los abusos y atropellos reemplazándolos con la opinión pública en cuanto a buscar la transparencia y la participación más activa de los ciudadanos y en asuntos públicos y el pedido expreso de la rendición de cuentas que viene siendo de interés público (p. 30).

Por otro lado, La Corte Interamericana de Derechos Humanos (2012),

determinó que el derecho de acceso a la información obliga al cuerpo de la administración es decir a los funcionarios a brindar información específicamente en temas vinculados al uso de los recursos públicos y todo lo que de ella pueda derivarse (p. 55).

Además, Bateria y Espinoza (2009) señala que el derecho a la información pública puede ser abordado en cinco dimensiones o etapas, primero como derecho humano, segundo como herramienta de participación ciudadana, luego como fundamento que garantice otros derechos, así como herramienta de mejora para la gestión pública y finalmente como instrumento de control en el ámbito público (p. 67).

Asimismo, Delgado (1993), menciona que el derecho a la información documental y el deber de mantener a los administrados plenamente informado son conceptos meramente abstractos toda vez que dentro de ella existen otros conceptos que primero hay que definirlos y tratarlos de manera aislada, entonces ya estamos hablando del contenido de la misma que está finalmente íntimamente ligado a la transparencia (p. 646).

Finalmente, en la Constitución Política del Perú (1993), se referencia en su artículo 2, inciso 5, que es el derecho que tiene toda persona a pedir la información que necesite y de obtenerla de cualquiera de las entidades públicas, en el tiempo establecido por ley, con el cobro que establezca su pedido. Excluyéndose toda información que vulnere la intimidad de las personas y aquellas explícitamente contenidas en normas o por motivos de seguridad nacional.

El derecho a la información pública es un derecho que nos asiste a todos los peruanos tan solo por ser justamente peruanos. Por lo tanto, se convierte en un derecho fundamental amparado en la Constitución Política del Perú. Todos los peruanos sin distinción alguna sin distinción de credos, de raza, etc., tiene derecho a su solicitud. Su amparo no solo es interno también fueron internacionales lo avalan, así como la corte de Costa Rica. La declaración de los Derechos Humanos, etc.

## **El acceso a la información pública**

En cuanto a lo mencionado por la Defensoría del Pueblo (2014), el acceso a la información pública es de quien está al frente de la administración del Estado y tiene dentro de sus estamentos el principio de divulgación, esta situación hace que la administración pueda desplegar las herramientas e insumos necesarios que permitan garantizar y promover la transparencia en todo el aparato estatal, así como la entrega oportuna y eficaz de la información solicitada por el administrado en su oportunidad (p. 65).

Por otro lado, Fernández (2012) señala que un elemento de particular relevancia es el incentivo que le podemos dar a los administrados a solicitar por propia iniciativa el acceso a la información pública. Para ello se hace necesario la construcción de sistemas de información entre el Estado y los ciudadanos, así mecanismo de comunicación directa y transparente (p. 34).

Asimismo, Giménez (2012), refiere que la transparencia en la gestión pública consiste en acercar a la población a acceder y recibir información de todo tipo, pero sobre todo que encuentren vinculadas con un soporte cuya generación de las mismas hayan sido justamente promovidas por las entidades en el ejercicio de sus funciones (p. 505).

Finalmente, se cita a Luque (2000), quien menciona que el acceso a la información pública no solo es un derecho que hay que petitionarlo si no que está vinculado con todos aquellos que ostenten la divulgación de documentación, estas personas se encuentran en la obligación de brindar los mecanismo oportunos y eficaces para que se permita el acceso de la población a esta información. En caso se omitiera brindar esta información pública entonces estaríamos ante un apercibimiento penal cuyos cargos serían el ocultamiento doloso de información de interés público (p. 45).

El derecho a la información pública merece mayor atención en cuanto busca sostener un comportamiento en el ciudadano respecto a su auxilio y acudir con frecuencia a ella. Esa es la urgencia actual. Necesitamos masificar este punto. Dar a conocer que este derecho es para todos los peruanos y todos tenemos justamente derecho a solicitar aquello cuando así lo creamos necesario y oportuno.



La autoridad tendrá que acatar y responder al término de la distancia conforme ordena la Ley.

## **A) Marco Legal del acceso a la información pública**

A continuación, se pasa a citar fuentes del ámbito legal, los mismos que viene a ser el soporte de este trabajo de investigación.

### **a) La Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948.**

Cabe anotar que la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) es un documento declarativo adoptado por la Asamblea General de las Naciones en 1948 en París y en el cual recoge 30 artículos justamente de los Derechos Humanos. Por ello en el artículo 19 de la declaración se menciona que todos los individuos tienen el derecho a la libertad de opinión y de expresión; dicho derecho abarca también el no recibir molestias debido a la exposición de sus opiniones, así como también investigar y recibir información y opiniones y de poder difundirlas de manera ilimitada sobrepasando las fronteras a través de cualquier medio de comunicación y/o escrito.

### **El Convenio Europeo de los Derechos Humanos de 1950.**

Este convenio fue firmado en Roma y su finalidad ha sido siempre proteger los Derechos Humanos y las Libertades fundamentales. De ella se observa el artículo 10, el cual describe que todos contamos con el derecho a la libertad de expresión el cual consiste en aquella libertad de opinión y de recibir o de comunicar ideas y/o informaciones, sin que exista influencia de aquellas autoridades públicas donde las fronteras no se encuentran comprendidas, así mismo no se impide que los estados se encuentran sometidos a las empresas de radiodifusión, de cine o de televisión.

### **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966.**

El Pacto Internacional reconoce Derechos civiles y políticos y a su vez establece mecanismos para su protección y garantía. Fue adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1966 y entró en vigor en 1976. Donde señala en su

artículo 19 que: Nadie podrá ser molestado a causa de sus opiniones. Toda persona tiene derecho a la libertad de expresión; este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.

## **b) Convención Americana sobre Derechos Humanos.**

La Convención Americana sobre Derechos Humanos, también conocida como Pacto de San José de Costa Rica fue suscrita en 1969, en dicha ciudad y entró en vigencia en 1978. Se puede rescatar de esta convención lo que se menciona en su artículo 13 que a la letra dice: Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y de expresión. Este derecho comprende la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole, sin consideración de fronteras, ya sea oralmente, por escrito o en forma impresa o artística, o por cualquier otro procedimiento de su elección.

Así también el Artículo 14, determina el Derecho de Rectificación o Respuesta “toda persona afectada por informaciones inexactas o agraviantes emitidas en su perjuicio a través de medios de difusión legalmente reglamentados y que se dirijan al público en general, tiene derecho a efectuar por el mismo órgano de difusión su rectificación o respuesta en las condiciones que establezca la ley”.

## **Subcategorías de la tesis**

### **Subcategoría 1: Plazos de respuesta**

La Presidencia del Consejo de Ministros (2003), en la Ley N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señala en el artículo 11 inciso b, que la entidad de la Administración Pública a la cual se haya presentado la solicitud de información deberá otorgarla en un plazo no mayor de siete (7) días útiles; plazo que se podrá prorrogar en forma excepcional por cinco (5) días útiles adicionales, de mediar circunstancias que hagan inusualmente difícil reunir la información solicitada. En este caso, la entidad deberá comunicar por escrito, antes del vencimiento del primer plazo, las razones por las que hará uso de tal prórroga, de no hacerlo se considera denegado el pedido. En el supuesto de que la entidad de

la Administración Pública no posea la información solicitada y de conocer su ubicación y destino, esta circunstancia deberá ser puesta en conocimiento del solicitante.

## **Subcategoría 2: Procedimiento administrativo**

La Presidencia del Consejo de Ministros (2003), en la Ley N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señala en el artículo 11, lo siguiente: El acceso a la información pública se sujeta al siguiente procedimiento:

a) Toda solicitud de información debe ser dirigida al funcionario designado por la entidad de la Administración Pública para realizar esta labor. En caso de que éste no hubiera sido designado, la solicitud se dirige al funcionario que tiene en su poder la información requerida o al superior inmediato.

b) La entidad de la Administración Pública a la cual se haya presentado la solicitud de información deberá otorgarla en un plazo no mayor de 7 (siete) días útiles; plazo que se podrá prorrogar en forma excepcional por cinco (5) días útiles adicionales, de mediar circunstancias que hagan inusualmente difícil reunir la información solicitada. En este caso, la entidad deberá comunicar por escrito, antes del vencimiento del primer plazo, las razones por las que hará uso de tal prórroga.

En el supuesto de que la entidad de la Administración Pública no posea la información solicitada y de conocer su ubicación y destino, esta circunstancia deberá ser puesta en conocimiento del solicitante.

c) La denegatoria al acceso a la información se sujeta a lo dispuesto en el segundo párrafo del Artículo 13 de la presente Ley.

d) De no mediar respuesta en los plazos previstos en el inciso b), el solicitante puede considerar denegado su pedido.

e) En los casos señalados en los incisos c) y d) del presente artículo, el solicitante puede considerar denegado su pedido para los efectos de dar por agotada la vía administrativa, salvo que la solicitud haya sido cursada a un órgano sometido a superior jerarquía, en cuyo caso deberá interponer el recurso de apelación para agotarla.

f) Si la apelación se resuelve en sentido negativo, o la entidad correspondiente no se pronuncia en un plazo de diez (10) días útiles de presentado el recurso, el solicitante podrá dar por agotada la vía administrativa.

g) Agotada la vía administrativa, el solicitante que no obtuvo la información requerida podrá optar por iniciar el proceso contencioso administrativo, de conformidad con lo señalado en la Ley N° 27584 u optar por el proceso constitucional del Hábeas Data, de acuerdo a lo señalado por la Ley N° 26301.

### **Subcategoría 3: sistematización**

La Presidencia del Consejo de Ministros (2003), en la Ley N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, señala en el artículo 3, denominado “publicidad” lo siguiente: los funcionarios responsables de brindar la información correspondiente al área de su competencia deberán prever una adecuada infraestructura, así como la organización, sistematización y publicación de la información a la que se refiere esta Ley.

#### **1.3. Marco espacial**

En primer lugar, la Universidad Privada de Tacna (2012) señala que: la delimitación espacial obliga a especificar el lugar, ámbito, es decir, región, país etc., en que se genera el evento que es motivo de investigación. Indica el escenario donde se llevará acabo la investigación.

Por otro lado, Gómez (2012) señala que para ubicar el espacio geográfico es necesario delimitarlo, es decir no se abastece de la generalización, por ello obliga al investigador especificar, mencionando de manera exacta la región, distrito, etc. Donde podremos desplegar y aplicar nuestros instrumentos de investigación.

Delimitar el espacio de estudio significa dar a conocer el contexto donde se llevará a cabo el proceso de la investigación, es dar a conocer el escenario donde se aplicarán los instrumentos de la tesis. Su importancia es sustancial toda vez que nos permitirá llevar a cabo la aplicación de la teoría previamente expuesta. Por ello se cita dos fuentes que darán mayor alcance a lo anteriormente mencionado. Por

ello el escenario o espacio donde se desarrolló esta tesis fue la Municipalidad de Ventanilla

#### **1.4. Marco Temporal**

Según Alfaro (2012) la delimitación temporal se refiere a la temporalidad tomada en cuenta esto con relación a los eventos y hechos acontecidos extraídos de la realidad, además esto se sustenta en dos pilares importantes como son, en primer lugar, lo transversal que viene siendo la aplicación de la investigación en un momento dado y utilizando para ello el recurso de la eficiencia y la celeridad y finalmente lo longitudinal que vienen siendo investigaciones que necesitan para su desarrollo un tiempo mayor a lo que permite que el investigador esté al tanto del mismo desde el inicio hasta la culminación.

Asimismo, Gómez (2012), menciona que toda investigación cuenta con el escenario de la temporalidad. Es importante delimitar es tiempo en que se desarrollará la investigación esto permitirá que la tesis tenga mayor especificidad.

En una investigación es necesario delimitar los espacios temporales donde se desarrollará la tesis. Toda vez que el no hacerlo se caería en el error de abarcar demasiado y no tener una línea fija para su aplicación. Por ello, para fines académicos este trabajo de investigación se desarrolló en el mes de noviembre del 2018.

#### **1.5. Contextualización: histórica, política, cultural, social. Supuestos teóricos.**

La libertad de información se encuentra relacionada con la libertad de expresión, es de este modo que lo concebimos. Sin embargo, también está claro que todo lo antes mencionado se sustenta en otras instancias internacionales como son el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos 1966) y la Convención Americana sobre los Derechos Humanos (1969). Hay que recordar que en los últimos 10 años han sido más países quienes se han acogido al derecho a la información, incluido países en desarrollo, estos mismos para que haga evidencia de aquello han adoptado numerosas normas legales sobre la libertad de

información. Haciendo una comparación en 1990 solo 13 países habían adoptado estas leyes sobre la libertad de información. Hoy mismo existen más de 90 leyes que se han aprobado alrededor del mundo y hay otras 20 ó 30 que se encuentran en estudio.

En Sudamérica, países como Brasil, Chile y Uruguay ha tenido a bien aprobar recientemente leyes de acceso a la información pública y todas ellas se encuentran en etapas de implementación. Asimismo, países como Argentina y Paraguay, también han sumado esfuerzos para apoyar a los denodados esfuerzos por instalar de forma definitiva todo lo que respecta al acceso a la información pública. La primera Ley de libertad de información aprobada en 1766 en Suecia - Finlandia, reconoce al acceso a la información como un derecho de toda mujer y hombre en este mundo. Esta claro que después de aquello que trajo como consecuencia la declaración de 193 Estados Miembros de la Naciones Unidas respecto a este tema y esto en paralelo con la primera Ley arriba expuesta como es la de 1766 acaecida en Suecoa - Finlandia, han transcurrido más de 220 años para que más de una docena de países asumieran las leyes de acceso a la información pública en sus respectivos países.

En la actualidad el acceso a la información pública no solo se encuentra inserto en la Declaración de los Derechos Humanos, sino que hoy día ya es legislación nacional en más de 100 países alrededor del mundo y tiene una alta probabilidad de que sea insertado en la agenda como uno de los objetivos de desarrollo sostenible al 2030. Ahora es un reto para los países sudamericanos establecer mecanismos para insertar, implementar y mejorar en sus normativas todo lo referente al acceso a la información pública. Es bueno traer a colación que, a finales del año 2016, 109 de los 193 países o estados que son miembros de la ONU habían adoptado e implementado normativas que no solo garantizan sino también y sobre todo permitieran un mayor acercamiento de la población hacia buscar respuestas utilizando este mecanismo denominado acceso a la información pública. Indudablemente que todas las esperanzas están o se encuentran centradas hacia el 2030, con lo que se pueda conseguirse conjuntamente con lo que pueda disponer la ONU en temas de implementación y control posterior para el correcto funcionamiento a las solicitudes al acceso a la información pública.

## **II. Problema de investigación**

## **2.1. Aproximación temática: observaciones, estudios relacionados, preguntas orientadoras.**

A nivel internacional el tratamiento que se le ha otorgado al acceso a la información pública no ha sido del todo negativa, toda vez que los países integrantes han mejorado cada vez más la manera como la población pueda acceder a la información pública de manera más efectiva y rápida. El mecanismo interno ha sido bueno en ese sentido, porque se ha seguido los lineamientos con los estándares exigidos por la comunidad internacional. Por esta razón la Comisión de las Comunidades Europeas, en 1998, manifestó en su libro verde, documento por cierto que sienta bases sobre lineamientos básicos para el acceso a la información pública, que existían esfuerzos comparativos y de ejercicio de campo para buscar las respuestas más urgentes en ese contexto.

Entonces, el acceso a la información pública es el instrumento que crearon los gobiernos para mejorar la transparencia y evitar los actos de corrupción. Para cumplir este fin la Unesco (2009), indicó que el derecho a la información consiste en que los gobiernos tienen la tarea de proteger la información y está información a cargo del estado pertenece también a los ciudadanos.

En años recientes, en América Latina países como Brasil, Chile y Uruguay aprobaron normas de acceso a la información pública las cuales se encuentran en etapas de implementación. Además, en países como Argentina y Paraguay, también se suman a la Alianza para un Gobierno Abierto, que resalta la importancia que tiene el acceso a la información pública. Por ejemplo, Unesco, en muchas oportunidades, viene ofreciendo colaboración técnica a dichos gobiernos respecto al tema. Por ello la Unesco (2017), señala que: América Latina desde su competencia de generar documentos públicos encuentra justificación en todo tipo de documentos oficiales cuyas bases son jurídicas e históricas, sin desconocer el tema presupuestario y financiero. Estos documentos mencionados se registran de forma física y virtual en bibliotecas y todo archivo relacionado a él (p.12).

En el Perú, la Constitución de 1979 no tuvo dentro de sus fines el reconocimiento del derecho de acceso a la información pública, no era otra cosa que un añadido inferencial del derecho a recibir información a través de cualquier



medio, previsto en el inciso 4 de su artículo 2º. Sin embargo, la Constitución de 1993 lo reconoció como derecho independiente en el inciso 5 de su artículo 2º. Pero este no tuvo su aplicación eficaz hasta la entrada del nuevo milenio. Básicamente la “cultura del secreto” y “la corrupción gubernamental” no permitieron el avance esperado del derecho a la información pública. En consecuencia, muchos actos de corrupción gubernamental fueron favorecidos por la ausencia de mecanismos de acceso a la información y transparencia. Por ello, el gobierno de entonces se decidió en darle implementar y darle mayor prioridad a la «cultura de la transparencia».

En una clara y evidente señal de voluntad política, el gobierno de aquel entonces dicta dos decretos, el primero de ellos es el Decreto Supremo 018-2001-PCM, que regula un procedimiento especial para que las personas accedan a la información y el segundo es el Decreto de Urgencia 035-2001, que estableció el acceso a las personas a la información relacionada con las finanzas públicas. Todo ello ocurrido en el año 2001. Si bien es cierto estos dos decretos significaron un avance importante, el mismo resultaba a todas luces aun insuficiente. Es por ello, la promulgación de la Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública de 3 de agosto de 2002, constituyó de alguna manera la cúspide y la meta entre comillas por hacer vigente todavía la transparencia y el acceso a la información pública. Esto queda plasmado en el inciso 5 del artículo 2º de la Constitución de 1993.

En el distrito de Ventanilla, lugar donde se llevó a cabo esta investigación, el tema del acceso a la información pública recién se implementó en el 2008. Desde allí hasta la fecha esta disposición legal ha tenido poco desarrollo tanto en la parte como social como legal y han sido otros mecanismos anexos a él que han resentido los cimientos iniciales por los cuales fue concebido esta norma. En ese sentido, se puede decir que poco avance en el aspecto legal y esto aunado al escaso nivel en el conocimiento por parte de la población de la existencia, contenido y alcances del derecho de acceso a la información pública, aún resultan insuficientes. En consecuencia, buena parte de la población aún no es consciente de que tiene la posibilidad de exigir a las administraciones públicas que le proporcionen información que se encuentra en su poder y sobre todo exigir que se cumplan en

responder las solicitudes en los plazos que la Ley exige. No existe por ello por parte de la administración el deseo de educar a su población para que estos puedan acceder a este mecanismo legal que conduciría indudablemente a la transparencia.

Por ello se planteó las siguientes preguntas orientadoras para esta presente tesis: ¿En qué medida se están cumpliendo los plazos para que la administración responda las solicitudes del acceso a la información pública en esta Comuna? ¿Las solicitudes del acceso a la información pública son promovidas a las oficinas que corresponden en los plazos de ley? ¿Cómo se están procediendo con estos temas sabido que los trámites administrativos a veces son engorrosos? ¿Existe un Sistema adecuado ya virtual o físico que permita justamente que las solicitudes del acceso a la información pública sean respondidas en los plazos de Ley?

## **2.2. Formulación del problema de investigación**

Para formular un problema de investigación se tiene a la realidad que rodea como elemento principal ya que de ella se puede extraer diversas problemáticas. Por lo mismo se cita a los siguientes autores.

De acuerdo a Hurtado y Toro (2007), manifiestan que la formulación del problema esta vinculado al tema a investigar. Entonces tenemos la generación de una pregunta que se ha generado a partir de lo relacionado y mencionado en el planteamiento, por ello es obligación y necesidad del investigador analizar y utilizar cada palabra o término el cual deberá representar a intención plena de todo el acontecer de la investigación (p. 80).

Asimismo, Hernández y Fernández (2003) expresan que la formulación del problema no es otra cosa que especificar de manera más precisa y cuya única mirada esté relacionada a la idea de investigar (p. 6).

Por otro lado, Bauce (2010), manifiesta que la importancia de la investigación se encuentra en primer lugar en la descripción del objeto de estudio. Luego de aquello nos daremos cuenta si aquel denominado objeto de estudio este habilitado para vincularlo con un problema llevado a la realidad, de este modo también nos permitirá las posibles causas del problema a investigar, así como los diversos

factores o elementos que puedan incidir en él (p. 34).

Asimismo, Marín de Oliveira (2010) señala que un problema de investigación es aquel evento donde la solución dada no ha sido del todo buena o nada satisfactorio y esto ocurre a partir de surgimiento de la problemática desde varias aristas como son los cambios tecnológicos, revisión de la literatura y finalmente la experiencia del investigadores (p. 34).

De acuerdo a lo vertido anteriormente se formula a continuación la siguiente pregunta principal y en consecuencia las preguntas específicas.

### **2.1.1. Problema general**

¿Existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018?

### **2.1.2. Problemas específicos**

#### **Problema específico 1**

¿Qué procedimiento administrativo se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018?

#### **Problema específico 2**

¿Existe suficiente sistematización de la información para el cumplimiento de los plazos en cuanto a dar respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018?

### **2.3. Justificación**

Para Ruiz (1999), una justificación explica los motivos por los cuales se pretende desarrollar una investigación esta debe contener matices de brevedad y concisión. Entonces la justificación está ligada a la fundamentación a través de argumentos sólidos y convincentes a partir de esto podremos decir hacia donde apunta la investigación para qué y por qué se va a llevar a cabo dicha investigación (p. 210).

Por otro lado, Gómez (2012), sostiene que la justificación es aquel lugar donde vamos a demostrar el por qué se hace importante desarrollar el proceso de investigación. Además, los argumentos que se viertan deben contener elementos de solidez y ser convincentes para que finalmente manifestar los propósitos que se desea alcanzar o perseguir (p. 31).

A partir de lo vertido anteriormente por los dos autores arriba citados Este trabajo de investigación tendrá las siguientes justificaciones:

### **Justificación práctica**

Tendrá una justificación práctica, ya que busca conocer en qué medida se cumple el plazo de respuesta del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla y de esa manera responder a las inquietudes y dudas que surgen respecto a este tema y a su vez tratar este fenómeno social.

### **Justificación teórica**

Esta tesis se justifica en lo teórico porque pretende generar una herramienta epistemológica y un precedente académico que contribuya a explicar el fenómeno social respecto a conocer si se cumplen los plazos de respuestas del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla.

### **Justificación metodológica**

Se justificará en lo metodológico toda vez que utilizará el método científico dentro del enfoque cuantitativo en concordancia con un diseño de investigación no experimental, en la cual se utilizó la técnica de la entrevista y el análisis documental, para estudiar el fenómeno planteado.

### **Justificación social**

Tendrá una justificación social toda vez que el presente trabajo de investigación será motivo de prevención, porque ayudará a mejorar la situación de los ciudadanos para que no se vean afectados en cuanto a los plazos de respuesta en tema de acceso a la información pública por parte de la Municipalidad de Ventanilla.

## **2.4. Relevancia**

La presente tesis es relevante porque permitió obtener información sobre el cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla. Asimismo, esta tesis fue relevante porque permitió conocer y obtener información sobre el procedimiento y la sistematización que están recibiendo las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla.

## **2.5. Contribución**

La presente tesis resulta de gran importancia social en el ámbito jurídico administrativo, porque contribuyó en otorgar información en base a opiniones (entrevista) y revisión de solicitudes (análisis documental), respecto al cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla. Además, contribuyó en brindarnos información en base a opiniones (entrevistas) y revisión de solicitudes (análisis documental) respecto al procedimiento y sistematización del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla. Estas informaciones servirán seguramente para que posteriores investigadores deseen continuar con la línea de investigación y así plasmen sus directivas con respecto a esta tesis y puedan mejorarla o ampliarla

## **2.6. Objetivos**

De acuerdo a Ramírez (1996), los objetivos de investigación son resultados que el investigador desea obtener en relación a los temas que desea abordar, conocer y estudiar. Todo ello expresará el resultado de una labor de investigación (p. 61).

Por otro lado, Lerma (2011), menciona respecto a los objetivos que estos tienen como finalidad señalar el nivel de conocimiento que se espera obtener como producto final de la investigación realizada. Esta redacción debe estar ligada con la pregunta generada y se inicia el enunciado con un verbo infinitivo, es decir: ar -er-ir y para ello obtenemos como ejemplo: caminar, comer, dirigir (p. 45).

En consecuencia, de lo vertido por los autores arriba citados donde manifiestan que los objetivos son aquellas metas que el investigador espera lograr, es que se plantean los siguientes objetivos tanto principales como específicos.

### **2.6.1. Objetivo general**

Explicar si existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública, en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

### **2.6.2. Objetivos específicos**

#### **Objetivo específico 1**

Describir el procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018

#### **Objetivo específico 2**

Describir si existe suficiente sistematización de la información para el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018

## **2.7. Supuestos**

De acuerdo a Hernández, la hipótesis es la guía de una investigación, por ello esta indica lo que se trata de probar y se define como posibles explicaciones del fenómeno a investigar, además de tratarse de respuestas provisionales a las preguntas de investigación (2014, p. 104).

Por otro lado, Lerma (2011), menciona que una hipótesis es una respuesta tentativa que pretende responde al problema de investigación. Es tentativa porque las variables dadas en la investigación deben pasar por una comprobación empírica. Este tipo de comprobación permite que podamos elegir el diseño de estudio la forma como vamos a recolectar la información y si el análisis de los datos debe ser aceptadas o no (p. 67).

De acuerdo a lo expresado líneas arriba en esta tesis se plantean supuestos a manera de hipótesis, ya que este trabajo de investigación maneja un enfoque cualitativo. Es por ello que los supuestos se encuentran íntimamente relacionados a los problemas de investigación establecidos anteriormente. Entonces, a continuación, se formula el siguiente supuesto principal y en luego los supuestos específicos.

### **2.7.1. Supuesto general**

No existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018

### **2.7.2. Supuestos específicos**

#### **Supuesto específico 1**

El procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018, es incorrecta.

#### **Supuesto específico 2**

Existe insuficiente sistematización de la información para el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en Municipalidad de Ventanilla, 2018.

### **III. Marco metodológico**



Según Tamayo (2003), define al marco metodológico como un sistema gobernado por el método científico todo ello con la finalidad de obtener información importante que permita entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento y esta a su vez relacionarlo con las hipótesis presentadas ante los problemas generados (p. 37).

Asimismo, Pérez (2009) el marco metodológico nos marca el camino como el investigador desarrollará la investigación asimismo detalla el cómo se llevará a cabo el estudio planteado (p. 34).

Finalmente, Sabino (1992), manifiesta que en este aspecto de la tesis los elementos participantes en la investigación requieren un tratamiento diferenciado y que vaya acorde con lo que se necesita en una investigación (p. 56).

Debido a ello el marco metodológico a diferencia del marco teórico, se encarga de revisar los procesos a realizar para la investigación, no sólo analiza qué pasos se deben seguir para la óptima resolución del problema, sino que también determina, si las herramientas de estudio que se van a emplear, ayudarán de manera factible a solucionar el problema. Se refiere a una serie de pasos o métodos que se deben plantear, para saber cómo se proseguirá en la investigación

### **3.1. Metodología**

Según Martínez y Céspedes (2008), menciona que en este ambiente de la investigación se nos pone sobre la mesa toda la parte operativa que en un primer momento sirvió de basamento para tanto recoger la información manipular, si hay que hacerlo, las variables y finalmente realizar el procesamiento de la información. Se indica el tipo y diseño de investigación. Asimismo, se debe menciona las técnicas e instrumentos de investigación, así como la población y muestra (p. 46).

Así como lo menciona Martínez y Céspedes esta sección de la investigación tiene un particular tratamiento toda vez que se va a presentar la parte operativa de la tesis. Por lo tanto, en la presente investigación se trabajó el enfoque cualitativo, el diseño denominado “teoría fundamentada y el tipo de estudio “orientada a la comprensión”.

## **Enfoque de investigación**

Según Ramírez (2009) el enfoque cualitativo se aplica en el campo de las ciencias sociales y se enfocan en el proceso y significado de sus relaciones con el entorno; son de índole interpretativa (p. 43).

Por otro lado, Bonilla y Rodríguez 2000 (citado en Bernal 2010), señala que el método cualitativo o método no tradicional se orienta a profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.

De acuerdo a lo vertido por el autor arriba citado este trabajo de investigación correspondió a un enfoque de investigación cualitativa, ya que el mismo se aplicó en el campo de las ciencias sociales y su intención fue profundizar un tema específico.

## **Tipo de estudio**

El tipo de estudio de esta presente tesis esta orientada a la comprensión. Para ello se ha querido tomar como punto de referencia a Sandín (2003), quien señala que este tipo de estudio consiste primordialmente en la interacción recurrente, constante entre investigador y los datos que se presentan y están sujetos a comparaciones constantes desde un punto de vista inductivo todo esto con el único objetivo de generar o descubrir una teoría (p.123).

De acuerdo a lo vertido por el autor arriba citado este trabajo de investigación correspondió a un tipo de estudio orientada a la comprensión, ya que buscó probar los supuestos y emitir conclusiones para resolver los problemas planteados

## **Diseño de investigación**

Este trabajo de investigación utilizó el diseño de investigación denominada "teoría fundamentada". por esta razón Hernández, Fernández y Babtista (2006) manifiestan que este tipo de diseños se sustentan básicamente en la interacción entre el investigador y los datos obtenidos en la propia investigación, asimismo esta

teoría es de índole básica ya que las preposiciones se generan de los datos recogidos en la misma investigación, todo ello pretende darle solución a un determinado fenómeno social (p. 24).

Asimismo, Rodríguez y Valldeoriola (2007), refiere respecto al diseño de investigación denominada teoría fundamentada que esta se sustenta en el recojo de datos y su posterior análisis se da de forma aleatoria o simultánea y a su vez interactiva. Entonces tenemos esta bivalencia por un lado el análisis de datos nos ayuda a mejorar la recogida de datos y la misma nos debe servir para ir perfilando nuevos análisis (p. 61).

Finalmente, Strauss y Corbin (2002) señalan que el diseño que se ha aplicado en la presente investigación ha sido la teoría fundamentada, debido a que se usó un conjunto de pasos, que mediante la inducción tuvo como consecuencia una teoría explicativa del fenómeno de estudio, donde las definiciones y las relaciones entre la información adquirida han sido generados y examinados frecuentemente hasta el término del estudio” (p. 34).

Es así que en el presente trabajo de investigación se basó en el diseño de investigación denominado teoría fundamentada, ya que va a permitir generar nuevos conocimientos y así contribuir con la teoría ya existente.

### **3.2. Escenario de estudio**

Según Ramallo y Roussos (2008), mencionan que el escenario de estudio es pues la circunstancia del fenómeno que se investiga, esta circunstancia típicamente es temporal, espacial (p. 11).

En este segmento contaremos con dos escenarios de estudio. Cabe advertir que ambos escenarios pertenecen al distrito de Ventanilla. En este sentido, tanto para la aplicación de las entrevistas a las autoridades administrativas como del análisis documental, se toma como escenario de estudio a la Municipalidad de Ventanilla, Por otro lado, las entrevistas a los administrados tendrán como escenario de estudio al AAHH Villa los Reyes, perteneciente al mismo distrito de Ventanilla, en ella se espera encontrar las respuestas adecuadas que ayuden a responder y a dilucidar la problemática existente referida al acceso a la información pública.

### 3.3. Caracterización de los sujetos

Respecto a la caracterización de los sujetos, para la presente investigación se procuró identificar a seis (6) administrados con cierto grado de recurrencia a solicitar el acceso a la información pública, asimismo se identificó a nueve (9) autoridades de la municipalidad de Ventanilla los mismos que al final accedieron a colaborar con esta tesis, respondiendo cada uno de ellos a dos (2) y cinco (5) preguntas respectivamente. Preguntas previamente elaborados y plasmados en una guía de entrevista. En consecuencia, la caracterización de los sujetos quedó definido de la siguiente manera.

Tabla 1

*Autoridades administrativas de la municipalidad de ventanilla*

N°	Nombres y apellidos	Profesión	Área y cargo	Años de experiencia
1	Zulema Villarreyes Dávila	Administradora	Gerencia Legal /asistente administrativa	4 años
2	Robert Ponte Silva	administrador	Gerencia legal y secretaria municipal /asesor legal	3 años
3	Rolando Muñon Yactayo	Administrador	Gerencia de Participación Vecinal/asesor legal	4 años
4	Laura Santisteban Manrique	Abogada	Asesoría legal MDV/asesora legal	5 años
5	Ana María Burgos Hernández	Abogada	Asesoría legal MDV / asesora legal	3 años
6	Magali Medalid Villanueva Paz	Administradora	Gerencia Municipal / asistente administrativo	5 años
7	Janntte Rodriguez Polo	Contador	Gerencia Municipal /técnico en inversiones	2 años
8	Paola Lima Olivera	Administradora	Oficina de acceso a la información pública /asistente	4 años
9	Fabiola Ocrospoma Lopez	Contadora	Oficina acceso a la información pública /asistente	3 años

Tabla 2

*Administrados de la Municipalidad de Ventanilla*

N°	Nombres y apellidos	Profesión	Área y cargo	Años de experiencia
1	Victor Trinidad	Docente	Presidente de la Asociación AAHH Villa los Reyes	20
2	Eutropio Ugarte Huamán	Enfermero	Ex presidente de la Asociación AAHH Villa los Reyes	15
3	Catalino Narciso Vitón Galoso	Docente	Ex secretario general del AAHH Villa los Reyes	13
4	Juan Ubaldo Quito Molina	Técnico	Exdirigente del AAHH Villa los Reyes	5
5	Cornelio Andía Condori	Docente	Ex secretario general del AAHH Villa los Reyes	13
6	Bernardo Samuel Médico Abarca	Comercianye	Encargado de la difusión en el AAHH Villa los Reyes	4

### 3.4. Trayectoria metodológica

En la realización de este tema de investigación, se desarrollaron las siguientes actividades como parte del procedimiento de análisis y metodológico en el trayecto de la investigación científica:

- Al inicio, en base a la realidad fáctica y jurídica se identificó el problema en forma general.
- Se concibió la idea a investigar sobre la materia.
- Identificación y subsunción del tema de investigación en la línea de investigación.
- Se recopiló las fuentes bibliográficas para conocer el estado de arte del objeto investigado, a partir de la lectura de diversas fuentes primarias y secundarias.
- En base a la información revisada se aproximó al problema de investigación.
- Se extrajo los conceptos, teorías y en general informaciones útiles para el uso en el desarrollo del marco teórico y metodológico de la investigación.
- Se identificó las teorías discordantes y vacíos en el conocimiento, así como se procedió con la descripción y análisis de las teorías relacionadas al tema.

- Se identificó las posibles teorías que puedan surgir a partir de los datos antes revisados y se procedió con el fortalecimiento de dichas teorías.
- Se definió el enfoque, nivel, tipo y diseño de investigación.
- Se identificó las categorías y sus correspondientes indicadores, así como el establecimiento de los supuestos hipotéticos, en base a las fuentes documentales revisadas.
- Selección del diseño metodológico apropiado para el desarrollo de las categorías de investigación.
- Selección de los sujetos participantes en la investigación, en especial para la entrevista, los cuales son profesionales y/o especialistas en la materia objeto de investigación.
- Toma de postura sobre el objeto de investigación.
- Recopilación y procesamiento de los datos bibliográficos o documentales.
- Análisis de los resultados obtenidos de las fuentes documentales, con el instrumento y el procesamiento de datos cualitativos recopilados mediante la entrevista.
- Análisis de datos procedentes de fuentes diferentes.
- Discusión de los resultados obtenidos en relación a los antecedentes y otras fuentes de importancia.
- Precisión de conclusiones del problema y recomendaciones para la posible solución.
- Revisión final de la parte temática, metodológica y formal de la investigación.
- Elaboración y presentación del informe final de la investigación.
- Sustentación ante los jurados y presentación final de la investigación.

### **3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

En el presente trabajo de investigación, se aplicaron las siguientes técnicas e instrumentos de recolección de datos:

#### **Técnicas de recolección de datos**

**Entrevista:** Esta técnica según Martínez y Céspedes (2008), afirma que la entrevista viene siendo el intercambio de ideas que se da entre el entrevistador y el sujeto a estudiar con la sola intención de procurar obtener respuestas orales a

las preguntas planteadas sobre el problema a tratar. Esta forma nos permite obtener una idea más exacta y completa de la información requerida (p. 37).

A través de esta técnica se logró recoger información sobre aquellas preguntas formuladas a las autoridades administrativas y a los administrados de la Municipalidad de Ventanilla, las mismas que lograron finalmente responder a los objetivos de este trabajo de investigación.

### **Análisis del Registro Documental:**

En este caso Herrera (2008), sostiene que según esta técnica estaremos ante la oportunidad de elegir datos que nos puedan servir a nuestra investigación de esta manera podremos llegar a concluir la tesis de forma más técnica y siempre buscando la precisión y coherencia (p. 28).

Asimismo, Quintana (1996), afirma que mediante este recurso se puede recabar datos importantes para lo que buscamos en la investigación, esto incluye describir eventos comunes, así como conflictos y reacciones de los seres humanos o la cultura al que estamos analizando. Dar a conocer la mirada y el perfil de aquellos que han escrito estas informaciones en una serie de documentos (p. 66).

La técnica del análisis documental permitió recoger datos insertos en las solicitudes del acceso a la información pública y si estos habían respetado los plazos dados por Ley, esto es siete (7) días hábiles desde el día siguiente de presentado el pedido. Esta técnica, también, nos permitió enterarnos a si la Administración una vez cumplido los siete días hábiles aplicaba la prórroga previa comunicación al administrado. Finalmente, todo ello permitió responder a los objetivos de esta tesis.

### **Instrumentos de recolección de datos**

**La guía de entrevista:** a través de este instrumento de investigación se permitió la intervención de dieciseis (16) entrevistados, nueve (9) autoridades administrativas y siete (7) administrados, ambos pertenecientes al distrito de de Ventanilla, que respondieron a cinco (5) preguntas previamente elaborados sobre el acceso a la información pública.

**El documento:** Mediante este instrumento se logró recabar y después analizar 25 solicitudes sobre acceso a la información pública. Esta técnica ayudó a determinar si se estaba cumpliendo los plazos de repuesta de parte de la administración, esto siete (7) días hábiles y cinco (5) días de prórroga previa comunicin con el admistrado.

### 3.6. Tratamiento de la información

Mijkenaar (2000), señala que los datos expuestos vienen siendo un sistema de insumos que permiten a la persona tomar información de su entorno y después trabajarlo de una manera apropiada de tal manera que sirva de patrón o guía para su posterior ejecución (p. 13).

En la presente investigación se ha recopilado información bibliográfica mediante fichas textuales y fichas de resumen, donde se ha utilizado la referencia internacional APA a fin de lograr un adecuado tratamiento de información.

En las citas textuales se ha realizado de manera íntegra y agregando comentarios sobre los temas citados, en el caso de paráfrasis se ha citado debidamente la idea del autor citado donde se mantiene la idea del autor que se halla citado.

Finalmente, en el caso de fuente documental, se sometieron a un análisis de contrastaciones, donde se utiliza métodos de la investigación cualitativa, y la argumentación de los supuestos.

Tabla 3

*Tratamiento de la información: categorización*

Categoría	Definición	Sub categorías	Preguntas
El acceso a la información pública	El acceso a la información pública no solo es un derecho que hay que petitionarlo si no que está	Plazos de respuesta	1) ¿Qué opina Ud., sobre el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla? 2) Opine ¿Ud. Cree que en la Municipalidad de Ventanilla se cumplen con responder las solicitudes



vinculado con todos aquellos actos que tengan que ver con la divulgación de documentación y/o información. (Luque, 2000, p. 45).	Procedimiento administrativo	del acceso a la información pública en los plazos de Ley? A su criterio ¿Cuál es el procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla?
	Sistematización de la información	1) ¿Cómo se está sistematizando la información en la municipalidad de Ventanilla? 2) Emita una opinión respecto a si la sistematización realizada por la Municipalidad de Ventanilla está permitiendo que el plazo de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública se pueda cumplir a cabalidad?

### 3.7. Método de análisis de datos

Según Rodríguez y Valldeoriola (2007), quien manifiesta, respecto al análisis de los datos que es una suerte de proceso que su función básica es darle un procedimiento adecuado a la cantidad a veces excesiva de información. Para ello se hace necesario que el investigador organice los datos que considere oportuno y esta a su vez se pueda adecuar y manejar para los intereses que se busca (p. 72)

Asimismo, Monje (2011), manifiesta que los datos no son garantía para dar respuestas a las interrogantes planteadas en la investigación para ello es urgente y oportuno el procesamiento y luego analizarlo, pero de forma ordenada y de ello podremos deducir ciertos lineamientos que nos puedan ayudar. Además, debemos tener en claro que analizar es descomponer para su estudio más específico, digamos que este análisis se define finalmente en la síntesis que pueda ocurrir después que consiste en la exploración de los temas ya estudiados para proceder a la reconstrucción del mismo (p. 29).

En el presente trabajo de investigación se utilizó los siguientes métodos de análisis de datos:

#### **Método sistemático**

Chacón (2012) manifiesta que la función del método sistemático es ordenar la

información reuniéndolos en grupos cuyo factor primario es la coherencia, esto se encuentra muy relacionado con el método deductivo toda vez que para sistematizar hay que separar los elementos de los datos recogidos, a todo esto hay que recordar que este procedimiento obedece determinados criterios de clasificación de forma tal que los elementos insertos en estos grupos se encuentren en íntima relación y todas ellas revestidas de dependencia informativa (p. 27).

Este método permitió analizar la información recogida a través de los instrumentos de investigación arriba expuestos, pero principalmente permitió discutir los resultados, ya que se tomó los mismos, pero de manera dispersa para después unir la información analizada y darle finalmente una valoración o apreciación unitaria.

### **Método hermenéutico**

Este método de análisis de datos permitió emitir juicio de valor sobre los diversos aspectos suscitados en esta tesis. Específicamente respecto a las entrevistas realizadas las autoridades administrativas y a los administrados de la Municipalidad de Ventanilla donde los mismos manifestaron su punto de vista sobre el problema de investigación que se les planteó en su momento.

### **Método exegético**

A través de este método de análisis de datos denominado el método exegético se buscó interpretar las diversas normas jurídicas expuestas en esta tesis y que sirvieron para responder a los objetivos de la investigación. Normas como el Código Civil, la Constitución Política del Perú; normas internacionales como la Declaración de los Derechos Humanos, la Convención sobre los Derechos del Niño, Los derechos del niño y del adolescente.

### **3.8. Mapeamiento**

A través del mapeamiento, se identificó dónde y quiénes serían los lugares y sujetos que permitirán al autor obtener la información necesaria para el desarrollo de la presente investigación



*Figura 2.* Lugares de recojo de información

### 3.9. Rigor Científico

La presente investigación, ha respetado y respetara las normas establecidos por el método científico, de modo que nos desprenderemos de nuestros criterios personales para dar prevalencia el campo de mundo científico.

Ramirez y Zwerg (2012), sostiene que el rigor se vincula con el respeto con los insumos primarios, pero no menos importantes de toda investigación. Por lo tanto, el investigador debe estar al tanto de cuánto puede contribuir y cuáles serían sus limitaciones tanto documentarias como personales (p.94).

Asimismo, el rigor científico está conformado por distintos aspectos:

**Credibilidad:** Según, Rodríguez (2000) (citado por Manuel Cortez), señala que la credibilidad es la confianza en la verdad de los descubrimientos desarrollados en una investigación y alude a lo necesario que puede ser en los resultados cuyo ejercicio hay a recaído en la veracidad de sus fuentes y los sujetos que hayan intervenido en ella (p.43).

**Transferencia:** Según, Palacios, Sanchez y Gutierrez (2011), señalan que este perfil de criterio está referido y vinculado con la validez externa de todo trabajo de investigación cualitativa. Entonces, es a partir de este elemento que se puede distribuir a otros segmentos de la investigación. Allí radica su importancia (p.583).

**Dependencia:** El criterio de dependencia es equivalente a la fiabilidad en los estudios cualitativos. Hace referencia a la descripción de los datos.

**Auditabilidad:** Este punto son los resultados obtenidos del trabajo realizado, no por percepciones, sino por el trabajo del investigador que aplica y detalla de forma específica la realización de los problemas de investigación, que están estrechamente vinculados con los objetivos y teniendo como respuesta los supuestos bien justificados

### **3.10. Aspectos éticos**

La presente investigación se realizó siguiendo lineamientos axiológicos dejando de lado las creencias u opiniones parcializadas sobre el problema de investigación, Así también la investigación científica se realizó respetando el método científico siendo una investigación de tipo cualitativa en cumplimiento del esquema establecido por la universidad y las indicaciones del asesor teórico y metodológico. El uso de técnicas de recolección de datos cualitativos como las entrevistas y el análisis documental se efectuaron con el objeto de enmarcar adecuadamente el problema de investigación dentro de los mecanismos procedimentales en atención al administrado, como es este caso: el acceso a la información pública, la misma que fue materia de análisis, de igual forma la investigación se realizó en respeto del derecho de autor citando las referencias bibliográficas empleadas bajo el estilo APA.

## **IV. Resultados**

## 2.2. Descripción de resultados

### Descripción de resultados: técnica de la entrevista

#### Entrevista a las autoridades administrativas de la Municipalidad de Ventanilla

A continuación se realizará la descripción de los resultados de la presente investigación utilizando la técnica de la entrevista y tomando como referencia a las autoridades administrativas de la Municipalidad de Ventanilla, para ello se ha querido iniciar con los resultados obtenidos y vinculados al objetivo general, el mismo que busca determinar si existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018. A continuación, se presentan los siguientes resultados.

Con respecto a la primera pregunta de investigación: ¿Qué opina Ud., sobre el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla? Se han obtenido los siguientes resultados producto de las entrevistas realizadas a las autoridades administrativas de Ventanilla:

#### Tabla 4:

##### *Respuesta de las autoridades administrativas a la 1ra pregunta*

<b>Pregunta 01:</b> ¿Qué opina Ud., sobre el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla?
---

**Categorización:** El acceso a la información pública

#### entrevistados

#### Respuesta de los entrevistados

<b>Entrevistada 1</b> Fabiola Ocrospoma Lopez	Nosotros como Municipalidad distrital tratamos de cumplir los plazos, al menos en esta gerencia trata de hacerlo en los plazos que manda la norma.
<b>Entrevistado 2</b> Robert Ponte Silva	En esta Municipalidad dependiendo de la información que te soliciten los administrados lamentablemente los plazos son muy cortos, muy breves. Porque a veces hay que buscar información, el los acervos documentarios o la información no se encuentra como tal ha sido derivado a otras áreas. En el caso del tema documentario, la premura del tiempo nos juega en

contra tomando en cuenta también las otras actividades que se realizan en la gerencia.

- Entrevistada 3**  
Zulema  
Villarreyes  
Dávila
- Bueno en el área donde me encuentro tratamos de responder en los plazos de Ley que son 7 días y si necesitamos algún tipo de prórroga lo solicitamos 5 días más
- Entrevistada 4**  
Magaly  
Villanueva Paz
- Debido a la carga de información algunas áreas cumplen con los plazos he escuchado que la mayoría de ellas tratan de desarrollarlo en los plazos de ley, pero para que ocurra aquello necesitamos que todas las pareas hablen el mismo idioma. Por ejemplo, en mi área si cumplimos con los plazos, pero a veces no derivan tarde y allí ya se nos pasa a veces.
- Entrevistada 5**  
Laura  
Santisteban  
Manrique
- Parece que son muy pocos los plazos que se le otorgan a estos documentos 7 días no es suficiente. Imagínese para temas que son muy difíciles de buscar la información se nos hace a veces más complicado la ubicación de esos temas aquí en el área.
- Entrevistada 6**  
Paola Lima  
Olivera
- Los plazos a veces no se cumplen, pero no es porque la Municipalidad así lo desea lo que pasa es que si te das cuenta son solo 7 días y así a veces es complicado. Pienso que esa norma debería cambiar a mínimo 15 días, aunque lo ideal sería 30 días como corresponde. De esa manera creo que si se cumpliría.
- Entrevistada 7**  
Ana Burgos  
Hernández
- Tengo entendido que los plazos están en la norma. Por lo tanto, debemos cumplirlo. En el área donde trabajo si nos llega la documentación sobre estos temas y lo cumplimos, aunque a veces no nos llega a tiempo, por decir de mesa de parte no debe elevar las solicitudes al terminar el día. Después pasa a secretaría ellos en dos días nos debe remitir si cumple con la norma, sin embargo, a veces no lo envía en esos días sino en tres o cuatro días. Entonces ya está la demora para responder esas solicitudes en retraso de dos días.
- Entrevistada 8**  
Jannette  
Rodriguez Polo
- Si cumplimos los plazos en lo que manda la Ley, solo en algunos casos dejamos pasar los plazos porque son solicitudes un poco complicadas de buscarlo. Imagínese existe bastante documentación y a veces no nos da abasto tener poco personal para ese tema.
- Entrevistada 9**  
Rolando Muñoz  
Yactayo
- Como entidad siempre nos hemos preocupado para cumplir los plazos establecidos. A través de diferentes instrumentos llámese memorándum, circulares a efectos que las unidades orgánicas puedan tener pleno conocimiento del plazo que la norma nos otorga. No solo como área como unidad orgánica sino a nivel de toda la Municipalidad. Ya que siendo la secretaría general la cautela, vigila y supervisa el cumplimiento de este plazo. El gerente del área es el responsable directo y a través nuestro estamos supervisando y viendo que se cumplan los plazos. Para ello la Municipalidad siempre ha tratado de cumplir en la medida de lo posible.
-

## **Análisis de la primera pregunta**

A continuación, analizaremos las respuestas de los entrevistados en cuanto a la primera pregunta del trabajo de investigación. En primer lugar, Burgos y Villanueva, manifiestan que debido a la carga de información algunas áreas cumplen con los plazos. Además, señalan que han escuchado que la mayoría de ellas tratan de desarrollarlo en los plazos de ley, pero para que ocurra aquello se necesita que todas las áreas hablen el mismo idioma. Por ejemplo, en las áreas de trabajo de ambos entrevistados si se cumple con los plazos, pero a veces les derivan tarde las solicitudes y allí es donde a veces se les pasa los plazos de respuestas.

Ahora bien, para ambos entrevistados se deja en claro que el cumplimiento de los plazos en sus respectivas áreas es una realidad. Es decir, si cumplen los plazos establecidos en la Ley.

Por otro lado, Lima, Panta y Santisteban, señala que el factor del tiempo es decir de los siete días hábiles que nos da la norma es muy breve. En esta Municipalidad dependiendo de la información que te soliciten los administrados lamentablemente los plazos son muy cortos, muy breves. Porque a veces hay que buscar información, en los acerbos documentarios o la información no se encuentra como tal ha sido derivado a otras áreas. En el caso del tema documentario, la premura del tiempo les juega en contra tomando en cuenta también las otras actividades que se realizan en la gerencia.

Asimismo, Lima, agrega que deberían ampliarse los plazos, mínimo a 15 días, aunque lo ideal sería 30 días hábiles.

Por otro lado, Rodríguez, señala que no se cumplen los plazos por el tema del contenido de las solicitudes que son de ámbito muy complejo y algunos de ellos obsoletos toda vez que hay que buscarlos en el archivo central y eso ya lo hace caer en demora obligada.

Una opinión discordante la obtenemos en Vilarreyes y Ocrosopoma, quienes sostienen que el área donde se encuentran tratan de responder en los plazos de Ley que son 7 días y si necesitan algún tipo de prórroga lo solicitan, eso quiere decir los 5 días demás



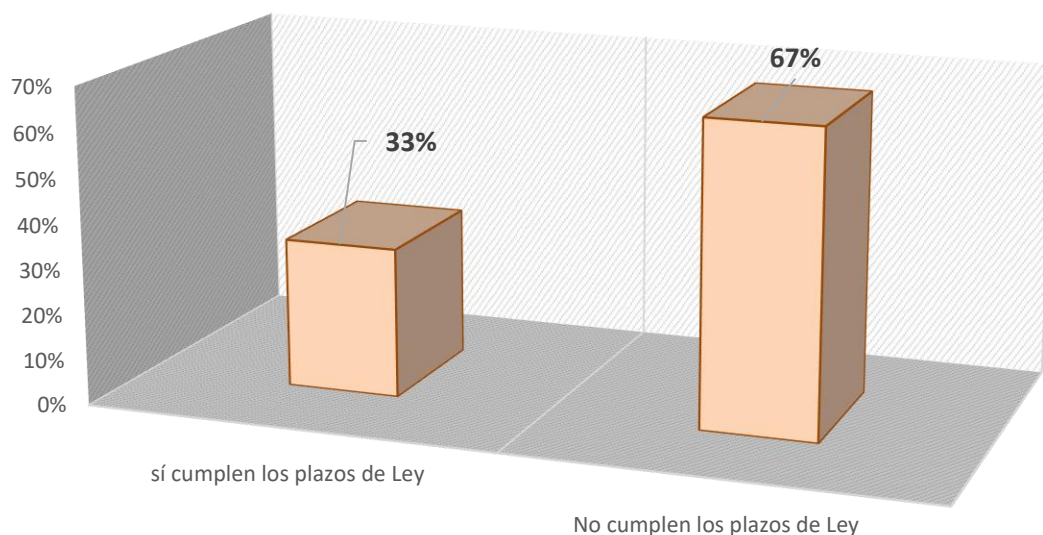
Finalmente, de manera más enfática y distinguiéndose de las dos opiniones arriba expuestas Muñoz, señala de manera enérgica que la Municipalidad de Ventanilla si cumple los plazos dados por Ley, esto 7 días hábiles y 5 días de prórroga previa notificación al administrado

Tabla 5

*Autoridades administrativas: resumen de respuestas a la 1ra pregunta*

entrevistados	¿Existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018?	SUPUESTO (se cumple –no se cumple los plazos de respuesta	Porcentaje
Burgos y Villanueva	En opinión de Burgos y Villanueva, algunas áreas derivan tarde las solicitudes y por ello no podemos cumplir los plazos	NO SE CUMPLEN LOS PLAZOS DE RESPUESTAS	67%
Lima, Ponte y Santisteban	Los entrevistados citados mencionan que siete días es muy poco tiempo para responder, por lo tanto, la premura del tiempo nos juega en contra		
Rodríguez	En opinión de Panta, Santisteban y Rodríguez señalan que señala que no se cumplen los plazos por el tema del contenido de las solicitudes que son de ámbito muy complejo y algunos de ellos obsoletos		
Villarreyes y Ocrospoma	Los entrevistados citados mencionan que tratamos de responder en los plazos de Ley que son 7 días y si necesitamos algún tipo de prórroga lo solicitamos 5 días más	SE CUMPLEN LOS PLAZOS DE RESPUESTAS	33%
Muñoz	señala de manera enérgica que la Municipalidad de Ventanilla si cumple los plazos dados por Ley, esto 7 días hábiles y 5 días de prórroga previa notificación al administrado		

Interpretación de la tabla 5: Se puede apreciar en la tabla 4 que, de 9 entrevistados, 6 de ellos han manifestado que no se cumplen los plazos de respuesta del acceso a la información pública, lo que equivaldría a un 67 %, (no cumple los plazos) y 3 entrevistados, manifestaron lo contrario lo que equivale a un 33 % (si cumplen los plazos).



*Figura 3.* Autoridades administrativas: porcentaje de las respuestas a la 1ra pregunta

Interpretación de la figura 3: en la siguiente figura, se puede apreciar que a partir de las entrevistas realizadas a las 9 autoridades administrativas se tiene que 6 de 9 autoridades administrativas manifestaron que no se cumplen los plazos de respuesta del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla lo que resulta un porcentaje de (67 %) y 3 entrevistados, manifestaron lo contrario (33 %).

Ahora bien, en esa dirección por responder el objetivo general se plantea la segunda pregunta de investigación: Opine Ud. ¿Cree que en la Municipalidad de Ventanilla se cumplen con responder las solicitudes del acceso a la información pública en los plazos de Ley? Se han obtenido los siguientes resultados producto de las entrevistas realizadas a las autoridades administrativas de Ventanilla:

Tabla 6:

*Respuesta de las autoridades administrativas a la 2da pregunta*

**Pregunta 2:** Opine ¿Ud. Cree que en la Municipalidad de Ventanilla se cumplen con responder las solicitudes del acceso a la información pública en los plazos de Ley?

**Categorización:** El acceso a la información pública

<b>entrevistados</b>	<b>Respuesta de los entrevistados</b>
<b>Entrevistada 1</b> Fabiola Ocospoma Lopez	Tratamos de cumplir con los plazos establecidos en la medida de las posibilidades
<b>Entrevistado 2</b> Robert Ponte Silva	En la medida de lo posible tratamos de cumplir, salvo las atingencias que te comenté en la pregunta anterior.
<b>Entrevistada 3</b> Zulema Villarreyes Dávila	Como te digo algunas y dependiendo del trámite que se solicite porque puede haber solicitudes que demanden más tiempo en ese sentido ya se podrían extender los plazos.
<b>Entrevistada 4</b> Magaly Villanueva Paz	Dependiendo de la solicitud y como responden las demás áreas. Hay que ver primero ese tema para poder actuar nosotros como área también competente
<b>Entrevistada 5</b> Laura Santisteban Manrique	En algunos casos sí lo hacemos sobre todo si no son informaciones que requieran mayor esfuerzo de búsqueda o ubicación, pero los temas difíciles si a veces dejamos pasas los plazos.
<b>Entrevistada 6</b> Paola Lima Olivera	Como lo dije anteriormente en algunos casos si cumplen sobre todo si es información pequeña que no requiera mayor búsqueda y también tiene que ver el tema del volumen y también la antigüedad todos esos factores hace que a veces nos demoremos en contestar.
<b>Entrevistada 7</b> Ana Burgos Hernández	Si no llega a tiempo a nuestra área claro que lo cumplimos. Eso ya depende de las demás áreas que deben enviar a tiempo también.
<b>Entrevistada 8</b> Jannette Rodriguez Polo	En la medida de lo posible, si lo cumplimos, salvo excepciones que le acabo de mencionar.
<b>Entrevistada 9</b> Rolando Muñoz Yactayo	Si, estamos cumpliendo con todo lo que la norma nos pide o nos exige en colocar en mesa de parte la solicitud que nos piden.

## Análisis de la segunda pregunta

Según los entrevistados Santisteban, Lima, Villarreyes han manifestado que en algunos casos si cumplen los plazos sobre todo si no son informaciones que requieran mayor esfuerzo de búsqueda o ubicación, pero los temas difíciles si a veces dejan pasar los plazos.

En esa línea de pensamiento los entrevistados Panta, Rodríguez, Ocrosopoma, Villanueva y Burgos, señalan que tratan de cumplir con los plazos establecidos en la medida de las posibilidades.

Asimismo, Villanueva menciona que las respuestas a las solicitudes dependen en gran medida de cómo respondan las demás áreas.

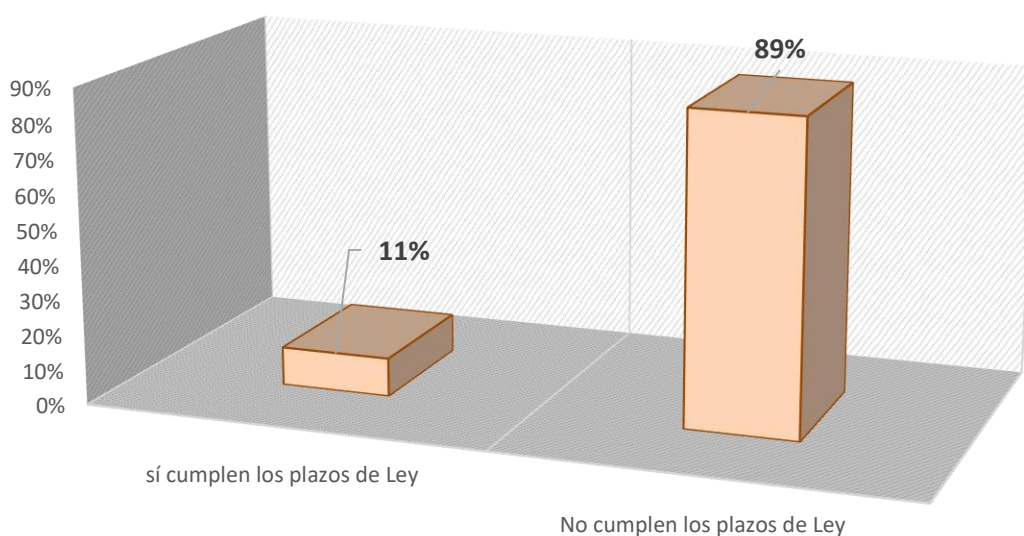
Una opinion contraria la temenos en Muñoz, quien señala que: “Si, estan cumpliendo con todo lo que la norma les pide o les exige en colocar en mesa de parte la solicitud que nos piden”

Tabla 7

*Autoridades administrativas: resumen de respuestas a la 2da pregunta*

entrevistados	Opine ¿Ud. Cree que en la Municipalidad de Ventanilla se cumplen con responder las solicitudes del acceso a la información pública en los plazos de Ley?	SUPUESTO (se cumple –no se cumple los plazos de respuesta	Porcentaje
Santisteban, Lima y Villarreyes	En opinion de los entrevistados, estos manifiestan que los temas difíciles dejamos pasar los plazos	NO SE CUMPLEN LOS PLAZOS DE RESPUESTAS	89%
Ponte, Rodríguez, Ocrosopoma, Villanueva y Burgos	Tratamos de cumplir con los plazos establecidos en la medida de las posibilidades	SE CUMPLEN LOS PLAZOS DE RESPUESTAS	11%
Muñoz	Si, estamos cumpliendo con todo lo que la norma nos pide o nos exige en colocar en mesa de parte la solicitud que nos piden.	SE CUMPLEN LOS PLAZOS DE RESPUESTAS	11%

Interpretación de la tabla 7: Se puede apreciar que, de 9 entrevistados, 8 de ellos han manifestado que no se cumplen los plazos de respuesta del acceso a mla información pública, lo que equivaldría a un 89 %, (no cumple los plazos) y 1 entrevistado, manifiesta lo contrario lo que equivale a un 11 % (si cumplen los plazos).



*Figura 4. Autoridades administrativas: porcentaje de las respuestas a la 2da pregunta*

Interpretación de la figura 4: en la siguiente figura se puede apreciar que, a partir de las entrevistas realizadas a las 9 autoridades administrativas, 8 de 9 autoridades administrativas manifestaron que no se cumplen los plazos de respuesta del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla lo que resulta un porcentaje de (89 %) y 1 entrevistado, manifiesta lo contrario (11 %),

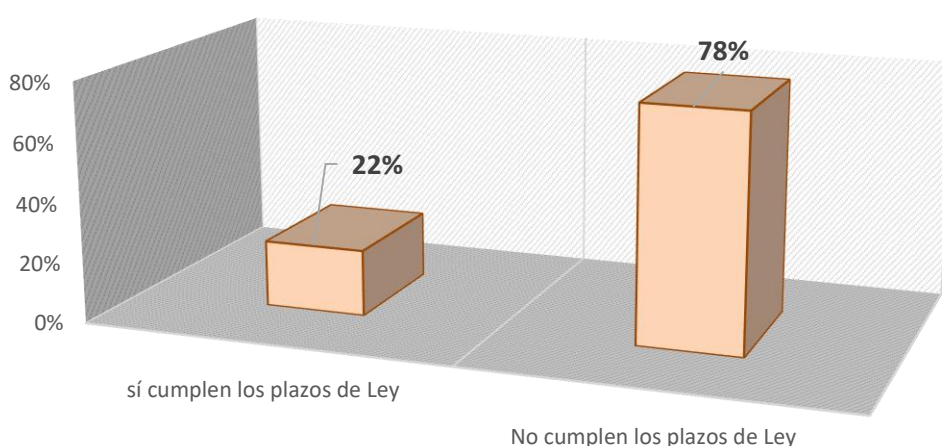
Ahora bien, analizando la información vertida por nuestros entrevistados observamos claramente como los mismos no consideran que los plazos de respuesta del acceso a la información pública se cumplan a cabalidad. Los indicadores de investigación que fueron planteados al iniciar esta descripción de resultados ha sido corroborados en gran medida por lo mismo que podemos apreciarlo en tablas y en figuras, los mismos que expongo a continuación

Tabla 8

*Autoridades administrativas: resultados parciales del objetivo general*

Opinión de los entrevistados respecto al cumplimiento de los plazos de respuesta del acceso a la información pública en al Municipalidad de Ventanilla.		
preguntas	Si Cumple los plazos	No cumple los plazos
1. ¿Qué opina Ud., sobre el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla?	33 %	67%
2. Opine ¿Ud. Cree que en la Municipalidad de Ventanilla se cumplen con responder las solicitudes del acceso a la información pública en los plazos de Ley?	11%	89%
<b>Total promedio</b>	<b>22%</b>	<b>78%</b>

Interpretación de la tabla 8: En la siguiente table se observa que, a partir de las entrevistas realizadas a las 9 autoridades administrativas de la Municipalidad de Ventanilla, los entrevistados han manifestado que no se cumplen los plazos de respuesta del acceso a la información pública, esto es equivalente al 78 %. Se llega a este porcentaje a partir de las dos preguntas vinculadas al objetivo general, por el contrario, un 22 % de los entrevistados manifiestan que si se cumplen los plazos de respuesta del acceso a la información pública.



**Figura 5.** Autoridades administrativas: porcentaje de los resultados parciales del objetivo general

Interpretación de la figura 5: Lo que observamos a continuación en la figura 4 es el promedio final referente al objetivo general, resultante de las entrevistas realizadas a las autoridades administrativas de la Municipalidad de Ventanilla. Se puede apreciar que los entrevistados manifiestan que no se cumplen los plazos de respuestas del acceso a la información pública, esto equivale en porcentajes a (78 %), contrario a ello lo temenos en aquellos entrevistados que señalaron que sí se cumplen los plazos de repuestas del acceso a la información pública (22 %).

Con respecto a los resultados vinculados al objetivo específico 1, que consiste en Determinar el procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018. En consecuencia, se han obtenido los siguientes resultados a partir de la pregunta: ¿Qué procedimiento administrativo se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018?

**Tabla 9**

*Respuesta de las autoridades administrativas a la 3ra pregunta*

---

Pregunta 3: A su criterio ¿Cuál es el procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla?

---

Categorización: El acceso a la información pública

entrevistados	Respuesta de los entrevistados
Entrevistada 1 Fabiola Ocrospoma Lopez	Bueno ingresa la solicitud por trámite documentario y luego es elevado a las salas correspondientes y luego es elevado a la secretaria legal con un memorándum y luego lo derivan con un oficio a trámite documentario y luego ya esta se encarga de notificar al administrado. El trámite como lo puedes ver en teoría estaría plasmado así, pero valgan verdades a veces en alguna de esas oficinas existe una cierta demora, no mucha, pero puede hacer que el trámite ya no sea tan eficaz.
Entrevistado 2	El procedimiento administrativo respecto a este tema del acceso a la información pública en esta Municipalidad es un tanto burocrático, porque el documento entra a mesa de partes, mesa de partes lo deriva a la gerencia legal, esta la deriva al área de acceso a la información

Robert Ponte Silva	<p>propia mente dicha. Allí ya tienes espacios que te van comiendo días. Hasta que llegue al área y el área propiamente responde y regresa a secretaría legal para que regrese a mesa de partes, ya tienes un mundo de nudos donde se te consumen horas tiempo, horas hombres, etc</p>
Entrevistada 3 Zulema Villarreyes Dávila	<p>Tratamos de que lo que ingrese en el día se derive de manera correcta a las áreas pertinentes. Como te dije en la pregunta anterior la demás área no sé cómo estarán manejando sus procesos, aunque a veces llega tarde a esta oficina entonces podemos decir que hay demoras en otras áreas.</p>
Entrevistada 4 Magaly Villanueva Paz	<p>Claro en teoría así debe funcionar conforme manda la ley. Pero ya en la práctica y como lo dije anteriormente algunas áreas no entregan la documentación a tiempo. Por eso necesitamos que todos hablemos el mismo idioma.</p>
Entrevistada 5 Laura Santisteban Manrique	<p>En la práctica el procedimiento algunas veces no se da porque las mismas solicitudes deben esperar más de lo previsto. Pero otros temas como lo dije anteriormente, temas sencillos donde deberían verse instancias y los plazos, sobre todo.</p>
Entrevistada 6 Paola Lima Olivera	<p>La solicitud ingresa por mesa de parte, pero a veces llegar tarde a las áreas encargadas y ellos poco o nada pueden hacer con los plazos. Pero aquí en la Municipalidad se trata de cumplir siempre a cabalidad.</p>
Entrevistada 7 Ana Burgos Hernández	<p>Bueno el procedimiento, así como lo explicaba en la pregunta anterior a veces no se cumple los plazos en algunas áreas. Además, los 7 días también son muy cortos que no permiten posiblemente cumplir a cabalidad, pero tratamos de que esto no suceda en la mayoría de los casos</p>
Entrevistada 8 Jannette Rodriguez Polo	<p>Las solicitudes transitan por las áreas que deben transitar. En ese sentido se cumple el procedimiento. Aunque a veces la demora no es tanto en las áreas si no en los pedidos que hacen los ciudadanos. Son temas muy complicados de ubicar.</p>
Entrevistada 9 Rolando Muñoz Yactayo	<p>El procedimiento se da de acuerdo a lo que pide la Municipalidad. El formato es gratuito. La expedición de ese formato y se ingresa por mesa de parte. Cumpliendo las generalidades. Una vez que ingresa a mesa de partes, se dirige a secretaria general. Lo derivamos al sector que corresponde.</p>

---



### Análisis de la tercera pregunta

Para Villarreyes, Ocrosopoma, Panta y Villanueva el manejo del procedimiento administrativo se manifiesta de la siguiente manera: “Claro en teoría así debe funcionar conforme manda la ley. Pero ya en la práctica y como lo dije anteriormente algunas áreas no entregan la documentación a tiempo. Por eso necesitamos que todos hablemos el mismo idioma”.

Por otro lado, Lima y Burgos comparte la opinión de los entrevistados anteriores, pero destacan que el problema no solo es en las áreas encargadas sino en el poco tiempo para responder estas solicitudes.

En ese orden de ideas Santisteban y Rodríguez manifiestan que Las demoras no solo pasa por las áreas o el poco tiempo que se les otorga a estos pedidos sino y sobre todo esto recae en lo complicado del contenido de las solicitudes.

Una opinion discordante la obtenemos en Muñoz quien señala que El procedimiento se da de acuerdo a lo que pide la Municipalidad. El formato es gratuito. La expedición de ese formato y se ingresa por mesa de parte. Cumpliendo las generalidades. Una vez que ingresa a mesa de partes, se dirige a secretaria general. Lo derivamos al sector que corresponde

Tabla 10

*Autoridades administrativas: resumen de respuestas a la 3ra pregunta*

entrevistados	A su criterio ¿Cuál es el procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla?	SUPUESTO Procedimiento administrativo correcto -	Porcentaje
Villarreyes, Ocrosopoma, Ponte y Villanueva	En opinion de los entrevistados algunas áreas no entregan la documentación a tiempo	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INCORRETO	89%
Lima y Burgos	Los entrevistados concuerdan en que existe poco tiempo para responder		

Santisteban  
y  
Rodríguez

En opinion de los entrevistados las demoras no solo pasa por lo arriba mencionado sino también por el contenido de las solicitudes y las búsqueda a veces complicada por hacer

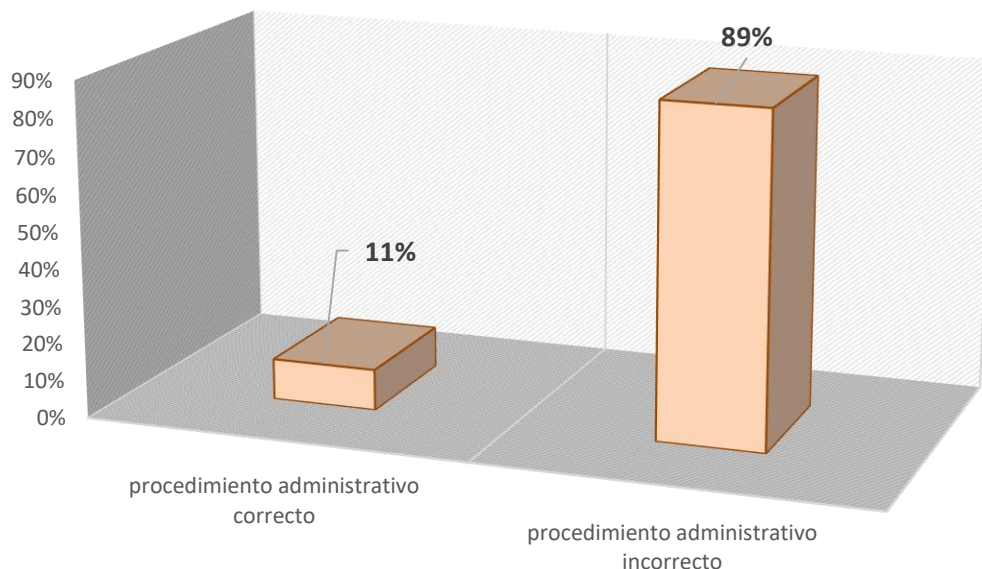
Muñoz

Este entrevistado señala que si existe una correcta derivación del procedimiento a las instancias respectivas

PROCEDIMIENTO  
ADMINISTRATIVO  
CORRETO

11%

Interpretación de la tabla 10: Se puede apreciar que, de 9 entrevistados, 8 de ellos han manifestado que no existe un correcto procedimiento adminitrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública, lo que equivaldría a un 89 %, (incorrecto procedimiento administrativo) y 1 entrevistado, manifiesta lo contrario lo que equivale a un 11 % (correcto procedimiento administrativo).



*Figura 6.* Autoridades administrativas: porcentaje de las respuestas a la 3ra pregunta

Interpretación de la figura 6: en la siguiente figura, se puede apreciar que a partir de las entrevistas realizadas a las 9 autoridades administrativas se puede apreciar que 8 de 9 autoridades administrativas manifestaron que no existe un correcto procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública, lo que equivaldría a un 89 %, (incorrecto procedimiento administrativo) y 1 entrevistado, manifestó lo contrario lo que equivale a un 11 % (procedimiento administrativo correcto).

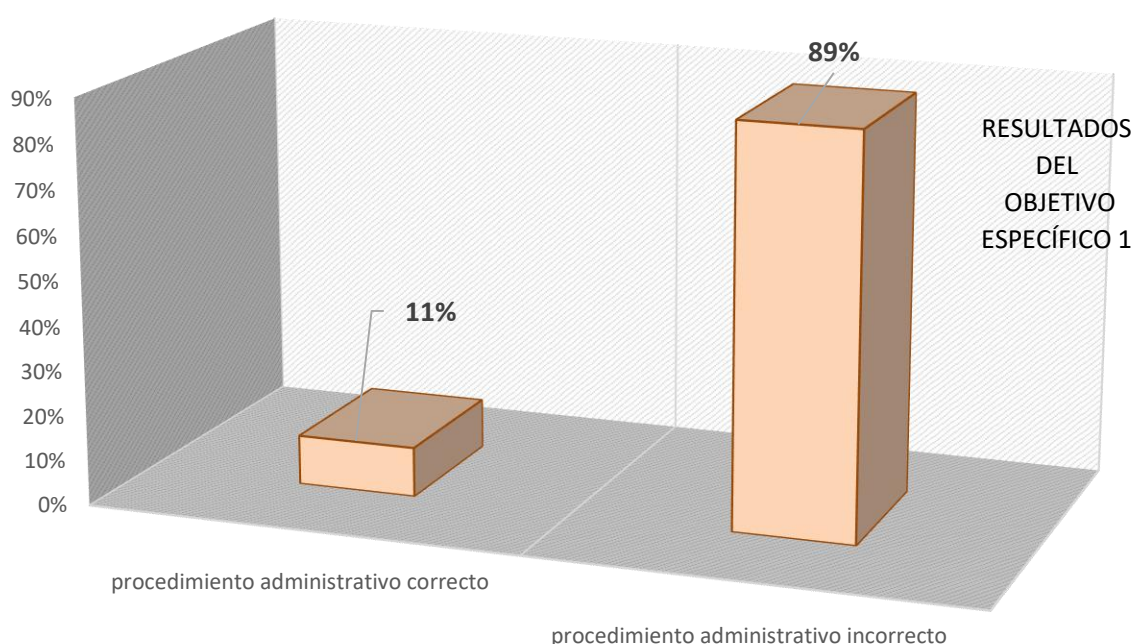
Ahora bien, analizando la información vertida por nuestros entrevistados observamos claramente como los mismos no consideran que el procedimiento administrativo haya sido el correcto. Los indicadores de investigación que fueron planteados al iniciar esta descripción de resultados ha sido corroborados en gran medida por lo mismo que podemos apreciarlo en tablas y en figuras, los mismos que expongo a continuación

Tabla 11

*Autoridades administrativas: resultados parciales del objetivo específico 1*

Opinión de los entrevistados respecto al procedimiento administrativo a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla.		
preguntas	procedimiento administrativo Incorrecto	procedimiento administrativo Correcto
A su criterio ¿Cuál es el procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla?	89 %	11%
Total promedio	89 %	11%

Interpretación de la tabla 11: Se puede apreciar en la tabla 8 que, de 9 entrevistados, 8 de ellos han manifestado que no existe un correcto procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública, lo que equivaldría a un 89 %, (procedimiento administrativo incorrecto) y 1 entrevistado, manifiesta lo contrario lo que equivale a un 11 % (procedimiento administrativo correcto).



*Figura 7.* Autoridades administrativas: porcentaje de los resultados parciales del objetivo específico 1

Interpretación de la figura 7: en la siguiente figura, se puede apreciar que a partir de las entrevistas realizadas a las 9 autoridades administrativas se puede apreciar que 8 de 9 autoridades administrativas manifestaron que no existe un correcto procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública, lo que equivaldría a un 89 %, (incorrecto procedimiento administrativo) y 1 entrevistado, manifiesta lo contrario lo que equivale a un 11 % (correcto procedimiento administrativo).

Con respecto a los resultados vinculados al objetivo específico 2, que consiste en Describir si existe suficiente sistematización de la información para el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018, Para ello se han planteado dos preguntas de investigación. La primera de ellas se denomina: ¿Cómo se está sistematizando la información en la municipalidad de Ventanilla?, de acuerdo a la pregunta planteada se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 12

*Respuesta de las autoridades administrativas a la 4ta pregunta*

Pregunta 4: ¿Cómo se está sistematizando la información en la municipalidad de Ventanilla?	
Categorización: El acceso a la información pública	
entrevistados	Respuesta de los entrevistados
Entrevistada 1 Fabiola Ocrospoma Lopez	No creo que se esté haciendo aquello toda vez hay que tener en cuenta que a nivel Ventanilla tenemos más de 250 AAHH y tratamos de atenderlos a ellos con la celeridad que se merece y cuando nos piden una información tenemos que acudir a un archivo que tiene más de mil expedientes tanto así que a veces no nos ubicamos.
Entrevistado 2 Robert Ponte Silva	Uno de los temas de esta Municipalidad es que no hay manejo óptimo del acervo documentario de cada unidad orgánica. Cada unidad orgánica maneja a su manera si bien es cierto hay directivas al final cada unidad orgánica maneja su propio acervo y a veces por los cambios de funcionarios, etc.
Entrevistada 3 Zulema Villarreyes Dávila	Creo que sí al menos en mi área hay una secretaria que mantiene todo en orden en base a un sistema que lo maneja solo ella y recoge la documentación del día. Tiene un muestreo de color rojo, color verde y así dependiendo lo que está por vencer. Pero solo funciona en esta área me parece.
Entrevistada 4 Magaly	Debido a la carga de información algunas áreas cumplen con los plazos he escuchado que la mayoría de ellas tratan de desarrollarlo en los plazos de ley, pero para que ocurra aquello necesitamos que todas las

Villanueva Paz	pareas hablen el mismo idioma. Por ejemplo, en mi área si cumplimos con los plazos, pero a veces no derivan tarde y allí ya se nos pasa a veces.
Entrevistada 5 Laura Santisteban Manrique	No existe un sistema amplio que reúna todas las demás documentaciones o solicitudes en una sola. Existen en la Municipalidad sistemas por separado. Es decir, lo tienen algunas áreas, pero todavía falta implementar este sistema que te menciono.
Entrevistada 6 Paola Lima Olivera	Lo que si hay son sistemas particulares es decir por áreas. Pero ya de manera conjunta no creo que haya hace tres años se intentó aplicar un piloto de un sistema virtual pero no funciono lamentablemente.
Entrevistada 7 Ana Burgos Hernández	Actualmente la Municipalidad cuenta con una página web. Allí podemos encontrar un ícono con el acceso a la información pública. Es verdad que falta actualizarlo todavía, ya que estamos en proceso de implementación. Pero la idea es que esté al 100% en estos meses
Entrevistada 8 Jannette Rodriguez Polo	Intentamos con un plan piloto hace algunos años atrás, pero al final no funcionó por la diversidad de solicitudes de los ciudadanos. El piloto no estaba diseñado para ese tipo de solicitudes, pero se está intentando trabajar ese plan nuevamente.
Entrevistada 9 Rolando Muñoz Yactayo	Con relación a la sistematización. La gerencia legal estamos viendo desde el 2011 hemos empezado a digitalizar las normas, las resoluciones de alcaldía, las resoluciones de consejo, están escaneadas. Si la persona viene y solicita el día de hoy tenemos la plena seguridad que a los tres días estamos respondiendo.

### **Análisis de la cuarta pregunta**

Según Villanueva, Ocrosopoma y Rodríguez señalan que no creen que se esté haciendo aquello toda vez hay que tener en cuenta que a nivel Ventanilla se tiene más de 250 AAHH y tratan de atenderlos a ellos con la celeridad que se merece y cuando se les pide una información se tiene que acudir a un archivo que tiene más de mil expedientes tanto así que a veces no se ubican.

Asimismo, Rodríguez manifiesta que hace años intentaron sistematizar la información a través de un plan piloto, sin embargo, no funcionó del todo.

Por otro lado, Panta, Villarreyes, Lima y Santisteban manifiestan que no existe un sistema amplio que reúna todas las demás documentaciones o solicitudes en una sola. Existen en la Municipalidad sistemas por separado. Es decir, lo tienen algunas áreas, pero todavía falta implementar este sistema.

Villarreyes, agrega en su opinión que en su área existe un muestreo de color rojo y verde que les va avisando las solicitudes a vencer, pero que solo funciona en su área.

Una opinión contraria la obtenemos en Burgos y Muñoz quienes manifiestan que con relación a la sistematización la gerencia legal esta viendo desde el 2011 ese tema y se ha empezado a digitalizar las normas, las resoluciones de alcaldía, las resoluciones de consejo, están escaneadas. Agrega que si la persona viene y solicita el día de hoy tenemos la plena seguridad que a los tres días le estamos respondiendo.

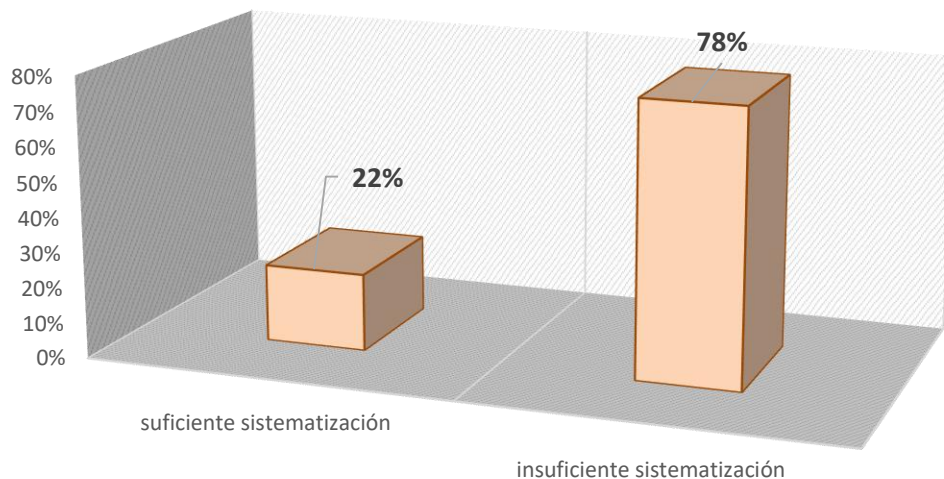
Tabla 13

*Autoridades administrativas: resumen de respuestas a la 4ta pregunta*

entrevistados	¿Cómo se está sistematizando la información en la municipalidad de Ventanilla?	SUPUESTO suficiente – insuficiente sistemización	Porcentaje
Villanueva, Ocrospoma y Rodríguez	Los entrevistados manifiestan que existe demasiada información que a veces se les hace complicado ubicar el mismo.	INSUFICIENTE SISTEMATIZACIÓN	78%
Ponte, Villarreyes, Lima y Santisteban	En opinión de lo entrevistados citados mencionan que algunas áreas intentan elaborar un sistema, pero a nivel general no existe aquello		

Burgos y Muñoz	Los entrevistados citados mencionan que si existe una correcta digitalización de las solicitudes por lo tanto están sistematizados	SUFICIENTE SISTEMATIZACIÓN	22%
----------------	--	----------------------------	-----

Interpretación de la tabla 13: Se puede apreciar en la tabla 9 que, de 9 entrevistados, 7 de ellos han manifestado que existe una insuficiente sistematización de los datos sobre el acceso a la información pública, lo que equivaldría a un 78 %, (insuficiente sistematización) y 2 entrevistados, manifestaron lo contrario lo que equivale a un 22 % (suficiente sistematización).



*Figura 8.* Autoridades administrativas: porcentaje de las respuestas a la 4ta pregunta

Interpretación de la figura 8: Se puede apreciar en la figura 8 que, de 9 entrevistados, 7 de ellos han manifestado que existe una insuficiente sistematización de los datos sobre el acceso a la información pública, lo que equivaldría a un 78 %, (insuficiente sistematización) y 2 entrevistados, manifestaron lo contrario lo que equivale a un 22 % (suficiente sistematización).

Ahora bien, en esa dirección por responder objetivo específico 2 se plantea la segunda pregunta de investigación: ¿Emita una opinión respecto a si la sistematización realizada por la Municipalidad de Ventanilla está permitiendo que el plazo de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública se pueda



cumplir a cabalidad? Se han obtenido los siguientes resultados producto de las entrevistas realizadas a las autoridades administrativas de Ventanilla:

Tabla 14

*Respuesta de las autoridades administrativas a la 5ta pregunta*

---

Pregunta 5: Emita una opinión respecto a si la sistematización realizada por la Municipalidad de Ventanilla está permitiendo que el plazo de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública se pueda cumplir a cabalidad?

---

entrevistados	Respuesta de los entrevistados
Entrevistada 1 Fabiola Ocospoma Lopez	Claro, lo que pasa es que hay demasiada información y en tan pocos días no nos damos abastos faltaría un sistema que haga posible la celeridad.
Entrevistado 2 Robert Ponte Silva	Hay áreas que se ha sistematizado, pero solo algunas, la mayoría no lo están entonces por lógica la demora va a existir justamente por en las áreas donde todavía no se han sistematizado, les juega en contra muchas veces.
Entrevistada 3 Zulema Villarreyes Dávila	Yo hablo por mi área y respondo en los plazos de ley y si este sistema que te comenté en la pregunta anterior nos permite responder a tiempo. No se como se estarán manejando las demás áreas.
Entrevistada 4 Magaly Villanueva Paz	Claro, pero te hablo de mi gerencia, particularmente no se en las demás áreas que puedan ocurrir, pero puedo intuir que me llegan tarde los documentos entonces debo advertir que otras áreas no están bien sistematizadas.
Entrevistada 5 Laura Santisteban Manrique	Claro si lo vemos desde punto y al no haber una sistematización de forma general estaríamos ante incumplimiento de los plazos. Pero ya cada área se defiende en lo que pueda, cumpliendo lo que se les asigna en su momento.

Entrevistada 6  
Paola Lima Olivera

Al no haber sistematización poco o nada ¿podemos hacer con los plazos de ley. A veces la búsqueda lo hacemos manual, etc. La búsqueda es tediosa. Pero la Municipalidad hace lo indecible pero hoy en día no existe una correcta sistematización global, es decir integral.

Entrevistada 7  
Ana Burgos Hernández

Como te digo cuando esté completamente instalado la pagina web, entonces habrá un mejor sistema para poder socorrer a los ciudadanos. Si existe una sistematización actualmente, pero en algunas áreas las demás lo hacemos manual. Tratamos de cumplir en ese sentido.

Entrevistada 8  
Jannette Rodriguez Polo

Si, al no haber una buena sistematización es natural que los plazos no se cumplan. Es obvio que al contar con un sistema implementado no permitirá responder en los plazos de ley.

Entrevistada 9  
Rolando Muñoz Yactayo

Asé es. Este tema de derivarlo a otras áreas nos está evitando el trámite burocrático. A veces son informaciones antiguas que hay que recurrir al archivo central. Ahora se evita ese tema e ingresamos a la sistematización lo ubicamos y se imprime.

---

### **Análisis de la quinta pregunta**

Según Villanueva, Rodríguez, Ponte, Lima y Santisteban, han manifestado que al no haber sistematización poco o nada pueden hacer con los plazos de ley. A veces la búsqueda lo hacen manual, etc. La búsqueda es tediosa. Pero la Municipalidad hace lo indecible pero hoy en día no existe una correcta sistematización global, es decir integral.

Por otro lado, Ocrosopoma y Burgos, señalan que cuando esté completamente instalado la pagina web, entonces habrá un mejor sistema para poder socorrer a los ciudadanos. Si existe una sistematización actualmente, pero en algunas áreas las demás lo hacemos manual. Tratamos de cumplir en ese sentido.

Una opinion contraria la temenos en Muñoz y Villarreyes, Quienes opinan que este

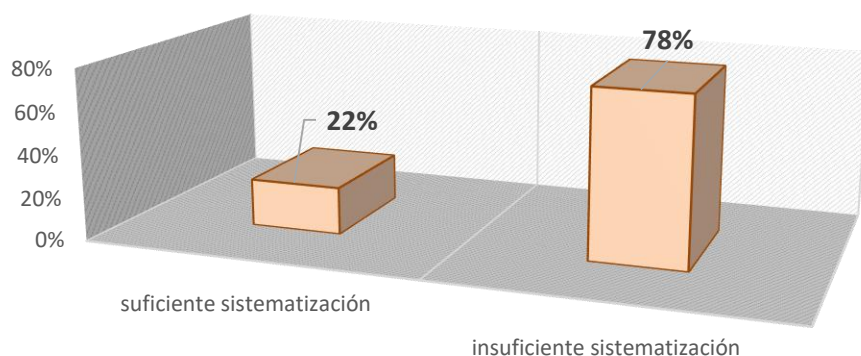
tema de derivarlo a otras áreas nos está evitando el trámite burocrático. A veces son informaciones antiguas que hay que recurrir al archivo central. Ahora se evita ese tema y se ingresa a la sistematización se ubica y se imprime.

Tabla 15

*Autoridades administrativas: resumen de respuestas a la 5ta pregunta*

entrevistados	Emita una opinión respecto a si la sistematización realizada por la Municipalidad de Ventanilla está permitiendo que el plazo de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública se pueda cumplir a cabalidad?	SUPUESTO – suficiente – insuficiente sistemización	Porcentaje
Villanueva, Rodríguez, Panta, Lima y Santisteban	En opinión de los entrevistados, estos manifiestan que Al no haber sistematización poco o nada podemos hacer con los plazos de ley. A veces la búsqueda lo hacemos manual, etc.	INSUFICIENTE SISTEMATIZACIÓN	78%
Ocrospoma y Burgos	Los entrevistados señalan que cuando esté completamente instalado la pagina web, entonces habrá un mejor sistema para poder socorrer a los ciudadanos.		
Muñoz y Villarreyes	En opinión de los entrevistados, estos manifiestan que en las áreas donde ellos laboran existe una correcta sistematización que los permite atender mejor	SUFICIENTE SISTEMATIZACIÓN	22%

Interpretación de la tabla 15: Se puede apreciar en la tabla 15 que, de 9 entrevistados, 7 de ellos han manifestado que existe una insuficiente sistematización de los datos sobre el acceso a la información pública, lo que equivaldría a un 78 %, (insuficiente sistematización) y 2 entrevistados, manifestaron lo contrario lo que equivale a un 22 % (suficiente sistematización).



**Figura 9.** Autoridades administrativas: porcentaje de las respuestas a la 5ta pregunta

Interpretación de la figura 9: se puede apreciar en la siguiente figura que a partir de las entrevistas realizadas a las 9 autoridades administrativas se puede apreciar que 8 de 9 autoridades administrativas manifestaron que no se cumplen los plazos de respuesta del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla lo que resulta un porcentaje de (89 %) y 1 entrevistado, manifiesta lo contrario (11 %).

Ahora bien, analizando la información vertida por nuestros entrevistados observamos claramente como los mismos no consideran que exista una suficiente sistematización del acceso a la información pública. Los indicadores de investigación que fueron planteados al iniciar esta descripción de resultados ha sido corroborados en gran medida por lo mismo que podemos apreciarlo en tablas y en figuras, los mismos que expongo a continuación.

Tabla 16

*Autoridades administrativas: resultados parciales del objetivo específico 2*

Opinión de los entrevistados respecto a la sistematización del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla.		
preguntas	Suficiente sistematización	Insuficiente sistematización
3. ¿Cómo se está sistematizando la información en la municipalidad de Ventanilla?	22 %	78%
4. Emita una opinión respecto a si la sistematización realizada por la Municipalidad de Ventanilla está permitiendo que el plazo de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública se pueda cumplir a cabalidad?	22%	78%
<b>Total promedio</b>	<b>22%</b>	<b>78%</b>

Interpretación de la tabla 16: Se observa que, a partir de las entrevistas realizadas a las 9 autoridades administrativas de la Municipalidad de Ventanilla, los entrevistados han manifestado que existe una insuficiente sistematización del acceso a la información pública, esto es equivalente al 78 %. Se llega a este porcentaje a partir de las dos preguntas vinculadas al objetivo específico 2, por el contrario, un 22 % de los entrevistados manifiestan que si existe suficiente sistematización del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla.

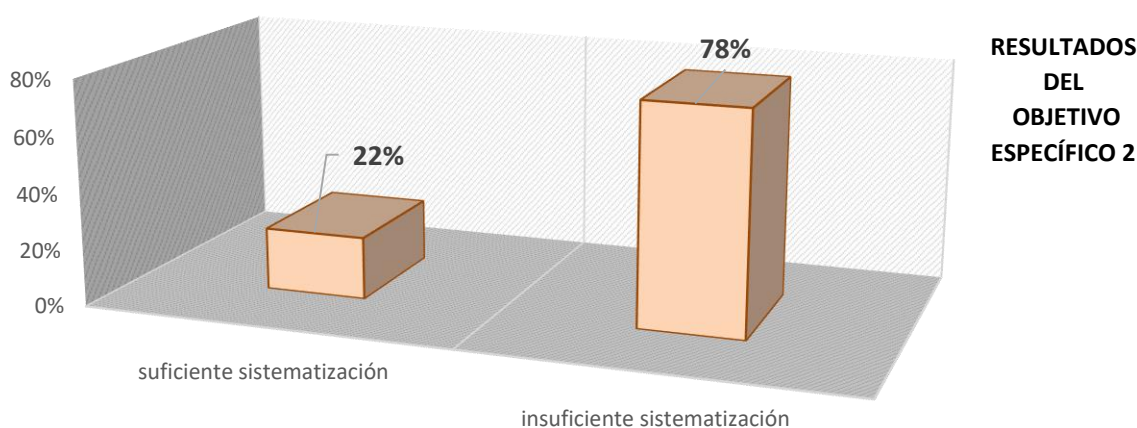


Figura 10. Autoridades administrativas: porcentaje de los resultados parciales del objetivo específico 2

Interpretación de la figura 10: Lo que observamos a continuación en la figura 10 es el promedio final resultante de las entrevistas realizadas a las autoridades administrativas de la Municipalidad de Ventanilla. Se puede apreciar que los entrevistados manifiestan que existe una insuficiente sistematización del acceso a la información pública, esto equivale en porcentajes a (78 %), contrario a ello lo temenos en aquellos entrevistados que señalaron que sí existe una suficiente sistematización del acceso a la información pública (22 %)

### Entrevista a los administrados de la Municipalidad de Ventanilla

A continuación se realizará la descripción de los resultados de la presente investigación utilizando la técnica de la entrevista y tomando como referencia a los administrados de la Municipalidad de Ventanilla, para ello se ha querido iniciar con los resultados obtenidos y vinculados al objetivo general, el mismo que busca

determinar si existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018. En consecuencia, se hace presente de los siguientes resultados.

Con respecto a la primera pregunta de investigación: ¿Qué opina Ud., sobre el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla? Se han obtenido los siguientes resultados producto de las entrevistas realizadas a las autoridades administrativas de Ventanilla:

Tabla 17

*Respuesta de los administrados a la 1ra pregunta*

---

Pregunta 01: ¿Qué opina Ud., sobre el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla?

---

Categorización: El acceso a la información pública

entrevistados	Respuesta de los entrevistados
Entrevistado 1 Bernardo Médico	No se cumple porque siguen en stand by las cosas. En documentos por ejemplo hemos presentado más de 15 días no responden y hasta ahora recién se han puesto las pilas y no están pidiendo otros documentos.
Entrevistado 2 Corneio Andía	En la Municipalidad de Ventanilla, el alcalde lamentablemente en reiteradas veces la población que a través de la Ley de Transparencia porque no da información en los plazos que está establecido en la Ley. Esta Ley permite que a los 7 días deba entregar, pero esto en la práctica demora mes, mes y medio. Pero la mayor parte de las personas me dicen que les niega la información.
Entrevistado 3 Juan Quito Molina	La Municipalidad de Ventanilla es una gestión pública. El privado es otro tratamiento. Dentro de la vía legal la Municipalidad como parte del Estado tiene la obligación de dar cumplimiento. Pero La Municipalidad no los cumple. Por último, ni su TUPA ni sus ordenanzas no da cumplimiento. En este caso fuera de los 7 días
Entrevistado 4 Eutropio Ugarte	Buenos, en esta oportunidad que me ha tocado ser dirigente después de haber sido dirigente después de 23 años. En aquellos tiempos las cosas eran muy diferentes, pero esta vez da mucho que desear la forma como responden a las solicitudes esta Municipalidad. De manera muy deficiente la parte administrativa. Razones, una serie de documentos

que hemos presentado no ha sido respondido en los plazos de Ley.

Entrevistado 5  
Catalino Vitón

Cuando yo he pedido en algún momento me han aceptado, he obtenido la respuesta, pero yo no conocía los plazos. De darme la respuesta me lo han dado. Ellos me respondían en 15 días hasta 30 días. En 7 días no me han respondido.

Entrevistado 6  
Víctor Trinidad

Referente a la pregunta, la Municipalidad durante 12 años no ha cumplido los que dice la norma la 27444 procedimiento administrativo que en 30 días debe responderte y ahora con la Ley de Transparencia es peor ya que son 7 días. Simplemente ha obviado jamás ha dado cumplimiento.

### Análisis de la primera pregunta

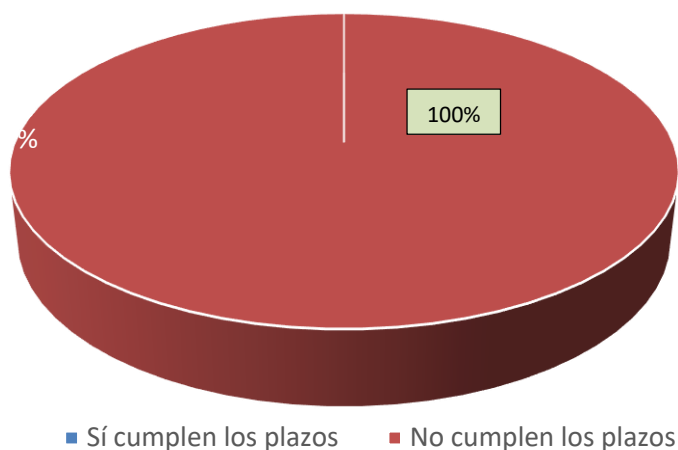
A continuación, analizaremos las respuestas de los entrevistados en cuanto a la primera pregunta del trabajo de investigación. Inudablemente que de los 6 entrevistados, todos ellos cumpliendo el papel de administrados de la Municipalidad de Ventanilla, han coincidido que los plazos de respuesta no se cumplen en gran medida. Algunos entrevistados como Vitón, señala que, si le han respondido, pero a través del mecanismo regular mas no por la Ley de Transparencia y acceso a ka información pública, es decir en 7 días.

Tabla 18

*Administrados: resumen de respuestas a la 1ra pregunta*

entrevistados	¿Existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018?	SUPUESTO	¿Existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018?	Porcentaje
Médico, Andía, Trinidad, Ugarte, Vitón y Quito	Los entrevistados citados mencionan que la Municipalidad de Ventanilla no cumple con los plazos de Ley es de decir en los 7 días que manda la Ley.	NO SE CUMPLEN LOS	SE CUMPLE los plazos de respuesta	100%

Interpretación de la tabla 18: Se puede apreciar en la tabla 18 que, de 6 entrevistados, 6 de ellos han manifestado que no se cumplen los plazos de respuesta del acceso a la información pública, lo que equivaldría a un 100 %, (no cumple los plazos de respuesta), quedado el gráfico de la siguiente manera.



*Figura 11.* Administrados: porcentaje de las respuestas a la 1ra pregunta

Interpretación de la figura 11: en la siguiente figura, se puede apreciar que a partir de las entrevistas realizadas a las 6 administrados, los 6 han respondido que no se cumplen los plazos de respuesta del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla lo que resulta un porcentaje de (100%).

Ahora bien, en esa dirección por responder el objetivo general se plantea la segunda pregunta de investigación: Opine Ud. ¿Cree que en la Municipalidad de Ventanilla se cumplen con responder las solicitudes del acceso a la información pública en los plazos de Ley? Se han obtenido los siguientes resultados producto de las entrevistas realizadas a las autoridades administrativas de Ventanilla:



Tabla 19

*Respuesta de los administrados a la 2da pregunta*

---

Pregunta 2: Opine ¿Ud. Cree que en la Municipalidad de Ventanilla se cumplen con responder las solicitudes del acceso a la información pública en los plazos de Ley?

---

Categorización: El acceso a la información pública

entrevistados	Respuesta de los entrevistados
Entrevistado 1 Bernardo Médico	La Municipalidad no está cumpliendo con los plazos de Ley. Bueno hasta donde sé. Porque presentamos documentos y no nos responden en los plazos.
Entrevistado 2 Corneio Andía	No, a todos. A las personas que son de su entorno solamente a esas personas nomas. Lamentablemente el alcalde no trabaja con la población, esa debe ser la causa. Personas que le critican por la gestión constructiva, él no quiere saber nada. Es por eso a la gente que está a favor de ellos le dan las respuestas a la mayoría de gente no lo hace.
Entrevistado 3 Juan Quito Molina	No creo que cumplan con los plazos legales. Ellos no toman en cuenta los fundamentos legales o fácticos que se pueda solicitar o presentar y por otro lado tampoco da cumplimiento a los plazos establecidos. Por lo tanto no se cumple indudablemente
Entrevistado 4 Eutropio Ugarte	No cumplen de acuerdo a Ley, algunas veces se nos ha citado para hacernos conocer, pero no han sido respondido en los 7 días. Hasta donde tengo entendido siempre han sido extemporáneos
Entrevistado 5 Catalino Vitón	La respuesta de los 7 días no estoy seguro, pero de darme la respuesta si me la dieron. Así es. No sabía el tema de los plazos. Por lo general eran 30 días.
Entrevistado 6 Víctor Trinidad	Definitivamente que responderán de un 100% un 20 %, lo demás ellos lo encarpetan, jamás responden al administrado. El administrado es tratado muchas veces de forma indiferente sin acogerse a las normas.

---

**Análisis de la segunda pregunta**

En suma, todos los entrevistados coinciden en que sus solicitudes no han sido respondidas en los plazos de Ley, esto es 7 días según dicte la norma. Sin embargo, el entrevistado Andía señala que es probable que, si les responda en esos plazos, pero solo a la gente de su entono.

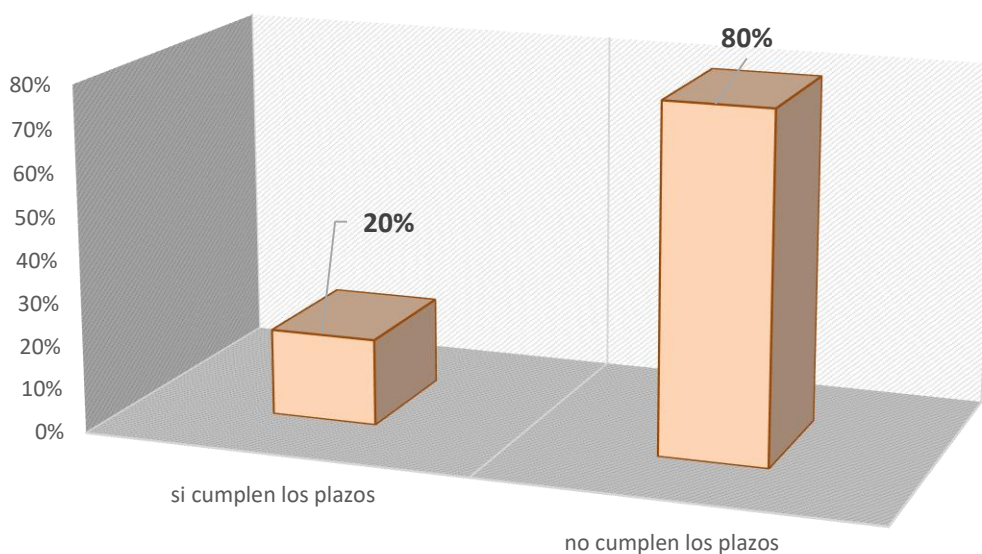
El entrevistado Ugarte señala que algunas veces le han invitado a la Municipalidad de Ventanilla por su calidad de dirigente, pero las respuestas a las solicitudes usando este mecanismo no se ha llegado a dar. Asimismo, el entrevistado Vitón manifiesta que en su caso a él si se le ha llegado a responder, pero en 30 días y que desconocía que esa Ley existía. Finalmente, el entrevistado Trinidad da a entender que es probable que si respondan a un 20% de la población. Es decir, le da un aluz de esperanza a la Municipalidad de Ventanilla en ese sentido.

Tabla 20

*Administrados: resumen de respuestas a la 2da pregunta*

entrevistados	Opine ¿Ud. Cree que en la Municipalidad de Ventanilla se cumplen con responder las solicitudes del acceso a la información pública en los plazos de Ley?	SUPUESTO (se cumple –no se cumple los plazos de respuesta	Porcentaje
Médico, Andía, Ugarte, Vitón y Quito	En opinion de los entrevistados, estos manifiestan que sus solicitudes acogiéndose a los 7 días que nos da Ley no se han cumplido.	NO SE CUMPLEN LOS PLAZOS DE RESPUESTAS	80%
Trinidad	El entrevistado Trinidad da a entender que es probable que al menos al 20% de la población si se le esté respondiendo en los plazos de Ley.	SE CUMPLEN LOS PLAZOS DE RESPUESTAS	20%

Interpretación de la tabla 20: Se puede apreciar que, de 6 entrevistados, 6 de ellos han manifestado que no se cumplen los plazos de respuesta del acceso a la información pública, lo que equivaldría a un 80 %, (no cumple los plazos de respuestas) y 1 entrevistado, da a entrever que al menos la Municipalidad debe estar cumpliendo en un 20% (si cumplen los plazos de respuestas).



*Figura 12. Administrados: porcentaje de las respuestas a la 2da pregunta*

Interpretación de la figura 12: en la siguiente figura se puede apreciar que a partir de las entrevistas realizadas a los 6 administrados, 5 de ellos manifestaron que no se cumplen los plazos de respuesta del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla lo que resulta un porcentaje de (80%) y 1 entrevistado, da a entender que si estaría cumpliéndose estos plazos para responder, lo que equivaldría (20%),

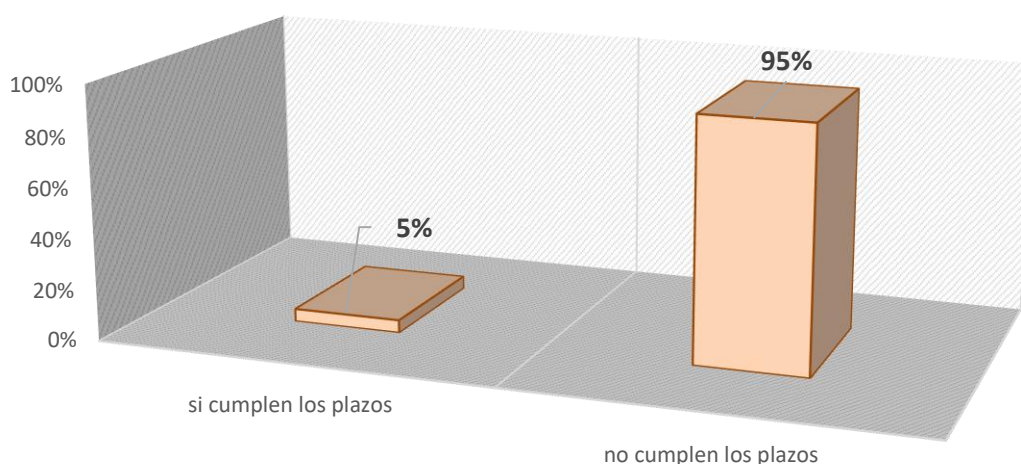
Ahora bien, analizando la información vertida por nuestros entrevistados observamos claramente como los mismos no consideran que los plazos de respuesta del acceso a la información pública se cumplan a cabalidad. Los indicadores de investigación que fueron planteados al iniciar esta descripción de resultados ha sido corroborados en gran medida por lo mismo que podemos apreciarlo en tablas y en figuras, los mismos que expongo a continuación

Tabla 21

*Administrados: resultados parciales del objetivo general*

Opinión de los entrevistados respecto al cumplimiento de los plazos de respuesta del acceso a la información pública en al Municipalidad de Ventanilla.		
preguntas	Si Cumple los plazos	No cumple los plazos
5. ¿Qué opina Ud., sobre el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla?	0 %	100%
6. Opine ¿Ud. Cree que en la Municipalidad de Ventanilla se cumplen con responder las solicitudes del acceso a la información pública en los plazos de Ley?	11%	89%
<b>Total promedio</b>	<b>5%</b>	<b>95%</b>

Interpretación de la tabla 21: En la siguiente tabla se observa que a partir de las entrevistas realizadas a los 6 administrados de la Municipalidad de Ventanilla, 5 de ellos han manifestado que no se cumplen los plazos de respuesta del acceso a la información pública, esto es equivalente al 95%. Se llega a este porcentaje a partir de las dos preguntas vinculadas al objetivo general, por el contrario, apenas un 5 % de los entrevistados, es decir uno de ellos ha manifestado que si se cumplen los plazos de respuesta del acceso a la información pública.



*Figura 13. Administrados: porcentaje de los resultados parciales del objetivo general*

Interpretación de la figura 13: Lo que observamos a continuación en la figura 13 es el promedio final referente al objetivo general, resultante de las entrevistas realizadas a los administrados de la Municipalidad de Ventanilla. Se puede apreciar que los entrevistados manifiestan que no se cumplen los plazos de respuestas del acceso a la información pública, esto equivale en porcentajes a (95%), contrario a ello lo temenos en un solo entrevistado que señaló que sí se cumplen los plazos de repuestas del acceso a la información pública, lo que equivaldría a un (5%).

### Compendio de la técnica de investigación: la entrevista

Tabla 22

*Compendio de las entrevistas*

<b>Objetivo general</b>	Se cumplen los plazos		No se cumplen los plazos	
Determinar si existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018	Autoridades administrativas	administrados	Autoridades administrativas	administrados
	22%	5%	78%	95%
<b>Promedio final</b>	14%		86%	
<b>Objetivos específico1</b>	Procedimiento correcto		Procedimiento incorrecto	
Determinar el procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018	Autoridades administrativas		Autoridades administrativas	
	11%		89%	
<b>Objetivos específico2</b>	Suficiente sistematización		Insuficiente sistematización	
Describir si existe suficiente sistematización de la información para el cumplimiento de los plazos de respuestas a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.	Autoridades administrativas		Autoridades administrativas	
	22%		78%	

Interpretación de la tabla 22: En esta tabla se observa un compendio general de la técnica denominada la entrevistadonde se puede visualizar los resultados de los 3 objetivos propuestos en este presente trabajo de investigación. Donde se puede deducir que tanto las autoridades administrativas como los administrados han coincidido que en un 86% no estarían cumpliendo con los plazos de respuestas. Solo un 14% si estarpian acatando este dispositivo legal. En cuanto al objetivo específico 1 que consiste en determinar el correcto procedimiento administrativo que están siendo objeto las solicitudes por acceso a la información pública un 89% manifiesta que no existe un correcto procedimiento administrative solo un 11% manifiesta lo contrario. Finalmente, y en plena vinculación con el objetivo 2, que consiste en determinar la suficiente sistematización en cuanto al acceso a la información pública se ha llegado a la conclusion que el 78% manifiesta que no existe esta sistemtización en plana forma, solo un 22% de ellos señala lo contrario

### **Descripción de los resultados: técnica de análisis documental**

A continuación, se realizará la descripción de los resultados de la presente investigación utilizando la técnica del análisis documental, para ello se ha querido iniciar tomando como referencia los resultados obtenidos y vinculados al objetivo general, el mismo que busca determinar si existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018. A partir de ello se tienen los siguientes resultados obtenidos de las solicitudes y los oficios sobre acceso a la información pública:

Tabla 23

#### *Compendio de solicitudes y oficios*

N°	NÚMERO DE EXPEDIENTE	FECHA DE SOLICITUD	FECHA DE RECEPCIÓN	PLAZOS	RESULTADO
1	35882-2018	27 /08/ 2018	06 /09/ 2018	8 días	
2	36368 - 2018	29 /08/ 2018	12 /09/ 2018	9 días	
3	34363 - 2018	15 /08/ 2018	05 /09/ 2018	14 días	
4	34647 - 2018	16 /08/ 2018	05 /09/ 2018	13 días	

5	34903 - 2018	20 /08/ 2018	14 /09/ 2018	18 días	FUERA DE LOS PLAZOS DE LEY
6	35435 - 2018	22 /08/ 2018	12 /09/ 2018	14 días	
7	35749 - 2018	24 /08/ 2018	06 /09/ 2018	8 días	
8	36398 - 2018	29 /08/ 2018	12 /09/ 2018	9 días	
9	47617 - 2018	16 /11/ 2018	03 /12/ 2018	10 días	

TOTAL: 9 solicitudes fuera de los plazos de Ley

1	37438 - 2018	07 /09/ 2018	12 /09/ 2018	03 días	EN LOS PLAZOS DE LEY
2	36234 - 2018	28 /08/ 2018	06 /09/ 2018	06 días	
3	36346 - 2018	29 /08/ 2018	06 /09/ 2018	05 días	
4	37443 - 2018	07 /09/ 2018	13 /09/ 2018	04 días	
5	37369 - 2018	06 /09/ 2018	13 /09/ 2018	05 días	
6	36576 - 2018	03 /09/ 2018	05 /09/ 2018	3 días	

TOTAL: 6 solicitudes en los plazos de Ley

Interpretación de la tabla 23: Se puede apreciar en la tabla 23, que, de 15 expedientes revisados, 9 de ellos, no cumplieron con los plazos de respuesta del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, por lo mismo que tanto las solicitudes y los oficios están respondidas fuera de los plazos de Ley. Por el contrario 6 entre solicitudes y oficios fueron entregados en los plazos de Ley, esto es en 7 días hábiles.

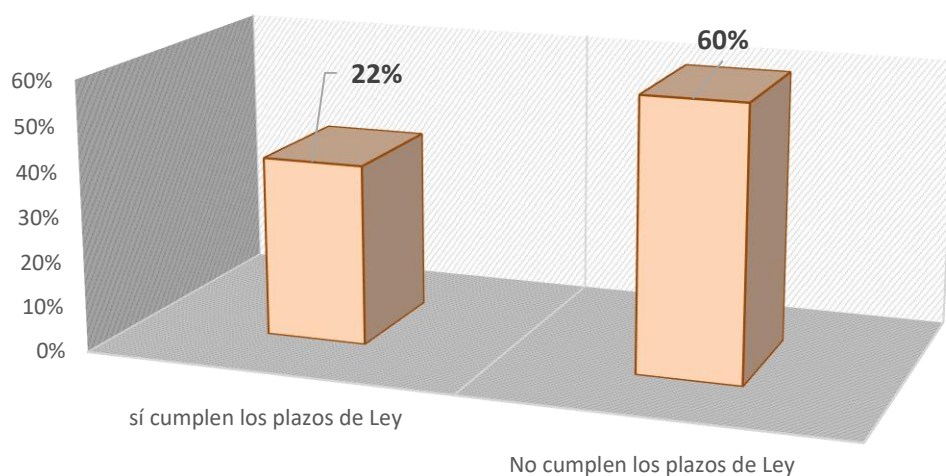


Figura 14. Porcentaje del compendio de solicitudes y oficios

Interpretación de la figura 13: Se puede apreciar en la figura 13, que, de 15 expedientes revisados, 9 de ellos, no cumplieron con los plazos de respuesta del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, con lo que traducido a porcentajes temenos un 60 %, por lo mismo que tanto las solicitudes y los oficios están respondidas fuera de los plazos de Ley. Por el contrario 6 entre solicitudes y oficios, que equivale a 40 %, fueron entregados en los plazos de Ley, esto es en 7 días hábiles.

### Compendio final de los resultados de la tesis

A continuación, se realizará la descripción de los resultados finales de la presente investigación en base a lo recopilado tanto por la técnica la entrevista como del análisis documental, para ello se toma como referencia los objetivos general y específico. A partir de ello se tienen los siguientes resultados:

Tabla 24

*Compendio y resultados final del trabajo de investigación*

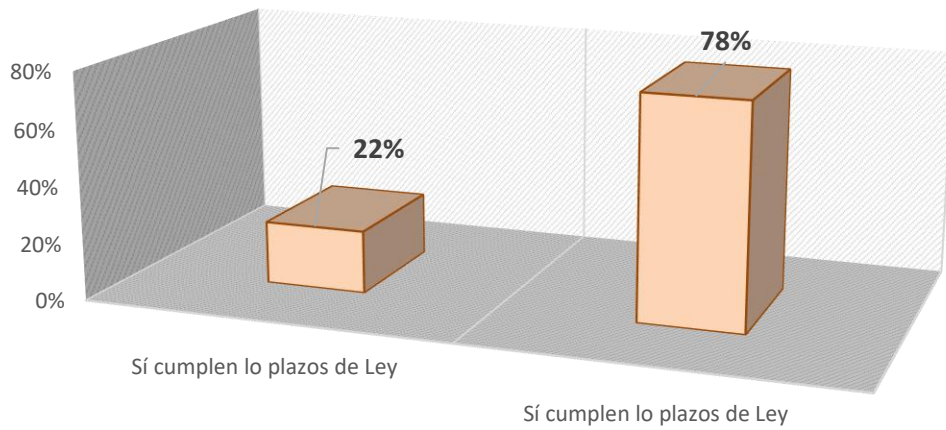
Objetivo general	Técnica: la entrevista			
	Se cumplen los plazos		No se cumplen los plazos	
	Autoridades administrativas	administrados	Autoridades administrativas	administrados
Determinar si existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018	22%	5%	78%	95%
	Técnica: Análisis documental			
	Se cumplen los plazos		No se cumplen los plazos	
	40%		60%	
<b>Promedio final</b>	22%		78%	



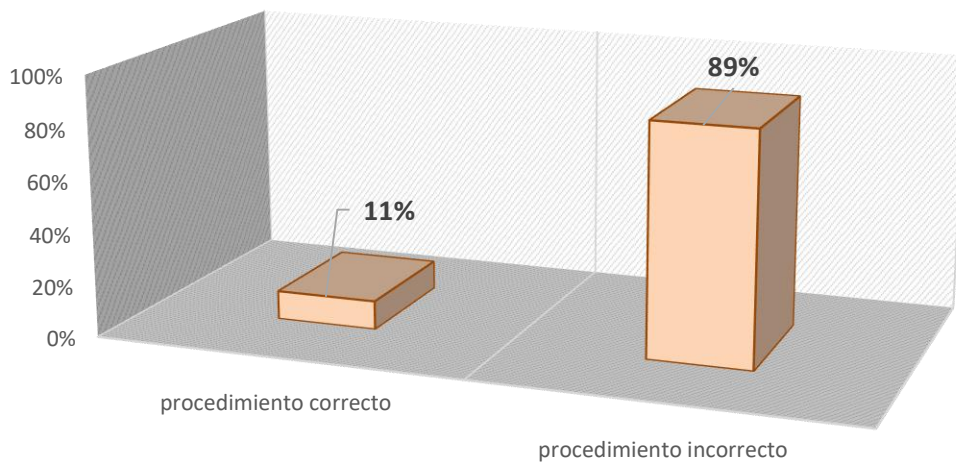
<b>Objetivos específico1</b>	<b>Técnica: la entrevista</b>	
	Procedimiento correcto Autoridades administrativas	Procedimiento incorrecto Autoridades administrativas
Determinar el procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018	11%	89%

<b>Objetivos específico2</b>	<b>Técnica: la entrevista</b>	
	Suficiente sistematización Autoridades administrativas	Insuficiente sistematización Autoridades administrativas
Describir si existe suficiente sistematización de la información para el cumplimiento de los plazos de respuestas a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.	22%	78%

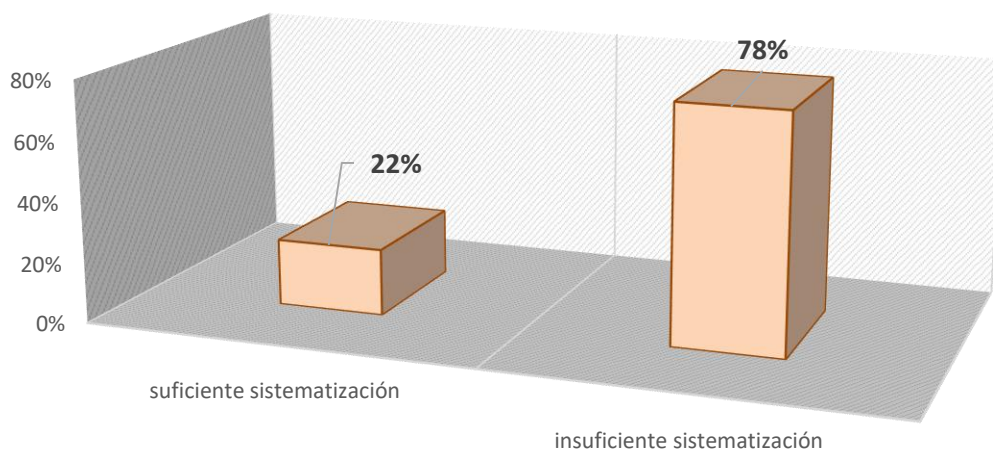
Interpretación de la tabla 24: En la tabla 24 se observa que a partir de las entrevistas y el análisis documental aplicados en el siguiente trabajo de investigación se han obtenido los siguientes datos: primero en cuanto a los plazos de respuestas, 78% de entrevistados manifestaron que esta no se cumple a cabalidad. Asimismo, en cuanto a saber si se le está otorgando un procedimiento administrativo correcto, 89% de entrevistados manifestaron que el procedimiento era incorrecto y finalmente en cuanto a saber si existe una suficiente sistematización de tal forma que permita que las solicitudes del acceso a la información pública sean respondidas en los plazos de Ley, 78% de entrevistados manifestaron que no existía una suficiente sistematización del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla.



*Figuras 15. Porcentaje y compendio de los resultados del objetivo general*



*Figuras 16. Porcentaje y compendio de los resultados del objetivo específico 1*



*Figuras 17. Porcentajes y compensio de los resultados del objetivo específico 2*

Interpretación de las figuras 15, 16 y 17: Se observa que a partir de las entrevistas y el análisis documental aplicados en el siguiente trabajo de investigación se han obtenido los siguientes datos: primero en la figura 15 se aprecia, en cuanto a los plazos de respuestas, 78% de entrevistados manifestaron que esta no se cumple a cabalidad. Asimismo, en la figura 16 y en cuanto a saber si se le está otorgando un procedimiento administrativo correcto, 89% de entrevistados manifestaron que el procedimiento era incorrecto y finalmente en la figura 17 y en cuanto a saber si existe una suficiente sistematización de tal forma que permita que las solicitudes del acceso a la información pública sean respondidas en los plazos de Ley, 78% de entrevistados manifestaron que no existía una suficiente sistematización del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla.

## **V. Discusión**

En el presente estudio de investigación se ha realizado el análisis de la información recogida en las guías de entrevistas y en las guías de análisis documental tanto de las solicitudes de los administrados como de los oficios que emiten como respuestas las autoridades administrativas. En primer lugar, se realizó una discusión con los antecedentes de investigación de esta tesis donde relacionándolo con el *objetivo general* se ha obtenido lo siguiente:

Particularmente Hernández (2010), manifiesta que el procedimiento (plazos de respuestas) de acceso a la información debe ser ágil, sencillo y sin costo alguno, lo anterior incentiva la participación y permite una sociedad más conciente e informada de los asuntos públicos. Asimismo, los países y regiones deben convivir con una política de Estado a favor de la transparencia, de manera que siempre esté disponible la información por diversos medios sin que necesariamente exista una solicitud de acceso de por medio.

En esa línea de pensamiento la tesis de Riquelme (2010) corrobora lo mencionado en la tesis anterior en cuanto a saber si las municipalidades en su conjunto están haciendo cumplir lo que ordena la Ley, entre ellos los plazos de respuesta. La autora señala que en mayoría no se está permitiendo que se cumpla la norma solo en algunas municipalidades se tiene buenas noticias respecto a estos temas y que esto genera un impacto en el nivel de cumplimiento de la transparencia activa, tal como, personal y recursos municipales asignados a la función de transparencia, cultura organizacional y adaptación al cambio, conocimiento de la ley sus reglamentos y su aplicabilidad en el ámbito municipal, entre otros factores.

Lo antes mencionado por los autores arriba citados se puede confirmar con los resultados de esta tesis, ya que como manifiesta Hernandez en cuanto a que la información debe ser más ágil y sencillo esta es confirmada también con lo mencionado por Riquelme, quien menciona que las municipalidades en mayoría no están cumpliendo con lo que menciona la Ley de acceso a la información pública (plazos de respuesta). Todo ello se puede confirmar con los resultados de esta tesis donde se obtuvo como respuesta, a partir del recojo de información de las entrevistas y la revisión de expedientes, que en un 79% no se están cumpliendo

con los plazos de respuestas, es decir las solicitudes ingresan por mesa de partes de la Municipalidad de Ventanilla y la misma no es respondida en los plazos que manda la Ley, esto en 7 días hábiles.

Ahora tomando en consideración lo mencionado por los entrevistados y tomando como referencia la discusión interna, se puede decir que:

La mayoría de entrevistados han coincidido en que no existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla. Todo ello se traduce en los resultados obtenidos en esta investigación donde el 78% de entrevistados manifiestan aquello. Además, esto se puede confirmar con la revisión de las solicitudes y oficios presentadas a esta comuna, donde el 60% de las mismas no son respondidas en los plazos que ordena la Ley. Entonces, tomando en consideración tanto las entrevistas como los expedientes revisados, que en un 79% no se estaría cumpliendo los plazos de Ley, esto es 7 días hábiles, para dar respuesta a las solicitudes acogiéndose al acceso a la información pública.

Sin embargo, algunos de ellos manifiestan lo contrario. En este caso los entrevistados Villarreyes y Ocrosopoma mencionan que ellos como oficina tratan de cumplir con las respuestas a estas solicitudes en los plazos que dicta la Ley, esto en 7 días hábiles y 5 días de prórroga si es necesario. Esta última opinión es corroborada de forma precisa por el entrevistado Muñoz quien señala que la Municipalidad si cumple los plazos de respuesta que dicta la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

Asimismo, la mayoría de entrevistados hacen los descargos del porqué se estaría incurriendo en demoras en cuanto a responder las solicitudes de acceso a la información pública. Ellos aseguran que un factor sería el tema del tiempo. Los entrevistados Lima, Ponte y Santisteban señalan aquello. Por otro lado, Burgos y Villanueva señala que un factor de las demoras serían que al existir varias oficinas por donde transitan las solicitudes están hacen la entregan fuera de los plazos, es decir no existe una Buena comunicación entre áreas encargadas. Finalmente, el entrevistado Rodríguez manifiesta que la verdadera razón de la demora radicaría

en los pedidos complicados que hacen los administrados. Entonces en la búsqueda de la información se incurriría en demoras.

Finalmente, una posición y opinión personal esto es relacionado con el objetivo general puedo decir que indudablemente que el no respetar los plazos que dicta la Ley, esto es 7 días hábiles, no estaría bien del todo. No solo porque figure en la norma o esté codificado en la Ley, sino y sobre todo porque en la práctica es casi imposible que se manifieste. Toda vez que la Municipalidad de Ventanilla se encuentra en proceso de fidelización de datos. Ciertamente los planes pilotos justamente para permitir el respeto de los plazos de Ley en temas de acceso a la información pública han empezado a darse. Lo cierto es que hoy en día tenemos un sistema que no ayuda en la consolidación de datos y cuyo aspecto hablaré más adelante y la poca conexividad entre áreas vinculadas a temas de acceso a la información pública, los mismo que al no tener de manera fija los estándares de flexibilidad de tiempos correctamente instalados se incumple con los plazos y el asunto ya no pasa a veces porque la oficina x no quiera cumplir con responder, sino que el expediente fue derivado tarde, o fuera de los plazos, entonces como se ve estamos en un círculo vicioso.

La norma debería ir acorde con la implementación de las entidades en este caso, las municipalidad de Ventanilla. Cuando uno exige respuestas en tan pocos días primero se tiene que preveer si estas guardan conexividad con la realidad. Entonces la norma se convierte a veces es muy standarizada. Lo único que provoca es el incumplimiento obligado. La idea también pasa en que con el transcurso de los años la información se irá no solo fidelizando sino comprimiendo de tal modo que el acceso a ella será de índole menor y es casi seguro que en esos términos si podamos hablar de respeto de los plazos que dicta la norma legal.

En referencia a los resultados referidos al *objetivo específico 1* y tomando en consideración la discusión con los antecedentes de investigación de esta tesis se ha obtenido lo siguiente:

En primer lugar, temenos a Sousa (2010), quien manifiesta como conclusion que de los encuestados el 55% señalaron que los procesos que establece el reglamento de la presente ley carecen de claridad respondiendo a los pedidos de

la información pública, Por otro lado, el 45% restante manifiesta que si hubo claridad. Los funcionarios con un año o menos ejerciendo el cargo fueron los que en su mayoría consideraron la necesidad de aumentar la claridad de los procedimientos. Si relacionamos la tesis de Sousa con los resultados de esta tesis, Podemos apreciar lo contundente que han sido las respuestas, toda vez que un 95% de entrevistados han manifestado que existe un mal procedimiento administrativo.

Asimismo, Sarmiento (2005) concluye que existe una la falta de correspondencia entre lo solicitado y lo entregado. Esto se dio a causa de la entrega de información diferente a la solicitada o la entrega de está incompleta, entregándose correctamente la información solo un 23% de las veces, entregándose información incompleta un 72% de las veces y la restante información errada siendo un 5%, es decir que en un 77% se estaría entregando información incompleta. En esa línea de pensamiento también lo podemos apreciar en la tesis de Farfán (2017) quien ha concluido que en un 80% la población no le tiene confianza al tema del acceso a la información pública. Como podemos apreciar estos resultados de ambos autores arriba expuestos, se asemejan en mucho con los obtenidos en esta presente tesis donde el 95% de entrevistados señalaron que existe un mal procedimiento administrativo del acceso a la información pública.

Ahora bien, tomando en consideración lo mencionado por los entrevistados y tomando como referencia el marco normativo y en un plano de la discusión interna, Ahora tomando en consideración lo mencionado por los entrevistados y los expedientes fiscales revisados y en un plano de la discusión interna, puedo decir que:

La mayoría de los entrevistados han coincidido en ese sentido, tantas autoridades administrativas (89%) y administrados (100%), han manifestado que existe un procedimiento administrativo incorrecto a las solicitudes del acceso a la información pública. Sin embargo, como opinión contraria la Podemos observar en Muñoz, quien de manera enfática concluyó que ellos como Municipalidad si derivaban a tiempo los expedientes por lo tanto si estaban cumpliendo con el procedimiento y de paso con lo que dispone la norma legal.



Ahora, tomando posición y a manera de opinión personal y con referencia al objetivo específico 1, puedo afirmar que las oficinas de la municipalidad de Ventanilla necesitan ser abastecidas de manera progresiva de un ordamento interno de tal forma que les permita asimilar el hecho de que un expediente cuando apenas llegue a mesa de parte la misma sea trasladada a la oficina que corresponde de forma inmediata. Para ello el personal encargado se le debe asignar un determinado bloque de expediente a responder. Es decir, las descargas de los expedients también deben ir de la mano con el número de personal. En estos casos se hace dificultoso el asunto toda vez que no estarían contando con el tamaño de personal humano para darle y dares abastos para atender y responder estas solicitudes en apenas 7 días.

Las oficinas que ven estos casos deberían estar en plena consonancia con los que se les pide y orquestados de tal forma que puedan cumplir con los plazos de entrega de manera interna. Porque no Podemos pedir demasiado cuando de forma interna no se están respetando los plazos. Para ello debe ser un vehículo apropiado las capacitaciones y el vínculo masivo y general de quienes están inmersos en este tema. Entonces solo es tema se sensibilización y de aplicación de mecanismo y ordenamiento, pero valgan verdades aún así se podría mejorar en algo, ya lo dijimos líneas arriba el verdadero asunto por revisar se encuentra en la sistematización que hablaré a continuación

Finalmente, con referencia a los resultados vinculados al *objetivo específico 2* y tomando en consideración la discusión con los antecedentes de investigación de esta tesis, se ha obtenido lo siguiente:

Cañas, Menjivar y Rojas (2012), concluyen que los países que muestran mejores resultados son aquellos que cuentan con un organismo especializado en implementar el acceso a la información. Asimismo, Quijada (2014), señala que: la implementación del Portal para la UGEL-Junín permitió el incremento de índices de transparencia y acceso a la información a nivel de los usuarios, permitiendo de esta manera un mayor acceso a la información. Asimismo, la aplicación de las tecnologías Web, Brinda propuestas de solución más integrals y pragmáticas para el Desarrollo sostenible de las organizaciones. Por otro lado, el diseño e implementación de esta plataforma web conllevó el conocimiento y cambio de

procesos, muchos de ellos burocráticos y sin sentido, ahora el nivel de comunicación de los usuarios con la UGEL – Junín, es más directa, fácil y se lleva en el menor tiempo posible.

Como Podemos apreciar tanto Cañas, Menjivar, Rojas y Quijada se ponen en posición del hecho que la existencia de un Sistema en este caso digital que ayude justamente a cortar los proceso muchas veces burocráticos y lentos. A comparación de los autores citados en la presente tesis se obtuvo lo contrario, ya que el 78% de entrevistados (autoridades administrativas) y el 100% (administrados), teniendo como promedio que el 89% de los mencionados manifestaron que a la Municipalidad de Ventanilla le hace falta un Sistema que permita ahorrar tiempo y espacio y de este modo poder cumplir con los 7 días que te ordena la Ley para responder solicitudes de acceso a la información pública.

Ahora bien, tomando en consideración lo mencionado por los entrevistados y en un plano de la discusión interna, puedo decir que:

La mayoría de los entrevistados han coincidido en ese sentido, tantas autoridades administrativas (89%) y administrados (100%), han manifestado que no existe una suficiente sistematización de la información en la Municipalidad de Ventanilla. Opiniones discordantes la temenos en Muñoz y Villarreyes, quienes señalan lo contrario, ya que para ellos si están en un plan piloto y aparentemente va a funcionar con el tiempo.

Ahora, tomando posición y a manera de opinión personal y con referencia al objetivo específico 2, puedo decir que la Municipalidad de Ventanilla si bien es cierto cuenta con un portal web que es de la propia Municipalidad, también es cierto que dentro de ella Podemos ver un ícono sobre el acceso a la información pública, pero esta todavía no ha sido implementada del todo. Entonces hacemos bien en decir que actualmente esta Comuna no cuenta con un sistema ya sea informático o virtual que permita almacenar, clasificar, etc, información, de tal modo que cada vez que el administrado quiera recurrir a ella, estas sean abastecidas y respondidas en los plazos que la Ley exige, esto es 7 días hábiles. Las últimas intentonas que se han hecho han sido planes pilotos, pero no han resultado del todo.

Quizá el error de que esos planes pilotos no hayan funcionado del todo es que

se han adoptado realidades distintas, es decir realidades de otros distritos que no tienen nada que ver con la idiosincracia del administrado ventanillense. Entonces desde mi punto de vista esta es la clave para que todo empiece a caminar. Ya que, si tenemos un sistema adecuado Habrá mayor actuación y respuesta de las oficinas interna y por lo tanto estas serán respondidas en los plazos que la norma exige, es decir 7 días hábiles.

## **VI. Conclusiones**

### **Primero**

En referencia al objetivo general se concluye que la mayoría de entrevistados; esto es tanto las autoridades administrativas como los administrados de la Municipalidad de Ventanilla han afirmado que en un 78% no se están cumpliendo con los plazos de respuestas a las solicitudes del acceso a la información pública, esto debido a que la premura del tiempo (7 días es bastante corto) y la falta de comunicación entre las oficinas internas.

### **Segundo**

En relación al objetivo específico 1 se concluye que la mayoría de las autoridades administrativas de la Municipalidad de Ventanilla, reflejado en un 89%, señalaron que el procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes o pedidos que realizan los administrados amparándose en la Ley del acceso a la información pública es incorrecto.

### **Tercero**

En concordancia con el objetivo específico 2 se concluye que actualmente existe insuficiente sistematización del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla y esto lo podemos corroborar con los resultados de esta tesis, donde un 78% de entrevistados concuerda con ello. Asimismo, queda claro que se han trabajado planes pilotos, pero los mismos no han funcionado del todo, producto de la no adecuación a la realidad. Se espera que el transcurso de los años se implemente el portal Web para ver temas de acceso a la información pública.

## **VII. Recomendaciones**

### **Primero**

Se recomienda la expedición de una ordenanza municipal en Ventanilla donde se ordene a las autoridades clasificar, organizar, etc., la información. Ya que no todas las solicitudes recurren al mismo tema. Asimismo, se recomiendan que las solicitudes que tienen un pedido dificultoso sean los administrados que recurran a las instalaciones de la Municipalidad para que puedan acceder a ella. Es necesario para que se de este ultimo se cuente con la correcta capacitación al personal y que el administrado vaya con un letrado o una persona entendida en la materia. De ese modo se pueda cumplir a cabalidad con los 7 días hábiles que la ley exige

### **Segundo**

Otro aspecto importante a tomar en cuenta es en primer lugar dotar de personal pertinente y suficiente para responder a las exigencias de las solicitudes de los administrados. En ese sentido se necesita que en el presupuesto municipal se destine un dinero justo para contratar personal solo para ver casos de acceso a la información pública. Ahora, luego de haber solucionado el primer punto, se recomienda capacitar al personal no una vez sino las veces que sean necesario para que tomen estos casos con la urgencia y la importancia debida y así no se queden más de lo previsto con los expedientes y puedan elevarlos a las oficinas que sean adecuadas y de ese modo se pueda responder estas solicitudes en los plazos que determina la Ley.

### **Tercero**

Se recomienda la creación de un sistema (software) que permita unir, ordenar y clasificar los expedientes por tema, año, etc. De ese modo con tan solo un código podríamos acceder a la información y dar respuesta en minutos. Ese sistema debe ser informático y debe estar a disposición de todos los ventanillenses. Asimismo, este sistema debe ser lo más claro y fácil de acceder a ella e incluso debe estar en forma de app para que pueda funcionar en los dispositivos de los pobladores del distrito de Ventanilla. Por lo tanto, acceder a este sistema debe ser previa solicitud al ente encargado, solo para temas de identificación Una vez solicitado la Municipalidad apertura el espacio del sistema para que el administrado recurra a ello en un tiempo también estipulado.

Finalmente, se recomienda la implementación completa del portal Web en la Municipalidad de Ventanilla, en los casos de acceso a la información pública. Se recomienda a su vez la implementación de tutoriales y capacitaciones a los pobladores del distrito de Ventanilla para que el acceso sea mucho más rápido y justo. Ahora se recomienda también que el manejo de este software sea bastante dinámico y de fácil uso para que toda la población pueda acceder a ella. Finalmente se recomienda.

Con las recomendaciones expuestas en los párrafos precedentes, se debe lograr obtener respuestas a las solicitudes del acceso a la información pública en los 7 días que ordena la Ley. Asimismo, se espera lograr abastecer de personal justo y adecuado para operar estos temas tan delicados, pero antes se les debe capacitar las veces que sean necesarias. Finalmente se espera lograr que la Municipalidad de Ventanilla pueda crear un sistema informático donde el administrado pueda recurrir y obtener respuestas en pocas horas. Para ello se necesita sistematizar toda la información sobre temas de acceso a la información pública.



## **VIII. Referencias bibliográficas**

Access Info Europe (2010). *El Derecho de acceso a la información: Definición, protección internacional del derecho y principios básicos*. Recuperado de: [http://www.access-info.org/documents/Access\\_Docs/Advancing/Spain/El\\_Derecho\\_de\\_acceso\\_a\\_la\\_informacin.\\_principios\\_bsicos.pdf](http://www.access-info.org/documents/Access_Docs/Advancing/Spain/El_Derecho_de_acceso_a_la_informacin._principios_bsicos.pdf).

Apéstegui, M. y Tapia, M. (2014). *Gobierno electrónico y su relación con el acceso a la información pública de la población del distrito de Miraflores – Lima, 2014*. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

Alfaro, C. (2012) *Metodología de la Investigación Científica Aplicado en la Ingeniería*. Universidad Nacional de Callao.

Bonilla, E., Rodríguez, P. (2000). *Más allá del dilema de los métodos*. Bogotá. Universidad de los Andes.

Basterra, M. y Saldaña, E. (2009). *El Derecho de Acceso a la Información Pública en Iberoamérica*. Lima: Adrus.

Carpiazo, J. y Carbonell, M. (2003). *Derecho a la información y Derechos Humanos*, México: Porrúa.

Chacón, J. (2012). *Material del curso de técnicas de investigación jurídica*. México.

Constitución Política del Perú (1993). Lima, Perú.

Convenio Europeo de los DDHH. (2018).

Corte Interamericana de los DDHH. (2018).

Comisión de las Comunidades Europeas (2001) *La gobernanza europea*. Consultado en: [http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001\\_0428es01.pdf](http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/com/2001/com2001_0428es01.pdf).

Convención Americana de Derechos Humanos (1969)

Convenio Europeo de los Derechos Humanos (1950)

Declaración universal de los DDHH (1948), París.

- Defensoría del Pueblo (2001). *El acceso a la información pública y la cultura del secreto*. Lima.
- Escobar, L. (1997). *La clausula de la conciencia*. Madrid. Editorial: Universitas.
- Ekmekdjian, M. (1992) *Derecho a la Información*. Buenos Aires: Depalma.
- Farfan, C. (2017), *Acceso a la información pública en la municipalidad del distrito de Pueblo Libre, 2015*. Lima, (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Lima: Perú.
- Giménez, V. (2012). *Acceso de los ciudadanos a los documentos como transparencia de la gestión pública*. Valencia: Polytechnic University of Valencia.
- Guichot, E. (2002). *El nuevo derecho europeo de acceso a la información pública*. Madrid: Estudios Políticos y constitucionales.
- Hernández, A. (2010). *El acceso a la información pública Evolución y consolidación de un derecho fundamental de nueva generación*. (Tesis de grado) Universidad Carlos III de Madrid. España
- Hernández, R. Fernandez, C. Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: 2006.
- Hernández, R. y Fernández, C. (2003). *Metodología de la investigación*. México
- Herrera, J. (2008). *La investigación cualitativa*.
- Hurtado, I y Toro, J. (2007). *Paradigmas y Métodos de Investigación*. Valencia: Editorial: Episteme.
- Lerma, H. (2011). *Metodología de la investigación propuesta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá: ECOE.
- Luque, M. (2000). *El derecho de acceso a la información pública documental. Una propuesta de transparencia para la democratización*. (Tesis de grado) Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima

- Marín, L. (2010). *Perspectiva general del proceso de investigación*.
- Martínez, B. y Céspedes, N. (2008). *Metodología de la investigación estrategias para investigar*. Lima: Libro Amigo.
- Monje, C. (2011), *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Colombia: Universidad Sur colombiana.
- Parada, J. (2004) *Audiencia del ciudadano en procedimientos administrativos y acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos*. Madrid: Edersa.
- Parejo, L. (2003). *Derecho administrativo*. Barcelona: Ariel.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1966) Consultado en: <http://www2.ohchr.org/spanish/law/ccpr.htm> el 29 de Mayo de 2013.
- Pérez, A. (2009). *Guía metodológica para anteproyectos de investigación*. Caracas: Fedupel.
- Portal de la Unión Europea. (2008). Recuperado de: [https://europa.eu/european-union/law/application\\_es](https://europa.eu/european-union/law/application_es)
- Quijada, C. (2014). *Mejora de la transparencia y acceso a la información mediante la implementación de un portal web en la Ugel – Junín*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Quintana, A. (1996). *Un modelo de aproximación empírica a la investigación en psicología y ciencias humanas*. Lima: UNMSM.
- Ramírez, A. (2009). *Metodología de la investigación científica*.
- Ramírez, T (1996). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Editorial: Carhel.
- Ramallo, M. y Roussos, A. (2008) *Lo cualitativo, un modelo para la comprensión de los métodos de investigación*. Universidad de Belgrado.

- Riquelme, F. (2010). *Evaluación del acceso de los ciudadanos a la información pública municipal. Caso: implementación de la ley 20.285 "ley de transparencia de la función pública y de acceso a la información de la administración del estado" transparencia activa, en los municipios de la región metropolitana.* (Tesis de grado) Universidad de Concepción.
- Rodríguez, D. y Valldeorola, J. (2007) *Métodos y técnicas de investigación en línea.* Barcelona: Universidad Oberta de Catalunya.
- Ruiz, R. (1999). *Historia de la ciencia y el método científico.*
- Sandín, E. (2003). *Investigación cualitativa en educación, fundamentos y tradiciones.* Madrid: Mc Graw and Hill.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación.* Caracas: Editorial: Panap
- Sarmiento, A. (2005). *Diagnóstico de la situación de acceso a la información pública en Honduras y propuesta de abordaje del Comité por la Libre Expresión,* Recuperado de <http://www.corteidh.or.cr/tablas/29605.pdf>
- Souza, J. (2010), *La experiencia de Chile en la transparencia y acceso a la información: el cambio institucional del gobierno central ante las nuevas disposiciones normativas.*
- Strauss, a. Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa, técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada.* Universidad de Antioquía.
- Tamayo. M. (2003). *El proceso de la investigación Científica.* México: Noriega.
- Unesco, (2009). *El Derecho De Acceso De Los Ciudadanos A La Información Pública.* San José.
- Universidad Privada de Tacna (2012) *metodología de la investigación.*

Valverde, M. (2005). *Transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas: elementos conceptuales y el caso de México.*

## **IX. Anexos**

## **Anexo 1**

### **ARTÍCULO CIENTÍFICO**

#### **1. TÍTULO**

Evaluación del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018

#### **2. AUTOR**

Edy Leonardo Riveros Tolentino

Edyriveros20@hotmail.com

Estudiante

#### **3. RESUMEN**

La presente tesis lleva como título “Evaluación del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018, tuvo como propósito de investigación determinar si existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018.

Para cuyo efecto se recurrió al enfoque cualitativo, con tipo de investigación orientada a la comprensión. El diseño de investigación perteneció a la teoría fundamentada. A fin de poder alcanzar los objetivos planteados, se aplicó la técnica de la entrevista y análisis documental, los mismos que fueron destinados a la comprobación de los supuestos o también llamados hipótesis. La población para la aplicación de la técnica entrevista estuvo constituida por 40 autoridades administrativas y 30 administrados.; de los cuales tomé como muestra a 9 autoridades administrativas y 6 administrados; asimismo para la aplicación de la técnica análisis documental se tomó como población a 70 expediente de los cuales finalmente se tomó como muestra a 15 de ellos. Para la técnica de la entrevista se aplicó el instrumento denominado guía de entrevista, compuesta por 5 preguntas; y para la técnica del análisis documental se utilizó el instrumento denominado el documento, las mismas que sirvieron para recoger información y responder a las



preguntas de investigación de la presente tesis.

El presente trabajo de investigación concluye en que un 78% manifiesta que no existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, esto se corroboró a partir de los resultados obtenidos luego de la aplicación de guías de entrevistas y análisis documental realizada tanto a las autoridades administrativas como los administrados.

#### **4. PALABRAS CLAVE**

acceso, información, pública, evaluación, municipalidad y gobierno

#### **5. ABSTRACT**

This thesis entitled "Evaluation of access to public information in the Municipality of Ventanilla, 2018, had the purpose of investigating whether there is compliance with the deadlines established by the legal standard in response to requests for access to public information in the Municipality of Ventanilla, 2018.

For which purpose the qualitative approach was used, with a type of research oriented towards understanding. The research design belonged to the grounded theory. In order to achieve the objectives, set, the technique of interview and documentary analysis was applied, the same ones that were destined to the verification of the assumptions or also called hypotheses. The population for the application of the interview technique was constituted by 40 administrative authorities and 30 administered; of which I took 9 administrative and 6 administered authorities as a sample; Also, for the application of the documentary analysis technique, 70 cases were taken as a population, of which 15 were finally taken as a sample. For the technique of the interview, the instrument called the interview guide was applied, composed of 5 questions; and for the technique of documentary analysis the instrument called the document was used, the same ones that served to collect information and answer the research questions of this thesis.

The present research work concludes that 78% state that there is no compliance with the deadlines established by the legal norm in terms of responding

to requests for access to public information in the Municipality of Ventanilla, this was corroborated from the results obtained after the application of interview guides and documentary.

## **6. KEYWORDS**

acces, información, público, evaluation, municipality and government

## **7. INTRODUCCIÓN**

En la siguiente tesis se ha tomado como antecedentes de investigación los trabajos de Hernández (2010), donde concluye que el procedimiento de acceso a la información debe ser ágil sencillo y sin costo alguno, lo anterior incentive la participación y permite una Sociedad más consiente e informada de los asuntos públicos. Asimismo, en la tesis de Sousa (2010) este manifiesta que el 55% de encuestados han señalado que los proceso que establece el reglamento de la Ley carecen de claridad. Por otro lado, Sarmiento (2005) manifiesta que la administración no responde correctamente los pedidos de los administrados. Además, Riquelme (2010) plantea que existen municipios que no cumplen con la Ley del acceso a la información pública, Finalmente, Quijada (2014) concluye que la implementación del Portal de la UGEL Junín ha permitido el incremento de índices de transparencias y acceso a la información de los usuarios.

En cuanto al marco teórico referencial se ha citado e Escobar (2007) quien señala que el objeto del derecho a la información es la misma información, es su esencia y fin natural. Asimismo, Fernández (2013) al igual que Escobar señala que el real objeto es su acceso a ella. Por otro lado, en cuanto a los principios del derecho a la información tenemos en primer lugar a Valverde (2005) quien señala que el principio de transparencia está vinculado con la legitimación. Asimismo, Guichot (2002) refiere respecto al principio democrático necesariamente involucra publicidad en la información. Por otro lado, Tesauro (1996) señala que principio de publicidad genera mayor conocimiento. Finalmente, Gobernanza Europea refiere que el principio de participación está vinculada a todas luces con el ciudadano.

El problema general de esta tesis consistió en la siguiente pregunta ¿existe

cumplimiento de los plazos establecidos por la norma en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla? A partir de ella se formularon los objetivos de investigación tanto el objetivo general que consistió en determinar si existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública, en la Municipalidad de Ventanilla., como los específicos que consistieron el primero de ellos en, determinar el procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018, y el segundo, describir si existe suficiente sistematización de la información para el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018. Finalmente, esta investigación fue relevante toda vez que permitió obtener información sobre el cumplimiento de los plazos establecidos en cuando a dar respuestas a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla.

## **8. METODOLOGÍA**

Este trabajo de investigación tuvo como diseño de investigación a la teoría fundamentada ya que este tipo de diseños se sustentan básicamente en la interacción entre el investigador y los datos obtenidos en la propia investigación. Además, esta tesis perteneció al enfoque cualitativo ya que el mismo se aplicó en el campo de las ciencias sociales y su intención fue profundizar un tema específico. Asimismo, este trabajo de investigación correspondió a un tipo de estudio orientada a la comprensión, ya que buscó probar los supuestos y emitir conclusiones para resolver los problemas planteados. Este trabajo fue desarrollado en las instalaciones de la Municipalidad de Ventanilla. básicamente en el área de acceso a la información pública. La caracterización de los sujetos estuvo integrada por ocho autoridades administrativas y seis administrados, los mismos que respondieron a 5 y 2 preguntas respectivamente. La técnica para recopilar datos consistió en la entrevista y el análisis documental, los mismo que tuvieron como instrumentos a la guía de entrevista y el documento respectivamente.

## **9. RESULTADOS**

Los resultados de esta investigación respondieron al objetivo general que consistió en determinar si existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, los mismos en cuyas respuestas se obtuvieron que 78% (luego de la aplicación de las entrevistas y la revisión de las solicitudes) manifestaron que no se cumplen los plazos de respuestas. En cuanto al objetivo específico uno que consistió en, determinar el procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla. Los mismos fueron respondidos y luego de aplicada la entrevista respectiva que un 89% manifestaron que se está otorgando un procedimiento incorrecto. Finalmente, en cuanto al objetivo específico dos que consistió en describir si existe suficiente sistematización de la información para el cumplimiento de los plazos de respuestas a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla. Los mismos fueron respondidos y luego de aplicada la entrevista respectiva que un 78% manifestaron que existe insuficiente sistematización.

## **10. DISCUSIÓN**

En cuanto a la discusión, se trabajó tanto con los antecedentes (discusión con los antecedentes) y las entrevistas (discusión interna). A partir de ello y en cuanto a darle solución al objetivo general que consistió en determinar si existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, y en ese orden de ideas se obtuvieron los siguiente: Hernández señaló en su tesis que la información debe ser más ágil y sencillo esta es confirmada también con lo mencionado por Riquelme, quien menciona que las municipalidades en mayoría no están cumpliendo con lo que menciona la Ley de acceso a la información pública (plazos de respuesta). Todo ello se puede confirmar con los resultados de esta tesis donde se obtuvo como respuesta, a partir del recojo de información de las entrevistas y la revisión de expedientes, que en un 78% no se están cumpliendo con los plazos de respuestas, es decir las solicitudes ingresan por mesa de partes

de la Municipalidad de Ventanilla y la misma no es respondida en los plazos que manda la Ley, esto en 7 días hábiles.

En cuanto a la discusión interna se puede decir que la mayoría de entrevistados han coincidido en que no existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla. Todo ello se traduce en los resultados obtenidos en esta investigación donde el 87% de entrevistados manifiestan aquello. Además, esto se puede confirmar con la revisión de las solicitudes y oficios presentadas a esta comuna, donde el 60% de las mismas no son respondidas en los plazos que ordena la Ley. Entonces, tomando en consideración tanto las entrevistas como los expedientes revisados, tenemos que en un 78% no se estaría cumpliendo los plazos de Ley, esto es 7 día hábiles, para dar respuesta a las solicitudes acogándose al acceso a la información pública.

## **11. CONCLUSIONES**

Luego de una ardua investigación y contrastación de respuestas de los entrevistados, tantas autoridades administrativas y administrados, de la Municipalidad de Ventanilla, así como la revisión de los documentos, se tiene como primera conclusión que la mayoría (78%) afirmaron que no existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública, esto debido a que la premura del tiempo (7 días es bastante corto) y la falta de comunicación entre las oficinas internas. Asimismo, se llegó a la segunda conclusión donde los entrevistados, tanto autoridades administrativas y administrados de la Municipalidad de Ventanilla le otorgaron un procedimiento administrativo incorrecto (89%) a las solicitudes o pedidos que realizan los administrados amparándose en la Ley del acceso a la información pública, Finalmente la tercera conclusión nos permitió conocer que actualmente existe insuficiente sistematización del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla y esto lo Podemos corroborar con los resultados de esta tesis, donde un 78% de entrevistados concuerda con ello.

## 12. REFERENCIAS

Bonilla, E., Rodríguez, P. (2000). Más allá del dilema de los métodos. Bogotá. Universidad de los Andes.

Basterra, M. y Saldaña, E. (2009). *El Derecho de Acceso a la Información Pública en Iberoamérica*. Lima: ADRUS.

Carpiazo, J. y Carbonell, M. (2003). *Derecho a la información y Derechos Humanos*, México: Porrúa.

Chacón, J. (2012). *Material del curso de técnicas de investigación jurídica*. México.

Escobar, L. (1997). *La cláusula de la conciencia*. Madrid. Editorial: Universitas.

Ekmekdjian, M. (1992) *Derecho a la Información*. Buenos Aires: Depalma.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: 2006.

Hernández, R. y Fernández, C. (2003). *Metodología de la investigación*. México

Herrera, J. (2008). *La investigación cualitativa*.

Hurtado, I y Toro, J. (2007). *Paradigmas y Métodos de Investigación*. Valencia: Editorial: Episteme.

Marín, L. (2010). *Perspectiva general del proceso de investigación*.

Parejo, L. (2003). *Derecho administrativo*. Barcelona: Ariel.

Pérez, A. (2009). *Guía metodológica para anteproyectos de investigación*. Caracas: Fedupel.

Ramírez, A. (2009). *Metodología de la investigación científica*.

Ruiz, R. (1999). *Historia de la ciencia y el método científico*.

Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación*. Caracas: Editorial: Panap

Tamayo. M. (2003). *El proceso de la investigación Científica*. México: Noriega.

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

**TÍTULO:** Evaluación del acceso a la información pública en Municipalidad de Ventanilla, 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	SUPUESTOS	CATEGORIA	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Explicar si existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018</p>	<p><b>SUPUESTO GENERAL</b> No existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018</p>		<p><b>Enfoque:</b> cualitativo</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> 1. ¿Qué procedimiento administrativo se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018? 2. ¿Existe sistematización de la información para el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> 1. Describir el procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018 2. Describir si existe suficiente sistematización de la información para el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018</p>	<p><b>SUPUESTOS ESPECIFICOS</b> 1. El procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018, es incorrecto. 2. Existe insuficiente sistematización de la información para el cumplimiento de los plazos de respuestas a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018</p>	<p>Acceso a la información pública</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Orientada a la comprensión</p> <p><b>Diseño de investigación</b> Teoría fundamentada</p>

## **Anexos 3**

### **Guía de entrevista**

Dirigido a las autoridades administrativas de la Municipalidad de Ventanilla

#### **TÍTULO:**

EVALUACIÓN DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE  
VENTANILLA

**Entrevistado (a):**

**Cargo:**

**Institución:**

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar si existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018

#### **Preguntas:**

- 1. ¿Qué opina Ud., sobre el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla?**
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- 2. Opine ¿Ud. Cree que en la Municipalidad de Ventanilla se cumplen con responder las solicitudes del acceso a la información pública en los plazos de Ley?**



## OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Determinar el procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018

### Preguntas:

3. A su criterio ¿Cuál es el procedimiento administrativo que se le está otorgando a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla?

## OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Describir si existe suficiente sistematización de la información para el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018

1. ¿Cómo se está sistematizando la información en la municipalidad de Ventanilla?
2. Emita una opinión respecto a si la sistematización realizada por la Municipalidad de Ventanilla está permitiendo que el plazo de respuesta a

SELLO	FIRMA

## Anexo 3

### Guía de entrevista

Dirigido a los administrados del distrito de Ventanilla

#### TÍTULO:

EVALUACIÓN DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA

**Entrevistado:**

**Cargo:**

**Institución:**

#### OBJETIVO GENERAL

Determinar si existe cumplimiento de los plazos establecidos por la norma legal en cuanto a dar respuesta a solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018

#### Preguntas:

4. ¿Qué opina Ud., sobre el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla?
  
5. Opine ¿Ud. Cree que en la Municipalidad de Ventanilla se cumplen con responder las solicitudes del acceso a la información pública en los plazos de Ley?

SELLO	FIRMA

## Anexo 4

Permiso de la institución donde se aplicaron los instrumentos



Municipalidad Distrital de Ventanilla  
Gerencia Legal y Secretaria Municipal

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Ventanilla, 3 de diciembre de 2018

**OFICIO N° 1556-2018/MDV-GLySM**

Señor:  
**EDY LEONARDO RIVEROS TOLENTINO**  
Mz. L Lt. 16 Sector 3 Villa Los Reyes  
Ventanilla  
**Presente.-**

Referencia: Expediente N° 47617 - 2018  
(Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)

De mi especial consideración:

Es especialmente grato dirigirme a usted, a fin de saludarlo cordialmente; asimismo por medio del presente doy respuesta al documento ingresado a esta corporación edil, consignado en la referencia, mediante el cual solicita la "Relación de usuarios que solicitaron acceso a la información pública en el 2018, considerando fecha de solicitud, nombres y pedido (...)" [Sic], al respecto se le indica lo siguiente:

Que, la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, tiene por finalidad promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consignada en el numeral 5 del artículo 2° de la Constitución Política del Perú.

Asimismo, el artículo 13° de la norma invocada; señala:

(...) "La solicitud de información no implica la obligación de las entidades de la Administración Pública de crear o producir información con la que no cuente o no tenga obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, la entidad de la Administración Pública deberá comunicar por escrito que la denegatoria de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder respecto de la información solicitada. Esta Ley tampoco permite que los solicitantes exijan a las entidades que efectúen evaluaciones o análisis de la información que posean."

Por lo que, la norma precitada no obliga a crear información, entre otros; motivo por el cual, no es viable el efectuar el trámite a la solicitud presentada; lo que se comunica para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, quedo de ustedes.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VENTANILLA  
GERENCIA LEGAL Y SECRETARÍA MUNICIPAL  
Abog. DANTIS MESA PINO  
GERENTE

DMP/rps  
Archivo

### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Noel Alcas Zapata, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Evaluación del acceso a la información pública en la Municipalidad de Ventanilla, 2018”** del estudiante **Edy Leonardo Riveros Tolentino**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 25% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 19 de enero del 2019



---

Dr. Noel Alcas Zapata

DNI: 06167282



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CEJAR VALLEJO

Evaluación del **acceso a la información pública en la**  
**Municipalidad de Ventanilla, 2018**

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

**AUTORE:**  
Edy Leonardo Riveros Tolentino

**ASESORA:**  
Dra. Nivea Alicia Zapata

**SECCIÓN:**  
Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Modernización del Estado

**LIMA - PERÚ**  
2018

**Resumen de coincidencias**

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias	
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 7 % >
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 3 % >
3	pt.scribd.com Fuente de Internet 2 % >
4	presscamp.pe Fuente de Internet 1 % >
5	ri.ues.edu.sv Fuente de Internet 1 % >





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Riveros Tolentino Edy Leonardo

D.N.I. : 40541981

Domicilio : Mz L Lote 16 Secc 3 Villa los Reyes - Ventanilla - Callao

Teléfono : Fijo : 550404 Móvil : 940276197

E-mail : edy.riveros20@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Maestro

Mención : Gestión Pública

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Riveros Tolentino Edy Leonardo

Título de la tesis:

Evaluación del acceso a la información pública  
en la Municipalidad de Ventanilla, 2018

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 21-03-19



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

EDY LEONARDO RIVEROS TOLENTINO

INFORME TÍTULADO:

EVALUACIÓN DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN  
PÚBLICA EN LA MUNICIPALIDAD DE VENTANILLA, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 30 enero 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN