



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Acceso a la información pública y mejora del servicio al ciudadano en
la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Vega Robles, Carla Isabel (ORCID: 0000-0003-2061-8118)

ASESOR:

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (ORCID: 0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia, por siempre estar a mi lado apoyándome. A mi hijo que es mi motor y motivo para lograr las metas que me proponga.

Agradecimientos

A mi familia por el apoyo en todo mi camino universitario. A mi asesor de tesis por orientarme y guiarme durante el desarrollo del presente trabajo de investigación. Su ayuda a lo largo de estos meses ha sido muy necesaria y le agradezco por los valiosos consejos.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	53

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Frecuencia y porcentaje Acceso a la Información Pública en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021	24
Tabla 2. Dimensión: Portal de acceso a la información	24
Tabla 3. Dimensión: Acceso a la Información Pública del Estado	26
Tabla 4. Dimensión: Transparencia sobre la gestión	27
Tabla 5. Frecuencia y porcentaje de Mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021	28
Tabla 6. Dimensión: Orientado al ciudadano	29
Tabla 7. Dimensión: Eficiente	30
Tabla 8. Dimensión: Unitario y Descentralizado	31
Tabla 9. Dimensión: Inclusivo	32
Tabla 10. Dimensión: Abierto	33
Tabla 11. Correlación entre el acceso a la información pública y la mejora del servicio al ciudadano	34
Tabla 12. Correlación entre el portal de acceso a la información y la mejora del servicio al ciudadano	35
Tabla 13. Correlación entre el acceso a la información pública del estado y la mejora del servicio al ciudadano	36
Tabla 14. Correlación entre la transparencia sobre la gestión y la mejora del servicio al ciudadano	37

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diseño de investigación	16

Resumen

Esta investigación busca determinar la relación que existe entre el acceso a la información pública y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021.

En cuanto a la metodología, tiene un diseño no experimental de alcance correlacional – descriptivo de corte transversal. Respecto a la población, estuvo compuesta de 242 representantes de los comedores populares del distrito, de ellos 148 fueron seleccionados como parte de la muestra. Para el recojo de información se utilizaron dos instrumentos elaborados por el investigador en base a las variables y dimensiones. Así, los resultados obtenidos indican que es predominante un nivel regular (59 %) de acceso a la información pública y un 60 % en un nivel regular de mejora del servicio al ciudadano. Además, se comprobó que existe una correlación positiva considerable entre el acceso a la información pública y la mejora del servicio al ciudadano; un coeficiente de correlación igual a 0.840 con un nivel de significancia inferior a 0.05.

De este modo, se concluyó que existe una relación significativa entre el acceso a la información pública y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021. Asimismo, existe una relación significativa entre el portal de acceso a la información y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021. También se demostró que existe una relación significativa entre el acceso a la información pública del estado y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021. Por último, existe una relación significativa entre la transparencia sobre la gestión y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021.

Palabras clave: Portal de acceso, información pública, transparencia, gestión pública, servicio al ciudadano.

Abstract

This research seeks to determine the relationship between access to public information and the improvement of citizen service in the District Municipality of Villa El Salvador, 2021.

Regarding the methodology, it has a non-experimental design with a correlational-descriptive cross-sectional scope. Regarding the population, it was made up of 242 representatives of the district's soup kitchens, of which 148 were selected as part of the sample. For the collection of information, two instruments developed by the researcher based on the variables and dimensions were used. Thus, the results obtained indicate that a regular level (59%) of access to public information is predominant and 60% is a regular level of improvement of citizen service. In addition, it was found that there is a considerable positive correlation between access to public information and the improvement of citizen service; a correlation coefficient equal to 0.840 with a significance level lower than 0.05.

Thus, it was concluded that there is a significant relationship between access to public information and the improvement of citizen service in the District Municipality of Villa El Salvador, 2021. Likewise, there is a significant relationship between the information access portal and the improvement of citizen service in the District Municipality of Villa El Salvador, 2021. It was also demonstrated that there is a significant relationship between access to public information of the state and the improvement of citizen service in the District Municipality of Villa El Salvador, 2021. Finally, there is a significant relationship between transparency on management and the improvement of citizen service in the District Municipality of Villa El Salvador, 2021.

Keywords: Access portal, public information, transparency, public management, citizen service.

I. INTRODUCCIÓN

A través de la información, las personas alcanzan el poder de decisión siendo fundamental para la construcción de ciudadanía poder contar con ella para de esta forma tener una participación más consciente y deliberativa dentro de la sociedad (Ramos, 2017). Por esta razón, en democracia, el Estado está al servicio de la ciudadanía, por ende, tiene la obligación de proporcionar información que esté al alcance del ciudadano (Novoa, 2019). Al mismo tiempo, la tecnología en la administración pública permite la creación de nuevos procesos participativos y nuevos canales de participación que contribuyen con el empoderamiento del ciudadano frente a sus autoridades, dejando así de ser simples observadores pasivos. Es por ello que, gracias a las innovaciones tecnológicas, el acceso a la información se convierte en un derecho más alcanzable (Arenas, 2018). Todo ello, guarda relación con el proceso de modernización que surge por la necesidad de mejorar la gestión pública que genera desconfianza entre los ciudadanos por su manera ineficiente y desarticulada de funcionar (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2019).

En ese sentido, a nivel internacional, señala la Organización de las Naciones Unidas que acceder a información pública se relaciona con la libertad ejercida por cualquier ciudadano. Para la Unión Europea, dista del derecho a la libertad, sin embargo, los reconoce como un derecho universal (Cotino, 2017). En esa línea Piana y Amosa (2018) analizan el caso argentino sobre las condiciones para el ejercicio de la libertad de información pública instrumentalizada en la lucha contra la corrupción, la cual es ejercida por el ciudadano en uso de su libertad apoyado de la creciente disponibilidad de plataformas electrónicas que utiliza para diversos trámites. De igual manera, Zambrano et al., (2019) abordan el rol de las plataformas de información para mejorar la calidad del servicio en instituciones del estado mediante la posibilidad que brindan al acceder a información pública por medio de la transparencia. Siguiendo ese enfoque, Medranda (2017) también evalúa la calidad y la transparencia por medio de las páginas web en el estado ecuatoriano.

Hernández (2018) refirió en su estudio en Chile acerca del impacto de la transparencia en el acceso a la información y la participación de la población en Puerto Montt, Coyhaique y Punta Arenas, esto evidenció un alto cumplimiento de la ley que ha incentivado el vínculo entre el municipio y el ciudadano. De este modo, sin contar a Bolivia, Costa Rica, Cuba y Venezuela, en Latinoamérica, el resto de los países garantizan dentro de su marco normativo el acceso a la información pública, de comparárseles con países de la Unión Europea, los gobiernos latinoamericanos han legislado más en función a este derecho. Sin embargo, en la aplicación de sus normativas, la cuestión es desigual y existe una demanda por la implementación de herramientas tecnológicas como las plataformas digitales (Orme, 2017).

En el plano nacional, la Constitución Política del Perú establece en su artículo 2° el derecho de las personas a la información. Como extensión a esta facultad, se elaboró en el año 2002 la Ley N.º 27806, mediante ella el Estado está obligado a facilitar la información que la ciudadanía requiere considerando que son recursos de uso colectivo. Además, por el principio de publicidad el derecho al acceso a la información está garantizado por parte de las autoridades (Novoa, 2017). Así pues, Tejada y Seclen (2016) analizan los efectos de la ley en la gestión pública del Gobierno Regional de Lambayeque, demostrando la eficacia de la norma en la reducción de sanciones administrativas y de actos de corrupción que tiene efectos en la gobernabilidad de la entidad. Sin embargo, para garantizar mejores resultados, todos estos procesos deben realizarse acompañados de un proceso de modernización de gestión en cada nivel de la administración pública. (PCM, 2019).

La Municipalidad de Villa El Salvador no tiene implementado los procesos, procedimientos y trámites de la Subgerencia de Programas Sociales en su plataforma web y se ha visto necesario como consecuencia del COVID- 19 poder incorporarlo ya que sería más accesible para los representantes de los comedores populares poder acceder a dicha información sin tener que asistir de forma presencial a las oficinas, salvaguardando su salud. No obstante, la implementación de este tipo de medidas enfrenta dificultades que tienen relación con las prácticas burocráticas rutinarias y estáticas arraigadas en la entidad edil. Sin embargo, es

fundamental realizar estos cambios para poder transparentar la información del área en mención y que estos se vean reflejados en la calidad del servicio hacia los vecinos del distrito y usuarios en general.

Por todo ello, se estableció el siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre el acceso a la información pública y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021?

Además, se plantearon como problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación entre el portal de acceso a la información y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021?; 2) ¿Cuál es la relación entre el acceso a la información pública del estado y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021?; 3) ¿Cuál es la relación entre la transparencia sobre la gestión y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021?

En relación con la problemática expuesta, la presente investigación propuso como objetivo general determinar la relación que existe entre el acceso a la información pública y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021.

Los objetivos específicos fueron: 1) Determinar la relación que existe entre el portal de acceso a la información y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021; 2) Determinar la relación que existe entre el acceso a la información pública del estado y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021; 3) Determinar la relación que existe entre la transparencia sobre la gestión y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021.

Posterior a ello, se plantearon como hipótesis general: Existe relación entre el acceso a la información pública y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021, asimismo las hipótesis específicas son: (He1) Existe relación entre el portal de acceso a la información y la mejora del

servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021; (He2) Existe relación entre el acceso a la información pública del estado y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021; (He3) Existe relación entre la transparencia sobre la gestión y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021.

Por esta razón, la investigación se justificó teóricamente porque en su desarrollo se abordaron conceptos, teorías y paradigmas relacionadas a la Ley N.º 27806 y el proceso de modernización del estado. Ello puede ser utilizado para la realización de estudios con posterioridad en contextos similares. De igual manera, su justificación social se plasmó en la implementación de los procesos de la Subgerencia indicada en el portal de transparencia de la entidad, conforme a ello el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizan la plataforma web mejoró. Posee una justificación práctica porque se tuvieron identificados los procesos, también se realizaron los ajustes necesarios de los diversos trámites que tiene la oficina; asimismo se puede visualizar las tablas o gráficos referente a temas importantes como ejecución presupuestal, número de comedores, lista de subsidiados y suspendidos, supervisiones realizadas, formatos sobre los diferentes trámites que existen, entre otros. Como factor metodológico se verifica la relación entre variables pudiendo fortalecer la gestión pública mediante el uso del derecho al ciudadano de manera eficiente y eficaz con la plataforma digital.

II. MARCO TEÓRICO

En concordancia con los objetivos general y específicos, se seleccionaron mediante una revisión exhaustiva, las siguientes investigaciones que sirvieron como base a la presente investigación.

A nivel internacional, se revisó la tesis de Vera (2015), cuyo objetivo fue el estudio de la asociación entre la transparencia y la corrupción considerando que acceder a la información por imposición de normativas no son suficientes para que estas variables se relacionen. Dicha investigación presentó un diseño correlacional comparativo. Los hallazgos concluyeron que la información pública se encuentra guiada a la transparencia y participación ciudadana. Se tomó como aporte el análisis de los factores culturales en México para el proceso de implementación de la ley de transparencia, debido a que existen aspectos como la cultura del secreto o la ignorancia de la cosa pública.

Bilal (2017) en su estudio, sostuvo como objetivo estudiar los beneficios de la administración electrónica en el proceso de innovación y transformación en la economía y gobernanza de las instituciones públicas. Respecto a su metodología, se centró en la revisión de la literatura y el análisis de los principales estudios y encuestas internacionales en el campo. Por ello, se concluyó que el sector público tiene la responsabilidad de impulsar los procesos de innovación y transformación, pero también de generar modelos de buenas prácticas. El aporte fue la innovación en el sector público, proporcionando internet seguro y nuevos canales que reduzcan la carga administrativa para los trabajadores.

Medranda (2017), en su investigación propuso como objetivo brindar una explicación sobre la relación entre nivel de calidad y la transparencia de los portales webs de los municipios de Ecuador, teniendo en cuenta la rutina, el grado de cumplimiento de la ley y poder identificar las falencias a mejorar. La metodología tuvo un enfoque cualitativo de diseño no experimental. Los resultados de esta evaluación evidenciaron las limitaciones que existe en dos municipalidades. Se concluyó que las herramientas tecnológicas permiten el ejercicio de la ciudadanía

por medio de la supervisión de la información pública. La experiencia desarrollada en ambos municipios sirvió como ejemplo para que en otras entidades públicas se cuente con técnicos de comunicación.

Soto (2017), en su tesis plasmó como objetivo el estudio sobre la importancia que ejerce el Gobierno Electrónico en cuanto a la Información que brinda, dirigido a la variable Acceso a la Información pública en el país de Chile. La metodología utilizada fue de tipo documental y de método histórico. Las conclusiones a las que llegó el autor indicaron que las tecnologías aplicadas por la administración pública benefician el servicio al ciudadano, del mismo modo nos menciona que el Gobierno Electrónico resulta de gran utilidad ya que brinda con eficacia poder obtener lo deseado. El antecedente brindó información útil que permitió la delimitación del derecho al acceso a la información necesaria para formar conciencia ciudadana e interés por los instrumentos reguladores que proporciona la Constitución de cada país.

Segundo (2017), en su investigación planteó como objetivo analizar las variables institucionales y los mecanismos de transparencia en las entidades del país de México para conocer los efectos de su implementación. El método usado fue comparativo con estudio de caso con datos cuantitativos. Las conclusiones determinaron que realizar el proceso de visualización ayuda a contribuir en las mejoras de los gobiernos locales para transparentar su gestión. La investigación hizo énfasis en la implementación de esta política, ya que toda institución que promueva la transparencia debe reunir condiciones necesarias como contar con elementos técnicos, un personal capacitado y decisión política por parte de las autoridades para tener la información abierta.

Arias (2018), en su tesis tuvo como objetivo analizar los efectos del uso de tecnologías para acceder a la información pública del Poder Judicial argentino. Dicha investigación presenta un enfoque cualitativo y descriptivo. Los hallazgos de esta investigación concluyeron en que es necesario una mejor propuesta en cuanto a la calidad, acceso y transparencia de la información del Estado y se puede observar que el Poder Judicial Nacional ha empleado las TICs para facilitar,

transparentar y brindar la información de los procesos judiciales, no obstante, se pueden apreciar algunas falencias con posibilidad de mejora. Debido a que se verificó la participación precaria de la comunidad, se hizo un llamado para que las instituciones brinden a los sectores más vulnerables los medios para acceder a la información sin importar que exista carencia de infraestructura y habilidades, se desarrollaron estrategias que permitan el uso de las tecnologías de control.

Tejedo-Romero y Ferraz (2020) en su estudio, tuvieron como objetivo el comprobar que la ejecución de la transparencia habilitada como acceso al gobierno electrónico a través de sitios web son condicionados por factores políticos y sociales. Correspondiente a la metodología, fue cualitativo y descriptivo, en el cual se empleó fichas de cotejo en datos de panel de 308 municipios portugueses. Entonces, fue posible concluir que la transparencia en el desarrollo de sus actividades y responsabilidades políticas ha sido la respuesta de los gobiernos a la demanda ciudadana de acceso a la información pública.

En cuanto al nivel de realidad nacional, se observó el trabajo de Fernández (2018), cuya investigación tuvo como objetivo establecer la relación existente entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en el gobierno local de Nueva Cajamarca. Dicha investigación fue de diseño descriptiva correlacional. Las conclusiones fueron la existencia de una relación positiva entre las dos variables. Este trabajo aportó el conocimiento sobre la importancia de contar con infraestructura tecnológica y de poder sensibilizar a los funcionarios de brindar una mejor gestión.

Aranibar (2018), en su tesis planteó como objetivo precisar si el gobierno electrónico se relaciona con la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Yungay. El tipo de investigación fue de enfoque cuantitativo de alcance correlacional. Concluyó que entre el gobierno electrónico y la gestión pública existe una relación adecuada. De este estudio se extrajo la importancia de implementar relaciones intergubernamentales para ayudar a algunas instituciones a superar las limitaciones de recursos técnicos y escasez de innovación.

Laban (2020), en su tesis planteó como objetivo establecer la relación entre el Gobierno electrónico y la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre en Piura. Se utilizó el método científico, descriptivo – correlacional. Se consideró que el gobierno electrónico es eficiente y la participación ciudadana está considerada en un nivel regular con un porcentaje menor. Se tomó como aporte el rol de la capacitación de los funcionarios públicos.

Linarez (2020), en su investigación propuso como objetivo especificar el uso de la tecnología para lograr la mejora Institucional de la Municipalidad Distrital de Chorrillos. El tipo de investigación fue básica descriptiva. Se llegó a la conclusión que la implementación del gobierno electrónico mediante las TICs ayuda de forma significativa en la gestión municipal, logrando que los procedimientos se desarrollen de manera adecuada y contribuye a la gestión municipal. Se seleccionó como atributo la importancia del uso de manuales en los cuales quede detallado el proceso de implementación de tecnologías en la administración pública, para que los futuros funcionarios puedan recurrir a ellos a manera de capacitación básica.

Rubio (2021), en su tesis tuvo como objetivo establecer la relación existente entre la simplificación administrativa y la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo en La Libertad. Esta investigación fue de tipo no-experimental aplicada correlacional y cuantitativa de alcance temporal transversal. Las conclusiones determinaron la existencia de una relación entre ambas variables. El aporte se basó en la digitalización de los procesos y procedimientos en los gobiernos.

De igual manera, fue necesario desarrollar y analizar los conceptos teóricos referentes a las variables de investigación. Por esta razón se expusieron investigaciones, teorías y conceptos relacionadas a ellas. Teniendo esta información, fue más sencillo para el lector comprender los motivos de la investigación.

Novoa (2019) afirmó que las entidades estatales deben estar en función a la ciudadanía, por ello no es tolerable una cultura del secreto. De hecho, la ley puede

exigir a los gobiernos democráticos que difundan información a la ciudadanía, a esto se le llama transparencia gubernamental. La teoría pragmática de la información, es decir, la comunicación es aquella que proporciona accesibilidad y genera de esta manera la base de la transparencia. Se reconocen dos obtenciones importantes con las que se comprende a la transparencia a través de la teoría: 1) la información accesible que debe ser procesable y 2) la ciencia cognitiva que asume un papel vital en la evaluación de la accesibilidad de la información. Estas características pueden tener implicaciones en las políticas públicas que promueven la transparencia (Vakarelov & Rogerson, 2020).

Así pues, el acceso a la información es un derecho inherente a la persona humana, el cual comprende tres acciones importantes: investigar, recibir y difundir información. En esa línea, cuando los ciudadanos en pleno ejercicio de derecho a investigar solicitan acceso a información pública, los estados tienen la obligación de proporcionarla y de promover dicha competencia (Perlingeiro et al., 2018). Es deber del Estado ser transparente y brindar el acceso a su información ya que los recursos que son utilizados por sus funcionarios son públicos, desprendiéndose de ello también el principio de responsabilidad (Ebenezer, 2017).

Otra forma de comprender esta situación es aceptar que el derecho de acceso a la información pública es una de las piedras angulares de la libertad de expresión o la "libre comunicación de ideas y opiniones", que se considera "una de las posesiones más valiosas de la humanidad" en virtud de la Declaración francesa de los Derechos del Hombre y del Ciudadano del 26 de agosto de 1789, (Bouhadana, 2016). El derecho de acceso a la información pública también es fundamental para el derecho a la transparencia, que es uno de los componentes clave de la democracia y un gobierno abierto (Ríos y Cejudo, 2016).

La palabra transparencia conlleva la idea de visibilidad, además aplicar esta característica al ejercicio de una función pública nos lleva necesariamente a postular que la actuación de los órganos del Estado debe ser viable de verificar por la ciudadanía y la opinión pública en general (Ferraz Esteves de Araujo & Tejedo-Romero, 2016). Las razones para afirmar que el ejercicio de la función pública debe

ser siempre dirigido a los ciudadanos, se pueden resumir en esas dos perspectivas (Sáez-Martín et al., 2017).

El derecho de los ciudadanos a acceder a la información de las autoridades se denomina Libertad de información (Fernández, 2017). El agente maneja el poder y los corruptos del poder; por tanto, partiendo de esta premisa básica de la filosofía política, la exigencia de transparencia está irrefutablemente justificada (Sáez-Martín, López-Hernandez, & Caba-Perez, 2017).

Estas afirmaciones se refuerzan al aseverar que todos los ciudadanos tienen derecho a acceder a la información gubernamental, ya que estar debidamente informados le permite participar en la política. La doctrina del derecho a la información está consagrada en varios acuerdos internacionales, incluido el artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos. Esta información juega un papel crucial en informar a la población para que pueda tomar decisiones políticas acertadas. (Bessa et al., 2017).

En ese sentido, el principio de transparencia es fundamental en la lucha contra la corrupción, debido a que contar con información permite que la confianza de los ciudadanos en su propio gobierno se consolide mediante la comprensión de las decisiones de política pública y monitorear su implementación. Además, la transparencia, es garantía de legitimidad de leyes y reglamentos aprobados por las autoridades (Androniceanu, 2021).

El reconocimiento constitucional o legal del derecho de acceso a la información pública y su eficiente funcionamiento es fundamental para mejorar los índices de confianza entre la ciudadanía y el Estado. Con ese lazo de confianza hay un fortalecimiento de la democracia y la protección de los derechos fundamentales (Astudillo Muñoz, 2021). Para brindar una garantía a todos los hombres en la obtención de información, es necesario establecer leyes que regulen la divulgación de información pública. Se requiere la máxima funcionalidad dado que el derecho a obtener información es un derecho humano básico como una manifestación de la vida de una nación y un estado democrático (Razquin, 2016). Así también este

derecho es relevante para mejorar la calidad y la participación de la comunidad en el proceso de toma de decisiones públicas. Dichos componentes no significan mucho sin una garantía de la apertura de la información pública (Tjoetra & Sudarman, 2016).

Señala Krishnana et al. (2017) que el gobierno electrónico es la capacidad que tienen los gobiernos para tener presencia en línea, con la finalidad de tener mejores ingresos y ser eficiente, brindar un servicio de mejor calidad a los ciudadanos y empresas, transparencia, anticorrupción, rendición de cuentas y democratización. Por su parte, Rana et al. (2017) lo refiere como la entrega de información y servicios gubernamentales a los ciudadanos a través de Internet u otros medios digitales. Dichos servicios pueden ser informativos y transaccionales; los primeros dedicados a prestar servicios gubernamentales a través de páginas web, mientras que los servicios transaccionales implican transacciones entre el gobierno y los ciudadanos. Para Martins et al. (2018) esta innovación de los gobiernos se trata de un proceso que busca conectar a los ciudadanos digitalmente con el objetivo de alcanzar información y servicios que ofrecen las instituciones.

Para Brown y Toze (2017) del mismo modo que el dinero y las personas, la información es un recurso fundamental de la administración pública. Llevar un registro de cada actividad del gobierno, así como la rendición de cuentas son componentes importantes en el gobierno. De esta manera, la información, configura un aspecto de la administración pública que posibilita la relación entre los gobiernos y la sociedad. Así, Kunkel (2017) considera importante abordar que la publicación web es una forma poderosa de brindar acceso público a la información, sin embargo, cuando la información nace digital y está disponible exclusivamente de una sola página web, esto complica seriamente el tema de la preservación amenazando la capacidad del público para acceder a la información a lo largo del tiempo.

Desde una perspectiva general destaca Stalker (2018), que la idea de la transparencia y el acceso a la información está basada en dos grupos, el primero relacionado con la idea del derecho de los ciudadanos al acceso de información

que sería una extensión de la libertad de expresión y otro grupo que sería el ejercicio de la participación política, lo que devendría en un arma importante en la lucha contra la corrupción. En esa misma línea para Gutiérrez (2020) refiere que la participación del internet cumple un rol importante en el contexto actual en donde la gran mayoría es consciente de la importancia del derecho a la información de asuntos públicos. Lo que implica que las autoridades pongan a disposición de todos, por medio de la administración electrónica, las decisiones tomadas en concesiones, autorizaciones, contratos y el gasto público en general.

De lo expuesto, se desprenden como dimensiones de la variable “acceso a la información pública”; portal de acceso a la información, acceso a la Información pública del Estado y transparencia sobre la gestión. De acuerdo con la Ley N.º 27806, se explica la obligación en la que se encuentran determinadas instituciones pertenecientes al Estado para implementar progresivamente en concordancia con su presupuesto, la difusión de información general, a través de un portal de internet, así también aquello relacionado con temas presupuestales, la obtención de bienes y servicios realizados, actos de categoría oficial. El acceso a la Información Pública del Estado expresa que los ciudadanos poseen el derecho de solicitar y percibir data válida de todas las entidades estatales, sin detallar las razones de la solicitud. De igual forma, las entidades tienen la obligación de proporcionar dicha información. La transparencia sobre la gestión señala que las entidades públicas tienen la obligación de brindarle mayor transparencia al manejo de temas financieros a nivel público y el costo generado por tributario mediante la implementación de mecanismos como portales de internet o diarios, sea la infraestructura de localidad.

En relación con la variable mejora del servicio al ciudadano, de acuerdo con la PCM (2019), la ciudadanía requiere de un Estado que esté presto a modernizarse, el cual pueda ofrecer la atención necesaria a la comunidad; sin embargo, esta acción implicaría la modificación de sus enfoques, perspectivas y ejecuciones en la gestión, pues la prestación de servicios o intervenciones deben concebirse como parte de la responsabilidad de la entidad ante la ciudadanía.

Resalta Medranda et al., (2017), que el cumplimiento del servicio público debe guiarse por objetivos como la necesidad de satisfacer un interés colectivo, tener la garantía de equidad, de manera transparente y debe proyectar una imagen de confianza y fiabilidad para promover la participación del ciudadano. Todo ello acompañado del proceso de modernización estatal. Así, Menacho et al., (2020) reconoce el impulso de la política de transparencia y acceso a la información, que busca satisfacer a los usuarios e incentivar su participación al evaluar y al rendir cuentas de cuando se gestionan los servicios públicos.

En el Perú, según Alvarado (2018), modernizar al Estado fue un proceso que constó de una estabilización económica y de la reducción del gasto público, de manera que estas acciones promuevan un mejor Estado. De acuerdo con Huamaní (2020) acceder a la información de carácter público consolida la actividad del personal estatal y empodera a la ciudadanía en su rol supervisor de los recursos públicos. De manera general, para Criado et al., (2018) el concepto de Gobierno Abierto contempla una relación entre la ciudadanía y el Estado, donde la sociedad civil tiene un rol protagónico debido a la necesidad de aplicación de las nuevas tecnologías sociales.

Sin embargo, la materialización de los principios del Gobierno Abierto, así como el camino a seguir por los gobiernos y los modelos de gestión pública, no es algo que genere unanimidad. Por un lado, hay quienes consideran que el Gobierno Abierto es una forma de desarrollo del gobierno electrónico (GE) por otros medios (Moon, 2019). Tras el auge del gobierno electrónico en la administración pública desde el cambio de siglo, se dieron cuenta que sirvió para mejorar la gestión interna a través de la digitalización de procedimientos y la comunicación con los ciudadanos a través de páginas web (Okamoto, 2016). Varios estudios han continuado destacando el potencial de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en transformar los esquemas de gobernanza, mejorar la función pública y desarrollar en el sector público un nuevo modelo de relación con los ciudadanos. En cierta medida, este proceso se ha acelerado desde el 2010 con la incorporación al sector público de una nueva generación de tecnologías sociales,

colaborativas y abiertas que están enfocadas a implementar cambios políticos y administrativos más fundamentales (Afful-Dadzie y Afful-Dadzie, 2017).

Por su parte, Gil-García et al., (2020), identifica como una nueva forma de gobernanza a la basada en la transparencia, la participación y la colaboración; estas dimensiones promovieron que se generalice el concepto de Gobierno Abierto. Para Wang y Lo (2016), la profundización de los principios democráticos y la legitimidad de los gobiernos implica un desafío para restaurar las administraciones públicas como instituciones pluralistas que operan cerca de la sociedad. Así, en términos de Cruz y Zamudio (2018), bajo este nuevo paradigma, el poder institucional en diferentes niveles promueve la coproducción de servicios públicos y resuelve los problemas públicos mediante enfoques colaborativos con los sectores involucrados.

Es importante considerar que la transparencia no es suficiente para lograr gobiernos abiertos, pues es necesario que los incentivos a la participación funcionen para lograr la colaboración entre el gobierno y la sociedad civil organizada. (Mariñez, 2020). De manera que el Gobierno Abierto se interpreta como una cuestión de visión en la transparencia del gobierno y la voz ciudadana en los procesos de políticas públicas. Esto puede llevar a entender la Gobierno Abierto como un modelo de gestión basado en la transparencia, la participación y la colaboración (Figueras, 2019).

En consecuencia, las dimensiones de la investigación fueron determinadas según lo establecido como objetivos de un Estado moderno; orientado al ciudadano, eficiente, unitario y descentralizado, inclusivo y abierto. Por ello, señala la PCM (2019) debe estar **orientado al ciudadano** debido a que otorga bienes, planifica procedimientos y establece delimitaciones o alcances de los productos de acuerdo con lo que necesita el ciudadano. Debido a ello, se adecua con los diversos requerimientos de la comunidad, así como las alteraciones a nivel social, económico y político según el contexto. Entonces, se garantiza una gestión pública efectuada por especializados funcionarios que se encuentran incentivados por cubrir eficientemente las necesidades de toda la comunidad. De igual manera debe

ser **eficiente** porque obtiene mayor reconocimiento del pueblo por medio del uso racional que se realiza sobre los recursos, de manera que se ofrezca a los ciudadanos cubrir sus requerimientos con un costo accesible, incluyendo el ofrecimiento de condiciones y cantidades adecuadas para incrementar la satisfacción de los usuarios.

El estado necesita ser **unitario y descentralizado**, es decir, debe satisfacer las necesidades aplicando las políticas y respetando las particularidades de cada lugar mediante la intervención de gobiernos autónomos y descentralizados que faciliten el cumplimiento de las normas a nivel nacional reconociendo los derechos de manera equitativa. Necesita ser **inclusivo** debido a que asegura la equidad de oportunidades para la comunidad, mediante sus actividades, de modo que estén aptos para adquirir servicios deseados, así como escoger cualquier opción que se le presente sin restricciones. Por esta razón, se asegura el ofrecimiento de productos y servicios necesarios junto a una calidad adecuada para su uso y así se genera satisfacción. Por último, necesita ser **abierto** ya que debe expresar veracidad y accesibilidad promoviendo la interacción de los ciudadanos, reportando las actividades que ha desempeñado (PCM, 2019).

III. METODOLOGÍA

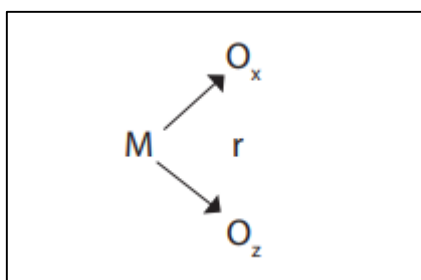
3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio fue de tipo básica. Así, tal como señalan Hernández y Mendoza (2018), no existe una motivación para ser aplicada de inmediato, debido a que su finalidad es ampliar los conocimientos existentes relacionados al tema. En ese sentido, se buscó profundizar los conceptos acceso a la información y servicio al ciudadano en entidades públicas como los municipios.

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. En términos de Hernández y Mendoza (2018), significa que el investigador debe realizar el análisis de las variables por un período determinado. Por esta razón, se ha determinado como tiempo establecido para el estudio el intervalo de meses comprendido en el año 2021. Para su obtención no se consideró alguna alteración o manipulación con la finalidad de mantener la objetividad.

Fue correlacional - descriptivo. En primer lugar, se denominó correlacional debido a que tiene la finalidad de establecer o medir un grado de relación entre dos fenómenos de la realidad. Por otro lado, un estudio es descriptivo en la medida que pretenda realizar una descripción de propiedades, características y perfiles de una situación o espacio determinado (Hernández y Mendoza, 2018). Todo ello en base a la necesidad de analizar la interrelación entre el acceso a la información y la mejora del servicio al ciudadano, que también incluyó la descripción detallada de cada aspecto de dichas variables.

Figura 1. Diseño de investigación



Donde:

M: Muestra de estudio

Ox: Acceso a la información pública

Oz: Mejora del servicio al ciudadano

r: Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Acceso a la información pública

Definición conceptual: Según la Ley N.º 27806, el Estado tiene la obligación constitucional de tener dentro de sus pilares la transparencia de todos sus actos. Así, todas las actividades y disposiciones de las entidades estatales se encuentran bajo el principio de publicidad.

Definición operacional: Se utilizó de instrumento al cuestionario el cual estuvo conformado por 3 dimensiones las cuales dieron un total de 15 preguntas. Se trabajó con la escala de Likert del (1 al 5) teniendo un valor ordinal.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Portal de acceso a la información

Existe la obligación de varias instituciones pertenecientes al Estado para implementar progresivamente, en concordancia con su presupuesto, la difusión de información general, a través de un portal de internet, así también aquello relacionado con temas presupuestales, la obtención de bienes y servicios realizados, así como actos de categoría oficial.

Dimensión 2: Acceso a la Información Pública del Estado

Mediante ello se garantiza el derecho de la ciudadanía a solicitar y percibir data válida de todas las entidades estatales, sin dar detalles de las motivaciones de su solicitud. De igual forma, las entidades tienen la obligación de proporcionar dicha información.

Dimensión 3: Transparencia sobre la gestión

Ello refiere que las entidades públicas tienen la obligación de brindarle mayor transparencia al manejo de temas financieros a nivel público y el costo generado por tributo mediante la implementación de mecanismos como portales de internet, según sea la infraestructura de la localidad.

Mejora del servicio al ciudadano

Definición conceptual: Establece la PCM (2019) que la modernización del Estado es una demanda ciudadana, orientada a servir a las personas, que exige una transformación paradigmática de la gestión.

Definición operacional: Se utilizó de instrumento al cuestionario el cual estuvo conformado por 5 dimensiones las cuales dieron un total de 21 preguntas. Se trabajó con la escala de Likert del (1 al 5) teniendo un valor ordinal.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Orientado al ciudadano

El Estado otorga bienes, planifica procedimientos y establece delimitaciones o alcances de los productos de acuerdo con lo que necesita el ciudadano. De acuerdo a ello, se adecua con los diversos requerimientos de la comunidad, así como las alteraciones a nivel social, económico y político según el contexto. Entonces, se garantiza una gestión pública efectuada por funcionarios especializados que se encuentran incentivados por cubrir eficientemente las necesidades de toda la comunidad.

Dimensión 2: Eficiente

Se obtiene mayor reconocimiento del pueblo por medio del uso racional que se realiza sobre los recursos, de manera que se ofrezca a los ciudadanos cubrir sus requerimientos con un costo accesible, incluyendo el ofrecimiento de condiciones y cantidades adecuadas para incrementar la satisfacción de los usuarios ciudadanos.

Dimensión 3: Unitario y Descentralizado

El Estado busca que los ciudadanos satisfagan sus necesidades por medio de la aplicación de las políticas, teniendo en consideración las diferencias de cada espacio territorial, debiendo contar con la participación de gobiernos con gestiones autónomas o que se descentralicen hacia ámbitos fuera de su competencia. Además, que sean partícipes y promuevan la aplicación de normas y políticas de nivel nacional, las cuales reconocen los derechos de los ciudadanos de forma equitativa.

Dimensión 4: Inclusivo

El Estado debe asegurar la equidad de oportunidades para la comunidad, mediante sus actividades, de modo que estén aptos para adquirir servicios deseados, así como escoger cualquier opción que se le presente sin restricciones. Por esta razón, se asegura el ofrecimiento de productos y servicios necesarios, junto a una calidad adecuada para su uso y así se genera satisfacción.

Dimensión 5: Abierto

Debe existir la veracidad y accesibilidad en el Estado, pues se debe promover la interacción de los ciudadanos, la unión a nivel público y reportar sus actividades que han desempeñado.

En la presente investigación se hizo uso de la Escala de Likert. Señalan Hernández y Mendoza (2018) que es un grupo de ítems que se visualizan a manera de afirmaciones o juicios, que buscan identificar la reacción de los encuestados.

3.3. Población, muestra, muestreo

Para Hernández et al. (2018) indican que es el conjunto de factores con las características apropiadas para ser incluidas en la investigación. Dichos elementos son objetos, personas, conglomerados, hechos o fenómenos que reúnen las características solicitadas por el investigador. Ahora bien, en la presente investigación, la población estuvo compuesta de 242 representantes de los comedores populares del distrito de Villa El Salvador.

De acuerdo con Hernández et al. (2018), refieren que es un fragmento de la población que tiene la cualidad de ser objetiva y de poseer rasgos necesarios para que los resultados obtenidos puedan ser generalizados a los demás elementos que componen dicha población.

Por ende, la muestra estuvo compuesta por 148 representantes de los comedores populares del distrito de Villa El Salvador. (Anexo 12)

De acuerdo como se ha diseñado la investigación, se utilizó un muestreo probabilístico intencional. En ese sentido, señaló Hernández et al. (2018) que este procedimiento hace posible que todas las unidades, casos o elementos tengan las mismas posibilidades de ser elegidas. Así, considerando las características de la población se estableció mediante la aplicación de la fórmula la cantidad exacta con la que se trabajó.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica para el recojo de información, se utilizó a la encuesta. Así, según Hernández y Mendoza (2018), esta técnica se utiliza con bastante regularidad en las investigaciones sociales, se compone de una serie de preguntas formuladas de manera directa a las personas que fueron parte del estudio.

Como instrumento se empleó el cuestionario. Es una herramienta materializada en una hoja con preguntas distribuidas entre los que conforman la muestra (Hernández y Mendoza, 2018). Dichas preguntas fueron elaboradas con anticipación y en función a las variables y dimensiones de la investigación. De esta forma se crearon ambos cuestionarios con el objetivo de medir ambas variables; “Acceso a la información pública” y “Mejora del servicio al ciudadano”. En consecuencia, el estudio contó con 36 preguntas. Cada ítem representado por una pregunta tuvo respuestas cerradas y se calificaron por medio de la escala de Likert de la siguiente manera: Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2) y Nunca (1).

La confiabilidad se evaluó por medio del coeficiente Alfa de Cronbach. De acuerdo a Hernández et al. (2018), la variación del coeficiente oscila entre el 0 y 1. Cuanto más cerca esté el valor a 0, la confiabilidad es nula y con más errores en su medición. Por el contrario, a mayor cercanía al 1, existe una mayor confiabilidad (total o perfecta).

Por un lado, el cuestionario que mide el acceso a la información pública obtuvo un índice de confiabilidad de 0.945 según Alfa de Cronbach. (Anexo 13)

De igual forma, el cuestionario que mide la mejora del servicio al ciudadano obtuvo un índice de confiabilidad de 0.954 según Alfa de Cronbach. (Anexo 13)

3.5. Procedimientos

El primer paso para la investigación comprendió la revisión documental seleccionada tanto en internet como en libros físicos en los que se analicen las variables acceso a la información pública y mejora del servicio al ciudadano. Luego se solicitaron los permisos correspondientes para verificar los procesos, procedimientos y trámites realizados por la Subgerencia de Programas Sociales del gobierno local de Villa El Salvador con la finalidad de implementarlos en el portal de transparencia mediante herramientas digitales en beneficio de los ciudadanos.

Posteriormente, se realizaron visitas a los distintos comedores populares de la zona, siguiendo un cronograma elaborado por el investigador con anticipación. Una vez en campo, se procedió a explicarles de que constaba las encuestas a las personas que reunían las características preestablecidas y que mostraron predisposición para responder las preguntas. Se envió por medio de un link al whats app de las 148 personas consideradas en nuestra muestra, el enlace al cuestionario ya que por el tema del Covid- 19 lo recomendable era realizarlas por un medio digital. Cuando se recogió toda la información suficiente, se realizó el procesamiento para redactar el informe final que incluye la parte de resultados, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

En esta etapa se realizó el análisis de los resultados obtenidos mediante las encuestas, para ello se utilizó el software estadístico SPSS versión 26 y la hoja de cálculo "Microsoft Excel". Así, Hernández et al. (2018) destacaron los beneficios para analizar bases de datos grandes de manera ágil y sencilla que posee este programa.

De igual manera, los instrumentos fueron evaluados en su confiabilidad por medio del coeficiente Alfa de Cronbach que resultó de la aplicación de la prueba piloto. Esta prueba otorga una valoración comprendida entre 0 y 1. También permite evaluar el instrumento en su totalidad y por ítems desagregados (Hernández et al. 2018). Además, la validez fue comprobada a través del puntaje obtenido en el juicio de expertos.

Luego de la recolección de datos por medio de las encuestas, se realizó el análisis utilizando el estadístico SPSS v.26, con lo que se analizaron las variables de manera inferencial. Se utilizó este método para la contrastación de hipótesis debido a que con ello es posible generalizar a la población la hipótesis probada en la muestra (Hernández et al. (2018). Los datos que resultaron de este proceso se presentaron en tablas y figuras en función a los objetivos.

3.7. Aspectos éticos

Es importante señalar que el desarrollo de la presente investigación se realizó en concordancia con principios éticos y con el respeto a las normas, garantía de un tratamiento correcto y confiable en cualquier estudio.

Es por ello por lo que se utilizó normas, reglamentos, leyes y teorías procurando lo establecido por la normativa APA, evitando así el plagio y sus consecuencias morales y sociales. Prueba de ello es que el trabajo se filtró por medio de un software antiplagios como el Turnitin. Consecuentemente, se mantuvo con riguroso respeto la identidad de las personas involucradas en el estudio.

Se realizó el consentimiento informado en el presente trabajo en Google Drive para poder realizar el cuestionario. (Anexo 11)

Por último, el investigador se comprometió a respetar los derechos, la dignidad y los valores de los involucrados en el estudio. De no cumplirse con lo señalado líneas arriba, el investigador asume la totalidad de la responsabilidad.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1.

Frecuencia y porcentaje Acceso a la Información Pública en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	20	13.5	13.5	13.5
	Regular	88	59.5	59.5	73.0
	Eficiente	40	27.0	27.0	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

Interpretación:

De acuerdo con los resultados descriptivos que se presentan en la Tabla 1, el nivel de acceso a la Información Pública en el gobierno local referido se distribuyó de la siguiente manera: un 14 % consideró que es deficiente; 59 % que es regular y un 27 % que es eficiente.

Tabla 2.

Dimensión: Portal de acceso a la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	13	8.8	8.8	8.8
	Regular	100	67.6	67.6	76.4
	Eficiente	35	23.6	23.6	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

Interpretación:

De acuerdo con los resultados descriptivos que se presentan en la Tabla 2, el nivel de mejora del servicio al ciudadano en el municipio se distribuyó de la siguiente manera: un 3 % consideró que es deficiente; 60 %, que es regular y un 36 % que es eficiente.

Tabla 3.

Dimensión: Acceso a la Información Pública del Estado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	17	11.5	11.5	11.5
	Regular	89	60.1	60.1	71.6
	Eficiente	42	28.4	28.4	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

Interpretación:

De acuerdo con los resultados descriptivos que se presentan en la Tabla 3, el nivel de acceso a la información pública del estado en el gobierno local referido se distribuye de la siguiente manera: un 11 % consideró que es deficiente; 60 % que es regular y un 28 % que es eficiente.

Tabla 4.

Dimensión: Transparencia sobre la gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	3.4	3.4	3.4
	Regular	76	51.4	51.4	54.7
	Eficiente	67	45.3	45.3	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

Interpretación:

De acuerdo con los resultados descriptivos que se presentan en la Tabla 4, el nivel de transparencia sobre la gestión en el gobierno local se distribuye de la siguiente manera: un 3 % consideró que es deficiente; 51 %, que es regular y un 45 % que es eficiente.

Tabla 5.

Frecuencia y porcentaje de Mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	3.4	3.4	3.4
	Regular	89	60.1	60.1	63.5
	Eficiente	54	36.5	36.5	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

Interpretación:

De acuerdo con los resultados descriptivos que se presentan en la Tabla 5, el nivel de mejora del servicio al ciudadano en el municipio se distribuye de la siguiente manera: un 3 % consideró que es deficiente; 60 % que es regular y un 36 % que es eficiente.

Tabla 6.

Dimensión: Orientado al ciudadano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	4.1	4.1	4.1
	Regular	51	34.5	34.5	38.5
	Eficiente	91	61.5	61.5	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

Interpretación:

De acuerdo con los resultados descriptivos que se presentan en la Tabla 6, el nivel de orientación al ciudadano en el gobierno local referido se distribuye de la siguiente manera: un 4 % consideró que es deficiente; 34 % que es regular y un 61 % que es eficiente.

Tabla 1.

Dimensión: Eficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	3.4	3.4	3.4
	Regular	94	63.5	63.5	66.9
	Eficiente	49	33.1	33.1	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

Interpretación:

De acuerdo con los resultados descriptivos que se presentan en la Tabla 7, el nivel de eficiencia en el gobierno local referido se distribuye de la siguiente manera: un 3 % consideró que es deficiente; 64 % que es regular; y un 33 % que es eficiente.

Tabla 8.

Dimensión: Unitario y Descentralizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	2.7	2.7	2.7
	Regular	96	64.9	64.9	67.6
	Eficiente	48	32.4	32.4	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

Interpretación:

De acuerdo con los resultados descriptivos que se presentan en la Tabla 8, el nivel de la dimensión unitario y descentralizado en el gobierno local referido se distribuye de la siguiente manera: un 3 % consideró que es deficiente; 65 % que es regular; y un 32 % que es eficiente.

Tabla 9.

Dimensión: Inclusivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	2.7	2.7	2.7
	Regular	103	69.6	69.6	72.3
	Eficiente	41	27.7	27.7	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

Interpretación:

De acuerdo con los resultados descriptivos que se presentan en la Tabla 9 y se corroboran en la Figura 10, el nivel de la dimensión inclusión en el gobierno local referido se distribuye de la siguiente manera: un 3 % consideró que es deficiente; 70 % que es regular; y un 28 % que es eficiente.

Tabla 2.

Dimensión: Abierto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	3.4	3.4	3.4
	Regular	78	52.7	52.7	56.1
	Eficiente	65	43.9	43.9	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

Interpretación:

De acuerdo con los resultados descriptivos que se presentan en la Tabla 10, el nivel de la dimensión inclusión en el gobierno local referido se distribuye de la siguiente manera: un 3 % consideró que es deficiente; 53 %, que es regular y un 44 % que es eficiente.

Análisis inferencial

Hipótesis general

Tabla 11.

Correlación entre el acceso a la información pública y la mejora del servicio al ciudadano

			Acceso a la Información Pública	Mejora del Servicio al Ciudadano
Rho de Spearman	Acceso a la Información Pública	Coefficiente de correlación	1.000	.840**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	148	148
	Mejora del Servicio al Ciudadano	Coefficiente de correlación	.840**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	148	148

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

Interpretación:

En la tabla 11 se observa que la correlación obtenida es 0.840 la cual indica que existe una correlación positiva alta entre las variables. Asimismo, el nivel de significancia obtenido es menor a 0.05; en ese sentido se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la nula. Existe una relación significativa entre el acceso a la información pública y la mejora del servicio al ciudadano en el gobierno local señalado.

Hipótesis específica 1

Tabla 12.

Correlación entre el portal de acceso a la información y la mejora del servicio al ciudadano

				Mejora del Servicio al Ciudadano	Portal de acceso a la información
Rho de Spearman	Mejora del Servicio al Ciudadano	del al	Coeficiente de correlación	1.000	.810**
			Sig. (bilateral)	.	.000
			N	148	148
	Portal de acceso a la información	de	Coeficiente de correlación	.810**	1.000
			Sig. (bilateral)	.000	
			N	148	148

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

Interpretación:

En la tabla 12 se observa que la correlación obtenida es 0.810, en ese sentido existe una correlación positiva alta considerable entre las variables. Asimismo, el nivel de significancia obtenido es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se descarta la nula. Se comprueba que existe una relación significativa entre el portal de acceso a la información y la mejora del servicio al ciudadano.

Hipótesis específica 2

Tabla 13.

Correlación entre el acceso a la información pública del estado y la mejora del servicio al ciudadano

				Mejora del Servicio al Ciudadano	Acceso a la Información Pública del Estado
Rho de Spearman	Mejora del Servicio al Ciudadano	Coeficiente de correlación	de	1.000	.801**
		Sig. (bilateral)		.	.000
		N		148	148
	Acceso a la Información Pública del Estado	Coeficiente de correlación	de	.801**	1.000
		Sig. (bilateral)		.000	.
		N		148	148

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

Interpretación:

En la tabla 13 se observa que la correlación obtenida es de 0.801 que indica que existe una correlación positiva alta entre las dos variables. Asimismo, el nivel de significancia obtenido entre ambas variables es menor a 0.05; en ese sentido se acepta la hipótesis alterna y se descarta la nula. Cabe resaltar que existe una relación significativa entre el acceso a la información pública del estado y la mejora del servicio al ciudadano.

Hipótesis específica 3

Tabla 14.

Correlación entre la transparencia sobre la gestión y la mejora del servicio al ciudadano

	Mejora del Servicio al Ciudadano	de	Coeficiente de	de	Mejora del Servicio al Ciudadano	Transparenci a sobre la gestión
Rho de Spearman	Mejora del Servicio al Ciudadano	de	Coeficiente de correlación	de	1.000	.754**
			Sig. (bilateral)		.	.000
			N		148	148
	Transparencia sobre la gestión		Coeficiente de correlación	de	.754**	1.000
			Sig. (bilateral)		.000	.
			N		148	148

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

Interpretación:

En la tabla 14 se observa que la correlación obtenida es 0.754 que indica que existe una correlación positiva alta entre las variables. El nivel de significancia obtenido es menor a 0.05; se aprueba la hipótesis alterna ya que existe una relación significativa entre la transparencia sobre la gestión y la mejora del servicio al ciudadano, rechazando la nula.

V. DISCUSIÓN

En función a los resultados hallados, se estableció el objetivo general, este evidenció que existe una relación significativa entre el acceso a la información pública y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021. Dicha relación tuvo un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.840, valores que indican una correlación positiva alta. Además, con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, lo que permitió demostrar la hipótesis alterna, cuyos resultados concuerdan con lo señalado por Soto (2017), en su investigación sobre la implementación de políticas de datos abiertos y gestión transparente, lo cual impacta de manera directa en la calidad del servicio al ciudadano; asimismo mediante la formalización de canales de atención se asegura la transparencia. En esa misma línea, Segundo (2017) comparte la misma opinión destacando la incidencia de la información pública en la efectividad de la gestión administrativa, que a su vez influye en la rapidez y calidad de atención que se brinda al ciudadano como resultado del diseño de procesos de la administración. Por su parte, Arias (2018) también reafirma en su estudio dentro del aparato de justicia argentino que los medios electrónicos son un medio para eliminar la exclusión que existe en la sociedad, con la implementación de una política transparente y a la vez modernizadora se puede desburocratizar las instituciones, agilizar trámites y mejorar la calidad de la respuesta. Asimismo, Vera (2015) reconoce la necesidad de transparentar la información pública para combatir la corrupción y mejorar la experiencia del ciudadano, pero destaca el fracaso de estas políticas en el caso mexicano donde el aparato estatal no rinde cuenta a los ciudadanos y proyecta una imagen poco confiable.

La mejora del servicio al ciudadano se enmarca entre los objetivos de la modernización del Estado. Según información de la PCM (2019), es un deber institucional promover y participar del proceso modernizador para ofrecer atención oportuna a la comunidad. Así, junto a la Ley N.º 27806, las instituciones del Estado deben brindar medios para acceder a la información y así mejorar la atención a las personas. Dichos medios deben apoyarse de internet y de las tecnologías de la información y comunicación. En ese sentido, Androniceanu (2021) establece como

principios que deben seguir las instituciones; la difusión proactiva de información por parte del gobierno; la comunicación rápida de la información que se solicita; la organización de reuniones públicas y cuarto, brindar la información mediante las oficinas de cada institución. Esto representa una reconfiguración del proceso de ciudadanía, tal como menciona Razquin (2016) para quien el tener acceso a datos es un elemento importante en la realización de la gobernanza estatal abierta que garantiza el derecho del público a obtener información de acuerdo con la legislación, esto contribuye a que la administración estatal se desempeñe con mayor responsabilidad. Por otro lado, existen quienes como Kunkel (2017) se han centrado en la autenticidad de elementos digitales debido a que es factible la presencia de las alteraciones. Además de la vulnerabilidad física de cualquier medio, el modelo digital en los que se almacenan los archivos también se encuentra propenso ante problemas de aspecto exclusivamente digital, en los que se incluye la corrupción de datos y hardware o software provocando su obsolescencia. Debido a esta situación, es importante que los encargados de las colecciones digitales deben protejan o prevengan dichos problemas.

En relación a los resultados hallados, se estableció el primer objetivo específico, este evidenció que existe una relación significativa entre el portal de acceso a la información y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021. Dicha relación tuvo un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.810, valores que indican una correlación positiva considerable. Además, con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, lo que permitió utilizar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Lo hallado como parte de este objetivo, coincide con Linarez (2020) en un estudio realizado en la Municipalidad de Chorrillos, quien destaca la urgencia por contar con un sistema electrónico como parte del principio de transparencia, así se requiere un portal web que tenga larga duración para ello debe contar con un equipo de soporte. En ese sentido, Labán (2020) también reconoce la intencionalidad de las instituciones por las políticas de acceso a la información que benefician a los ciudadanos, por lo que esto se traduce en las distintas capacitaciones que vienen recibiendo los funcionarios en el uso de tecnologías emergentes. Esta medida tiene

una repercusión evidente en la atención del usuario quien recibe un trato especializado y competente. Por su parte, Fernández (2018) encontró en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca que la implementación de las políticas de un gobierno electrónico está aún en una etapa inicial, en la que se cuenta solo con sistemas de información automatizados y un portal institucional poco actualizado al que no se le ha dado mayor importancia.

El rol que desempeña la tecnología en el cumplimiento del principio de transparencia y en la calidad de la atención que se les brinda a los ciudadanos, es conceptualizado por Krishnana et al. (2017) como un modelo de gobierno de tipo electrónico, es decir, uno que tenga presencia en redes, para mejorar y brindar un servicio eficiente a los ciudadanos y empresas, transparencia, anticorrupción, rendición de cuentas y democratización. Asimismo, Rana et al. (2017) describe la entrega de información y servicios gubernamentales a los ciudadanos a través de Internet u otros medios digitales, de servicios transaccionales que implican transacciones entre el gobierno y los ciudadanos. En ese sentido, Gutiérrez (2020), destaca que con el funcionamiento de los medios digitales todo lo que se necesita a un click, potenciado por el marco de la transparencia y el acceso a la información pública. Lo que sirve como base para otros procesos dentro del estado que tome el modelo de medios electrónicos que sean ágiles y asequibles económicamente para todos los ciudadanos para garantizar su participación en la vida democrática. Sin embargo, para Androniceanu (2021), debe considerarse que cumplan el principio de transparencia a cabalidad porque acciones poco transparentes disminuyen la confianza de los ciudadanos en sus autoridades. Así, la ausencia de consultas ciudadanas puede devenir en una inestabilidad y ausencia de seguridad en el desarrollo del trabajo de los funcionarios y su consecuente deslegitimación de la relación entre la administración pública y los ciudadanos.

Tomando como base los resultados hallados, se estableció el segundo objetivo específico, este evidenció que existe una relación significativa entre el acceso a la información pública del estado y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021. Dicha relación tuvo un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.801, valores que indican una correlación positiva

considerable. Además, con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, lo que permitió utilizar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

En efecto, los resultados obtenidos, están alineados con lo encontrado por Tejada y Seclén (2016) quienes visibilizan la importancia de contar con declaraciones sobre información pública realizadas por las instituciones, en la medida que los recursos que se manejan son públicos. Como efecto directo describe la reducción de signos de corrupción que mejoran la gobernabilidad y mejora de la confianza. En ese sentido, Segundo (2017), aborda el acceso a información pública por su carácter de derecho fundamental establecido en la Constitución. Para el autor, este derecho ampara el conjunto de garantías que poseen las personas por ser iguales ante la ley y la necesidad de contar con información adecuada y a tiempo acerca de los manejos que se hayan efectuado con el fondo público. En el marco del cumplimiento de este derecho, las instituciones deben brindar información de manera proactiva y reactiva. Complementariamente, Soto (2017) reconoce también la relación entre la información pública y la mejora del servicio, desde el plano individual y colectivo. Así, el ciudadano aumenta su confianza en el funcionamiento de sus instituciones reforzado por las políticas de transparencia y, de igual forma, de manera colectiva la imagen institucional mejora siempre que se brinden todos los datos que se soliciten.

La Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2019) basada en el principio de publicidad, obliga a cada institución del Estado a informar sobre el servicio público y de las decisiones de sus funcionarios. De igual manera, Novoa (2019) señala que las entidades estatales deben estar en función a la ciudadanía, por ello no es tolerable una cultura del secreto, siendo importante acceder a la información pública como manera de garantizar la satisfacción de derechos y principios constitucionales, además de la prevención de actos de corrupción. Desde la propuesta de Medranda et al., (2017), son las condiciones actuales, que han impulsado el rol fiscalizador del ciudadano que suele ser más exigente porque se encuentra más informado de sus derechos y deberes por eso presenta un interés mayor en la transparencia de las decisiones de sus autoridades. En ese sentido,

Menacho (2020), refiere que se deben utilizar herramientas tecnológicas para favorecer y fortalecer la modernización de las entidades, instrumentos como el correo electrónico, las redes sociales y las tecnologías 2.0 promueven la transparencia y la participación democrática que reflejan una consolidación entre la ciudadanía y los funcionarios públicos porque se ofrece más información para la toma de decisiones.

En cuanto a los resultados hallados, se estableció el tercer objetivo específico, este evidenció que existe una relación significativa entre la transparencia sobre la gestión y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021. Dicha relación tuvo un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.754, valores que indican una correlación positiva considerable. Además, con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, lo que permitió utilizar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

De acuerdo con los resultados hallados en el párrafo anterior, estos guardan relación con la investigación de Medranda (2017) acerca de los portales web de distintos municipios ecuatorianos, ahí señala que el acceso a la información es un aspecto que se circunscribe al principio de transparencia que facilita los procesos de acceso a la información por parte de la ciudadanía. Así, las páginas webs y las plataformas digitales si bien representan una herramienta útil para la fiscalización, si no son correctamente implementadas, son un obstáculo en sí mismas por sus estructuras poco amigables como es el caso de ciertos municipios en Ecuador. Por el contrario, la investigación de Rubio (2021) encontró que entre la dimensión transparencia y acceso a la información y la simplificación administrativa no existe relación debido a una significancia mayor a 0.05. Esto se traduce, desde la perspectiva de los trabajadores, que no se han implementado los cambios necesarios para mejorar la administración bajo los principios de la transparencia.

Señala Androniceanu (2021) acciones poco transparentes de los funcionarios podría desincentivar el comportamiento correcto por la ausencia de fiscalización. Esta situación podría deslegitimar y dañar la imagen de la institución y su consecuente pérdida de confianza. Por esta razón, De la Fuente (2014) establece

que el principio de transparencia implica el ejercicio del rol político de los ciudadanos como una herramienta efectiva contra la corrupción.

VI. CONCLUSIONES

Primera

De los resultados obtenidos se verifica que existe una relación significativa entre el acceso a la información pública y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021. Con ello se define que la entidad debe expresar veracidad y accesibilidad promoviendo la interacción de los ciudadanos con la entidad, reportando las actividades que vienen desempeñando.

Segunda

Existe una relación significativa entre el portal de acceso a la información y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021. En ese sentido, el gobierno local debe asumir el compromiso de fortalecer su portal web con los datos que requieran sus usuarios.

Tercera

Existe una relación significativa entre el acceso a la información pública del estado y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021. La gestión municipal debe ser eficiente involucrando a la población para incorporar datos sobre sus trámites, procedimientos, entre otra información relevante.

Cuarta

Por último, se indica que existe una relación significativa entre la transparencia sobre la gestión y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021. Esto permitirá luchar contra la corrupción al ser visibles los procesos y gastos de las unidades orgánicas de la entidad.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Consolidar el proceso de modernización institucional dentro de la municipalidad, el cual será realizado por la Subgerencia de Programas Sociales quien deberá brindar al área de informática los procedimientos, procesos y trámites que realizan para que sean incorporados en el Portal Web siendo posible poder acceder a dicha información.

Segunda

Incluir los aportes de la ciudadanía y de terceros actores involucrados en el proceso de mejora de la calidad del servicio a través del acceso a la información pública, siendo el encargado de dicha acción el personal de la Subgerencia de Programas Sociales.

Tercera

Programar jornadas de sensibilización y capacitación para los funcionarios de la municipalidad y representantes de los comedores populares del distrito en donde se aborden temas relacionados a la innovación tecnológica y sobre la necesidad de brindar un buen servicio haciendo uso de las herramientas virtuales disponibles. La Gerencia de Informática será la encargada de realizar esta recomendación.

Cuarta

Ampliar el período de atención al ciudadano, para ello el personal del área de informática habilitará la plataforma virtual de la municipalidad las 24 horas del día permitiendo la realización de todo tipo de trámites desde cualquier parte del país a través de la red. Estas medidas garantizarán la publicidad de toda la información elaborada por el Estado.

REFERENCIAS

- Afful-Dadzie, E., y Afful-Dadzie, A. (2017). Liberation of public data: Exploring central themes in open government data and freedom of information research. *International Journal of Information Management*, 37(6), 664-672. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.05.009>
- Alvarado T., J. (2018). Análisis de la gestión del gasto público en inversión y su incidencia sobre la reducción de los niveles de pobreza en el Perú. *Quipukamayoc*, 26(51), 33-41. <https://doi.org/10.15381/quipu.v26i51.14933>
- Androniceanu, A. (2021). Transparency in public administration as a challenge for a good democratic governance. *Administratie si Management Public*(36), 149-164. doi:10.24818/amp/2021.36-09
- Aranibar Quenhua, P. (2018). *Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la Municipalidad Provincial de Yungay año 2016-2017*. Tesis de maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/398852>
- Arias, M. (2018). Nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como Herramientas de Acceso a la Información Pública. El caso del Poder Judicial de la Nación Argentina. XIII Congreso Nacional y VI Congreso Internacional sobre Democracia. *Universidad Nacional de Rosario*, 1-17. Obtenido de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/4776>
- Astudillo M., J. (2021). Notes regarding transparency in the exercise of public functions and the right of accessto public information. *Revista Facultad de Jurisprudencia*(9), 385-429. <https://doi.org/rfj.vi9.302>
- Berrios N., P., y Zapata C., L. (2017). Pistas metodológicas para el monitoreo de políticas públicas con enfoque de Derechos Humanos. *Espacios transnacionales: revista latinoamericana-europea de pensamiento y acción social*(9), 14-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6544190>

- Bessa Vilela, N., Caramelo Gomes, J., & Morais, P. (2017). Government transparency: Reality or mirage? *Lex Localis*, 15(3), 725-736. doi:10.4335/15.3.725-736(2017)
- Bilal, J. (2017). Ensuring Transparency And Access To Information In The Management Of Public Institutions Through E-Government. *Proceedings of the INTERNATIONAL MANAGEMENT CONFERENCE*, 11(1), 88-98. Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/rom/mancon/v11y2017i1p88-98.html>
- Bouhadana, I. (2016). The right of Access to Public Information: An Analysis of International Conventions. *International Journal of Open Government*, 2, 1-10. <http://ojs.imodev.org/index.php/RIGO/article/view/1>
- Brown, D., y Toze, S. (2017). Information governance in digitized public administration. *Canadian Public Administration*, 60(4), 581-604. <https://doi.org/10.1111/capa.12227>
- Cotino H., L. (2017). El reconocimiento y contenido internacional del acceso a la información pública como derecho fundamental. *Teoría y Realidad Constitucional*(40). <https://doi.org/10.5944/trc.40.2017.20910>
- Criado, I., Ruvalcaba-Gómez, E., y Valenzuela-Mendoza, R. (2018). Revisiting the Open Government Phenomenon. A Meta-Analysis of the International Literature. *JeDEM - EJournal of EDemocracy and Open Government*, 10(1), 50-81. <https://doi.org/10.29379/jedem.v10i1.454>
- Cruz M., C., y Zamudio V., A. (2018). Municipios Y Gobierno Abierto, Más Allá Del Gobierno Electrónico (Open Government and Municipalities: Beyond E-Government). *Opera*(21), 55-77. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3114492
- Ebenezer M., L. (2017). The Right of Public Access to Legal Information: A Proposal for its Universal Recognition as a Human Right. *German Law Journal*, 18(6), 1429-1496. <https://doi.org/10.1017/S2071832200022392>
- Fernández C., N. (2018). *Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca - 2018*. [Tesis

de maestría], Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/28767>

- Ferraz E., J., & Tejedo-Romero, F. (2016). Local government transparency index: determinants of municipalities' rankings. *International Journal of Public Sector Management*, 29(4).
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPSM-11-2015-0199/full/html>
- Figueras Z., V. (2019). Gobierno Abierto en México: hacia una discusión realista de su factibilidad. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 64(235), 523-554. <https://doi.org/10.22201/fcpys.2448492xe.2019.235.59021>
- Gil-García, R., Gasco-Hernandez, M., y Pardo, T. (2020). Beyond Transparency, Participation, and Collaboration? A Reflection on the Dimensions of Open Government. *Public Performance & Management Review*, 43(3), 483-502.
<https://doi.org/10.1080/15309576.2020.1734726>
- Gutiérrez M., D. (2020). Fuentes y medios de prueba electrónicos, dotación de seguridad jurídica a los documentos electrónicos. *Revista de la Facultad de Derecho*, 1-45. <https://hdl.handle.net/10983/24711>
- Hernández B., J. (2018). La forma y la esencia: efectos de las leyes de transparencia, acceso a la información y participación ciudadana en la gobernanza democrática local en Chile. *Revista de Gestión Pública*, 7(2), 143-169. doi:<https://doi.org/10.22370/rgp.2018.7.2.2193>
- Hernández S., R., y Mendoza T., C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. C.D. México: Mc Graw Hill.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Huamán H., E. (2020). El gobierno abierto en el Perú: compromisos y una buena práctica de integridad electoral. *Saber Servir: Revista de la Escuela Nacional De Administración Pública*(4), 146-170.
<http://revista.enap.edu.pe/article/view/4167>
- Krishnan, S., S.H. Teo, T., y Lymm, J. (2017). Determinants of electronic participation and electronic government maturity: Insights from cross-country

- data. *International Journal of Information Management*, 37(4), 297-312.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.03.002>
- Kunkel, R. (2017). Law Libraries and the Future of Public Access to Born-Digital Government Information. *Law Library Journal*, 109(1), 67-81.
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3519405
- Laban N., W. (2020). *El Gobierno electrónico y la participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital veintiséis de octubre, Piura 2020*. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54496>
- Ley N°27806. (2019). *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Congreso de la República. <http://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/ar-web/decreto-supremo-n-021-2019-jus.pdf>
- Linarez A., J. (2020). *El gobierno electrónico como factor de innovación y desarrollo de la gestión en la Municipalidad Distrital de Chorrillos-Lima*. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47287>
- Mariñez N., F. (2020). ¿Qué transparencia requiere el gobierno abierto? *Revista de Gestión Pública*, 2(2), 303. doi:10.22370/rgp.2013.2.2.2313
- Martins, J., Fernandes, B., Rohman, I., y Veiga, L. (2018). The War on Corruption: The Role of Electronic Government. *Lecture Notes in Computer Science*, 98-109. doi:10.1007/978-3-319-98690-6_9
- Medranda M., N. (2017). *Calidad y Transparencia en la Información y Comunicación que se emite a través de las paginas webs de los Municipios: comparacion de casos Ecuador y España*. [Tesis doctoral], Universidad Autónoma de Barcelona. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6281003>
- Medranda M., N., Torres T., A., Romero G., I., y Caluguillin, A. (2020). Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública como herramienta de participación ciudadana en la gestión administrativa. *RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*(E26), 362-375. <https://www.proquest.com/docview/2385370860>

- Menacho V., I., Camarena M., J., Fernández G., E., Ibarguen C., F., y Supo C., F. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista Inclusiones*, 7, 111-123. <http://www.revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1201>
- Moon, J. (2019). Shifting from Old Open Government to New Open Government: Four Critical Dimensions and Case Illustrations. *Public Performance & Management Review*, 43(3), 535-559. <https://doi.org/10.1080/15309576.2019.1691024>
- Novoa C., Y. (2019). El derecho de acceso a la información pública: contenido e importancia. *Forseti. Revista De Derecho*(6), 127-145. <https://doi.org/https://doi.org/10.21678/forseti.v0i6.1124>
- Okamoto, K. (2016). Introducing Open Government Data. *The Reference Librarian*, 58(2), 111-123. <https://doi.org/10.1080/02763877.2016.1199005>
- Orme, B. (2017). *Acceso a la información: Lecciones de la América Latina*. UNESCO. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/89C23F86CD D3DA12052582E50072C019/\\$FILE/249837S.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/89C23F86CD D3DA12052582E50072C019/$FILE/249837S.pdf)
- Pasco, J. (2015). La modernización del estado en el Perú. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 246-252.
- Perlingeiro, R., Liani, M., y Díaz, I. (2018). Principles of the Right of Access to Official Information in Latin America. *The Right of Access to Public Information*, 71-130. https://doi.org/10.1007/978-3-662-55554-5_2
- Piana, R., y Amosa, F. (2018). El derecho de acceso a la información pública en la Provincia de Buenos Aires. Aspectos normativos y jurisprudenciales. *Revista Derechos en Acción (ReDeA)*(6), 246-277. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/66640>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. Presidencia del Consejo de Ministros. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/informes-publicaciones/290160-politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021>

- Rana, N., Dwivedi, Y., Lal, B., Williams, M., y Clement, M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view. *Information Systems Frontiers*, 19(3), 549-568. doi:10.1007/s10796-015-9613.
- Razquin L., M. (2016). El derecho de acceso a la información pública. *REGAP: Revista galega de administración pública*, 1(52), 511-513. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=596040>
- Ríos C., A., y Cejudo, G. (2016). El acceso a la información gubernamental: análisis empírico de políticas de transparencia en cuatro países centroamericanos. *Revista de Gestión Pública*, 2(2), 335-381. <https://doi.org/10.22370/rgp.2013.2.2.2314>
- Rubio C., C. (2021). *Simplificación administrativa y atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Salpo, Otuzco, La Libertad, 2020*. [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/54732>
- Sáez-Martín, A., López-Hernandez, A., y Caba-Perez, C. (2017). Access to public information: a scientometric study of legal versus voluntary transparency in the public sector. *Scientometrics*, 113, 1697-1720. <https://doi.org/10.1007/s11192-017-2541-5>
- Segundo E., C. A. (2017). *Transparencia y acceso a la información en la gestión pública municipal. Metepec y Zinacantepec Estado de México: 2009-2015*". [Tesis de maestría], Universidad Autónoma del Estado de México. <http://hdl.handle.net/20.500.11799/68197>
- Soto V., M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile*. [Tesis doctoral], Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40874/>
- Stalker, G. (2018). Políticas de Transparencia y la Ley de Acceso a la Información Pública. Alternativas para la evaluación de su impacto. *GIGAPP Estudios Working Papers*, 5(110), 651-670. <http://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/128>

- Tejada T., H., y Seclen U., J. (2016). *La Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública como Instrumento de gestión contra la corrupción para la mejora de la gobernabilidad en el Gobierno Regional de Lambayeque 2015*. [Tesis de licenciatura], Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/3105>
- Tejedo-Romero, F., y Ferraz E., J. (2020). E-government-enabled transparency: The effect of electoral aspects and citizen's access to Internet on information disclosure. *Journal of Information Technology & Politics*, 17(3), 268-290. <https://doi.org/10.1080/19331681.2020.1713958>
- Tjoetra, A., y Sudarman. (2016). Increasing Compliance Of Public Institutions Within Implementation - The Constituent Of Public Information Transparency In West Aceh. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 81, 1-10. <https://doi.org/10.2991/icosop-16.2017.2>
- Vakarelov, O., y Rogerson, K. (2020). The Transparency Game: Government Information, Access, and Actionability. *Philos and Technology*, 33, 71-92. <https://link.springer.com/article/10.1007/s13347-019-0340-z>
- Vera M., M. (2015). El acceso a la información pública y su impacto en la corrupción. El caso de México. *Gestión y análisis de políticas publicas*(13), 45-56. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i13.10230>
- Wang, H.-J., y Lo, J. (2016). Adoption of open government data among government agencies. *Government Information Quarterly*, 33(1), 80-88. [doi:10.1016/j.giq.2015.11.004](https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.11.004)
- Zambrano-Yépez, C., Vélez-Romero, X., y Vélez-Romero, Y. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 5(3), 355-374. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/940/12>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ÍTEMS				
¿Cuál es la relación que existe entre el acceso a la información pública y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021?	General	General	Variable 1: Acceso a la información pública				
	H1: Existe una relación significativa entre el acceso a la información pública y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021. Ho: No existe una relación significativa entre el acceso a la información pública y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021.	Determinar la relación que existe entre el acceso a la información pública y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
			Portal de acceso a la información	Portales de las entidades Datos generales de la entidad Información presupuestal Información de adquisiciones Plazos de implementación	1,2,3,4,5,6	Escala de Likert Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2) y Nunca (1)	Deficiente [30-45] Regular [46-59] Eficiente [60-75]
			Acceso a la Información Pública del Estado	Derecho a solicitud de información Información de acceso público Solicitud Denegatoria de acceso Responsabilidades	7,8,9,10,11		
	Específicos	Específicos	Transparencia sobre la gestión	Finanzas públicas Gasto tributario Mecanismo de publicación	12,13,14,15		
	a) Existe una relación significativa entre el portal de acceso a la información	a) Determinar la relación que existe entre el portal de acceso a la	Variable 2: Mejora del servicio al ciudadano				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		

	y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021.	información y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021.	Orientado al ciudadano	Ahorro de gastos Horario ampliado Información amable, clara y oportuna	1, 2, 3,4	Escala de Likert Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2) y Nunca (1)	Deficiente [21-48] Regular [49-77] Eficiente [78-105]
	b) Existe una relación significativa entre el acceso a la información pública del estado y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021.	b) Determinar la relación que existe entre el acceso a la información pública del estado y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021.	Eficiente	Capacitación Vocación Agilidad Capacidad de respuesta Infraestructura	5, 6, 7,8, 9,10, 11		
	c) Existe una relación significativa entre la transparencia sobre la gestión y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021.	c) Determinar la relación que existe entre la transparencia sobre la gestión y la mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021.	Unitario y Descentralizado	Uso de las TIC`s	12,13,14		
			Inclusivo	Confiable Igualdad de trato y acceso a los servicios	15,16,17		
			Abierto	Fiscalización permanente de los ciudadanos	18,19,20,21		
INSTRUMENTOS		INSTRUMENTO 1: Cuestionario	Alfa de Cronbach (α : 0.94).				
		INSTRUMENTO 2: Cuestionario	Alfa de Cronbach (α : 0.95).				

Anexo 2. Operacionalización de la variable 1

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición	Nivel de Rangos
Acceso a la información pública	Según la Ley N.º 27806, el Estado tiene la obligación constitucional de incitar a la exposición de sus actividades de forma transparente, así como la regulación adecuada de brindar información, pues es un derecho. Así, cualquier estipulación o acción realizada por instituciones pertenecientes al Estado se encuentran sometidas de modo obligatorio ante el principio de publicidad, esto generaría que la expedición de datos sea obligatoria al ser solicitados.	Se utilizó de instrumento al cuestionario el cual estuvo conformado por 3 dimensiones las cuales dieron un total de 15 preguntas. Se trabajó con la escala de Likert del (1 al 5) teniendo un valor ordinal.	Portal de acceso a la información	Portales de las entidades	1,2,3,4,5,6	Escala de Likert Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2) y Nunca (1)	Deficiente [12-17] Regular [18-24] Eficiente [25-30]
				Datos generales de la entidad			
				Información presupuestal			
				Información de adquisiciones			
				Plazos de implementación			
			Acceso a la Información Pública del Estado	Derecho a solicitud de información	7,8,9,10,11		Deficiente [8-13] Regular [14-19] Eficiente [20-25]
				Información de acceso público			
				Solicitud			
				Denegatoria de acceso			
			Responsabilidades				
			Transparencia sobre la gestión	Finanzas públicas	12,13,14,15		Deficiente [4-9] Regular [10-14] Eficiente [15-20]
				Gasto tributario			
				Mecanismo de publicación			

Anexo 3. Operacionalización de la variable 2

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición	Nivel de Rangos
Mejora del servicio al ciudadano	De acuerdo con la Presidencia del Consejo de Ministros [PCM] (2019), la ciudadanía requiere de un Estado que esté presto a modernizarse, el cual pueda ofrecer la atención necesaria a la comunidad; sin embargo, esta acción implicaría la modificación de sus enfoques, perspectivas y ejecuciones en la gestión, pues la prestación de servicios o intervenciones deben concebirse como parte de la responsabilidad de la entidad ante la comunidad. Por esta razón, el Estado Moderno se describe por la política actual como un ente realmente comprometido con la ciudadanía, el cual genera confianza por medio de sus ejecuciones efectivas, inclusivas y descentralizadas.	Se utilizó de instrumento al cuestionario el cual estuvo conformado por 5 dimensiones las cuales dieron un total de 21 preguntas. Se trabajó con la escala de Likert del (1 al 5) teniendo un valor ordinal.	Orientado al ciudadano	Ahorro de gastos	1, 2, 3,4	Escala de Likert Siempre (5); Casi siempre (4); A veces (3); Casi nunca (2) y Nunca (1)	Deficiente [4-9] Regular [10-14] Eficiente [15-20]
				Horario ampliado			
				Información amable, clara y oportuna			
			Eficiente	Capacitación	5, 6, 7,8, 9,10, 11		Deficiente [7-16] Regular [17-26] Eficiente [27-35]
				Vocación			
				Agilidad			
				Capacidad de respuesta			
			Unitario y Descentralizado	Infraestructura	12,13,14		Deficiente [3-6] Regular [7-11] Eficiente [12-15]
				Uso de las TIC`s			
			Inclusivo	Confiable	15,16,17		Deficiente [3-6] Regular [7-11] Eficiente [12-15]
Igualdad de trato y acceso a los servicios							
Abierto	Fiscalización permanente de los ciudadanos	18,19,20,21	Deficiente [4-9] Regular [10-14] Eficiente [15-20]				

Anexo 4. Instrumentos TEST

The screenshot displays a Google Forms interface. At the top, the title of the form is "Acceso a la información pública y mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital". The navigation tabs show "Preguntas" and "Respuestas" (149). A red banner indicates "No se aceptan más respuestas" (No more responses are accepted). Below this, a message for respondents states "Ya no se aceptan respuestas en este formulario" (No more responses are accepted in this form). The view is set to "Individual" responses, showing the first of 149 responses. The response content is "Acceso a la información pública y mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital".

149 respuestas

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los encuestados

Ya no se aceptan respuestas en este formulario

Resumen Pregunta Individual

< 1 de 149 >

No se pueden editar las respuestas

Acceso a la información pública y mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital

URL: <https://forms.gle/mnRysJk1XvMPH2JU8>

Cuestionario A

Indique qué tan de acuerdo estaría ante las siguientes afirmaciones, teniendo en cuenta que la siguiente escala: Siempre (1); Casi siempre (2); A veces (3); Casi nunca (4) y Nunca (5).

1. El portal de transparencia de la municipalidad se actualiza constantemente de acuerdo con la normativa vigente. *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

CUESTIONARIO B

Indique qué tan de acuerdo estaría ante las siguientes afirmaciones, teniendo en cuenta que la siguiente escala: Siempre (1); Casi siempre (2); A veces (3); Casi nunca (4) y Nunca (5).

1. Realizar las consultas a través de Internet permite el ahorro de gastos de traslado por parte del ciudadano. *

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Anexo 5. Instrumentos validados



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

N.º	DIMENSIONES /items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Notas
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Acceso a la información pública							
1	El portal de transparencia de la municipalidad se actualiza constantemente de acuerdo con la normativa vigente.	x		x		x		
2	El portal de la entidad cumple con brindar información de los datos generales de la entidad, como los comunicados, procedimientos, el marco legal al que está sujeta y el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos.	x		x		x		
3	El portal de la entidad brinda información presupuestal que incluye datos referido a los presupuestos efectuados, proyectos de inversión, los beneficios de altos funcionarios y en general el personal.	x		x		x		
4	El portal de la entidad brinda información sobre los bienes y servicios efectuados.	x		x		x		
5	La información de los actos oficiales se consigna en el sitio web que pertenece a la entidad.	x		x		x		
6	Se respetan los plazos de actualización e implementación de mejoras al sitio web oficial perteneciente a la entidad.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Portal de acceso a la información	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	La entidad permite el ejercicio de los ciudadanos: acceder a la información.	x		x		x		
8	Por medio del portal de la entidad se cumple con brindar la información necesaria para cumplir con el principio de transparencia.	x		x		x		
9	Las solicitudes de información por parte de las personas son atendidas y resueltas.	x		x		x		

10	Cuando se deniega una solicitud de información es sustentada debidamente.	x		x		x	
11	Si algún funcionario no ha cumplido con la solicitud de acceso a la información se han extendido las sanciones correspondientes.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3: Transparencia sobre la gestión	Sí	No	Sí	No	Sí	No
12	La entidad cumple con informar en su portal web información relacionada a las finanzas públicas.	x		x		x	
13	Los datos sobre gastos tributarios se mantienen actualizada en su portal web.	x		x		x	
14	La implementación de un portal web con el fin de acceder y conocer la transparencia de la información que beneficia al ciudadano.	x		x		x	
15	La implementación de un portal web se ha hecho en cumplimiento del reglamento establecido.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **No aplicable []**

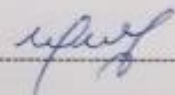
Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Maria del Carmen Granados Velarde Álvarez
 DNI: 09337227

Especialidad del validador: Magister en Gerencia Social

20 de Mayo de 2021

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE LA MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

N.º	DIMENSIONES /ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Notas
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Orientado al ciudadano							
1	Realizar las consultas a través de internet permite el ahorro de gastos de traslado por parte del ciudadano.	x		x		x		
2	Con la implementación del sitio web se pueden realizar las consultas en cualquier momento.	x		x		x		
3	Las consultas hechas a través del sitio web son respondidas con celeridad.	x		x		x		
4	La información brindada en el sitio web es entendible y didáctica.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Eficiente	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	El personal de la municipalidad está apto para atender cualquier eventualidad con el propósito de brindar orientación.	x		x		x		
6	El personal de municipalidad posee vocación de su servicio.	x		x		x		
7	¿Considera ágil y proactiva y oportuna la atención del personal de mesa de partes e informes de la municipalidad?	x		x		x		
8	¿Considera que la atención del personal de la municipalidad es eficiente?	x		x		x		
9	¿Se ofrece respuesta y soluciones al ciudadano el mismo día que realiza la consulta en el sitio web de la municipalidad?	x		x		x		

10	¿Las solicitudes y reclamos vía el sitio web se resuelven con celeridad en la municipalidad?	x		x		x	
11	¿Considera moderna, accesible y con los servicios requeridos a la infraestructura para asistir al ciudadano común o discapacitado?						
	DIMENSIÓN 3: Unitario y Descentralizado	Sí	No	Sí	No	Sí	No
12	La atención telefónica ofrecida en la municipalidad es eficiente y de forma permanente.	x		x		x	
13	Las redes sociales funcionan correctamente (Facebook, Twitter y WhatsApp).	x		x		x	
14	Los paneles, banners y señalización precisan información actual e importantes.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 4: Inclusivo	Sí	No	Sí	No	Sí	No
15	El servicio que se brinda por el personal de seguridad, ventanilla y orientación de la municipalidad es confiable, veraz y transparente.	x		x		x	
16	El trato ofrecido es equitativo independientemente de la procedencia (costa, sierra o selva).	x		x		x	
17	Existe personal que maneje correctamente la lengua quechua en la municipalidad para la atención a sus hablantes.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 5: Abierto	Sí	No	Sí	No	Sí	No
18	Los ciudadanos pueden presentar quejas o denuncias del servicio prestado por la municipalidad.	x		x		x	
19	De haber un mecanismo para denuncias, ¿lo considera eficiente y confiable?	x		x		x	
20	¿El ciudadano es capaz de acceder rápida y verazmente a los datos de procesos de la municipalidad?	x		x		x	

21	¿La información que se encuentra en la página de la municipalidad es confiable y actualizada?	x		x		x	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: María del Carmen Granados Velarde Álvarez
DNI: 09337227

Especialidad del validador: Magister en Gerencia Social

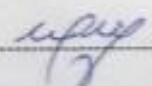
20 de Mayo de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

N.º	DIMENSIONES /ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Notas
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Acceso a la información pública							
1	El portal de transparencia de la municipalidad se actualiza constantemente de acuerdo con la normativa vigente.	x		x		x		
2	El portal de la entidad cumple con brindar información de los datos generales de la entidad, como los comunicados, procedimientos, el marco legal al que está sujeta y el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos.	x		x		x		
3	El portal de la entidad brinda información presupuestal que incluye datos referido a los presupuestos efectuados, proyectos de inversión, los beneficios de altos funcionarios y en general el personal.	x		x		x		
4	El portal de la entidad brinda información sobre los bienes y servicios efectuados.	x		x		x		
5	La información de los actos oficiales se consigna en el sitio web que pertenece a la entidad.	x		x		x		
6	Se respetan los plazos de actualización e implementación de mejoras al sitio web oficial perteneciente a la entidad.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Portal de acceso a la información							
7	La entidad permite el ejercicio de los ciudadanos: acceder a la información.	x		x		x		
8	Por medio del portal de la entidad se cumple con brindar la información necesaria para cumplir con el principio de transparencia.	x		x		x		
9	Las solicitudes de información por parte de las personas son atendidas y resueltas.	x		x		x		

10	Cuando se deniega una solicitud de información es sustentada debidamente.	x		x		x	
11	Si algún funcionario no ha cumplido con la solicitud de acceso a la información se han extendido las sanciones correspondientes.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3: Transparencia sobre la gestión	Si	No	Si	No	Si	No
12	La entidad cumple con informar en su portal web información relacionada a las finanzas públicas.	x		x		x	
13	Los datos sobre gastos tributarios se mantienen actualizada en su portal web.	x		x		x	
14	La implementación de un portal web con el fin de acceder y conocer la transparencia de la información que beneficia al ciudadano.	x		x		x	
15	La implementación de un portal web se ha hecho en cumplimiento del reglamento establecido.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Grimaldo Tomas Pebe Pebe**
DNI: 06702544

Especialidad del validador: Doctor en Derecho

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

20 de Mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE LA MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

N.º	DIMENSIONES /Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Notas
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Orientado al ciudadano							
1	Realizar las consultas a través de internet permite el ahorro de gastos de traslado por parte del ciudadano.	x		x		x		
2	Con la implementación del sitio web se pueden realizar las consultas en cualquier momento.	x		x		x		
3	Las consultas hechas a través del sitio web son respondidas con celeridad.	x		x		x		
4	La información brindada en el sitio web es entendible y didáctica.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Eficiente	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	El personal de la municipalidad está apto para atender cualquier eventualidad con el propósito de brindar orientación.	x		x		x		
6	El personal de municipalidad posee vocación de su servicio.	x		x		x		
7	¿Considera ágil y proactiva y oportuna la atención del personal de mesa de partes e informes de la municipalidad?	x		x		x		
8	¿Considera que la atención del personal de la municipalidad es eficiente?	x		x		x		
9	¿Se ofrece respuesta y soluciones al ciudadano el mismo día que realiza la consulta en el sitio web de la municipalidad?	x		x		x		

10	¿Las solicitudes y reclamos vía el sitio web se resuelven con celeridad en la municipalidad?	x		x		x		
11	¿Considera moderna, accesible y con los servicios requeridos a la infraestructura para asistir al ciudadano común o discapacitado?							
	DIMENSIÓN 3: Unitario y Descentralizado	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
12	La atención telefónica ofrecida en la municipalidad es eficiente y de forma permanente.	x		x		x		
13	Las redes sociales funcionan correctamente (Facebook, Twitter y WhatsApp).	x		x		x		
14	Los paneles, banners y señalización precisan información actual e importantes.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Inclusivo	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	El servicio que se brinda por el personal de seguridad, ventanilla y orientación de la municipalidad es confiable, veraz y transparente.	x		x		x		
16	El trato ofrecido es equitativo independientemente de la procedencia (costa, sierra o selva).	x		x		x		
17	Existe personal que maneje correctamente la lengua quechua en la municipalidad para la atención a sus hablantes.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Abierto	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
18	Los ciudadanos pueden presentar quejas o denuncias del servicio prestado por la municipalidad.	x		x		x		
19	De haber un mecanismo para denuncias, ¿lo considera eficiente y confiable?	x		x		x		
20	¿El ciudadano es capaz de acceder rápida y verazmente a los datos de procesos de la municipalidad?	x		x		x		

21	¿La información que se encuentra en la página de la municipalidad es confiable y actualizada?	x		x		x		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Grimaldo Tomas Pebe Pebe
DNI: 06702544

Especialidad del validador: Doctor en Derecho

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

N.º	DIMENSIONES /ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Notas
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Acceso a la información pública							
1	El portal de transparencia de la municipalidad se actualiza constantemente de acuerdo con la normativa vigente.	x		x		x		
2	El portal de la entidad cumple con brindar información de los datos generales de la entidad, como los comunicados, procedimientos, el marco legal al que está sujeta y el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos.	x		x		x		
3	El portal de la entidad brinda información presupuestal que incluye datos referido a los presupuestos efectuados, proyectos de inversión, los beneficios de altos funcionarios y en general el personal.	x		x		x		
4	El portal de la entidad brinda información sobre los bienes y servicios efectuados.	x		x		x		
5	La información de los actos oficiales se consigna en el sitio web que pertenece a la entidad.	x		x		x		
6	Se respetan los plazos de actualización e implementación de mejoras al sitio web oficial perteneciente a la entidad.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Portal de acceso a la información	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	La entidad permite el ejercicio de los ciudadanos: acceder a la información.	x		x		x		
8	Por medio del portal de la entidad se cumple con brindar la información necesaria para cumplir con el principio de transparencia.	x		x		x		
9	Las solicitudes de información por parte de las personas son atendidas y resueltas.	x		x		x		

10	Cuando se deniega una solicitud de información es sustentada debidamente.	x		x		x		
11	Si algún funcionario no ha cumplido con la solicitud de acceso a la información se han extendido las sanciones correspondientes.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Transparencia sobre la gestión		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
12	La entidad cumple con informar en su portal web información relacionada a las finanzas públicas.	x		x		x		
13	Los datos sobre gastos tributarios se mantienen actualizada en su portal web.	x		x		x		
14	La implementación de un portal web con el fin de acceder y conocer la transparencia de la información que beneficia al ciudadano.	x		x		x		
15	La implementación de un portal web se ha hecho en cumplimiento del reglamento establecido.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

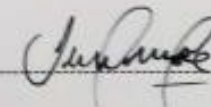
Apellidos y nombres del juez validador, Mg: Jorge Luis Quenaya Villanueva
DNI: 09207133

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

20 de Mayo de 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE LA MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

N.º	DIMENSIONES /ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Notas
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Orientado al ciudadano	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Realizar las consultas a través de internet permite el ahorro de gastos de traslado por parte del ciudadano.	x		x		x		
2	Con la implementación del sitio web se pueden realizar las consultas en cualquier momento.	x		x		x		
3	Las consultas hechas a través del sitio web son respondidas con celeridad.	x		x		x		
4	La información brindada en el sitio web es entendible y didáctica.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Eficiente	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	El personal de la municipalidad está apto para atender cualquier eventualidad con el propósito de brindar orientación.	x		x		x		
6	El personal de municipalidad posee vocación de su servicio.	x		x		x		
7	¿Considera ágil y proactiva y oportuna la atención del personal de mesa de partes e informes de la municipalidad?	x		x		x		
8	¿Considera que la atención del personal de la municipalidad es eficiente?	x		x		x		
9	¿Se ofrece respuesta y soluciones al ciudadano el mismo día que realiza la consulta en el sitio web de la municipalidad?	x		x		x		

10	¿Las solicitudes y reclamos vía el sitio web se resuelven con celeridad en la municipalidad?	x		x		x		
11	¿Considera moderna, accesible y con los servicios requeridos a la infraestructura para asistir al ciudadano común o discapacitado?							
	DIMENSIÓN 3: Unitario y Descentralizado	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La atención telefónica ofrecida en la municipalidad es eficiente y de forma permanente.	x		x		x		
13	Las redes sociales funcionan correctamente (Facebook, Twitter y WhatsApp).	x		x		x		
14	Los paneles, banners y señalización precisan información actual e importantes.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Inclusivo	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El servicio que se brinda por el personal de seguridad, ventanilla y orientación de la municipalidad es confiable, veraz y transparente.	x		x		x		
16	El trato ofrecido es equitativo independientemente de la procedencia (costa, sierra o selva).	x		x		x		
17	Existe personal que maneje correctamente la lengua quechua en la municipalidad para la atención a sus hablantes.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Abierto	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Los ciudadanos pueden presentar quejas o denuncias del servicio prestado por la municipalidad.	x		x		x		
19	De haber un mecanismo para denuncias, ¿lo considera eficiente y confiable?	x		x		x		
20	¿El ciudadano es capaz de acceder rápida y verazmente a los datos de procesos de la municipalidad?	x		x		x		

21	¿La información que se encuentra en la página de la municipalidad es confiable y actualizada?	x		x		x		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Jorge Luis Quenaya Villanueva
DNI: 09207133

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

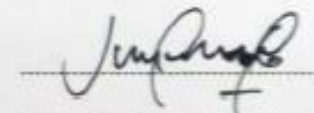
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Mayo de 2021



Firma del Experto Informante.

Anexo 6. Tabla de Validación de expertos

Validador	Grado Académico	Resultado
María del Carmen Granados Velarde Álvarez	Magister	Aplicable
Jorge Luis Quenaya Villanueva	Magister	Aplicable
Grimaldo Tomas Pebe Pebe	Doctor	Aplicable

Anexo 7. Resultados del piloto

VARIABLE 1: ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1		1. El portal de	2. El portal de	3. El portal de	4. El portal de	5. La informa	6. Se respeta	7. La entidad	8. Por medio	9. Las solicitu	10. Cuando s	11. Si algún f	12. La entida	13. Los datos	14. La implem	15. La implem	TOTAL AVANCE			
2	1	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	52			
3	2	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	3	3	2	2	2	47			
4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	72			
5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	53			
6	5	4	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	53			
7	6	3	4	2	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	47			
8	7	3	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	45			
9	8	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	50			
10	9	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	5	4	42			
11	10	4	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	65			
12	11	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	71			
13	12	4	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	4	3	4	4	49			
14	13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	58			
15	14	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	69			
16	15	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	69			
17	16	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	66			
18	17	4	4	3	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4	58			
19	18	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	64			
20	19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60			
21	20	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	72			
22	21	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49			
23	22	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	54			
24	23	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	66			
25	24	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	66			
26	25	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	47			
27																				
28																				
29																				

A la fecha son 25 personas las encuestadas.

Anexo 8. Autorización del uso del instrumento



CENTRAL TELEFÓNICA: 3118
TELEFAX: 287-3074
www.munives.gob.pe

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Villa el salvador, 27 de mayo 2021

CARTA N°017-2021-SGPS-GDIS/MVES

Sra.:

CARLA ISABEL VEGA ROBLES

Calle José Penza Ventocilla Mz. D Lt. 03 Urb. Los Viñedos
Santiago de Surco

Referencia: Documento N° 09456

Asunto: Acceso a instrumentos.

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted para expresarle nuestros cordiales saludos a nombre del Alcalde del distrito de Villa El Salvador el Sr. C. Kevin Yñigo Peralta y el mío en calidad de Sub Gerente de Programas Sociales de la Municipalidad de Villa El Salvador, así mismo manifestamos lo siguiente:

La Subgerencia de Programas Sociales es el órgano autónomo que regula, supervisa y ejecuta los diferentes programas de ayuda social en el distrito de Villa El Salvador, es por ello que conforme al documento N° 09185, presentado por su persona el día 21 de mayo, este despacho procede con:

DAR LA FACILIDAD A FIN DE QUE PUEDA REALIZAR LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACION EN LA ENTIDAD.

Sin otro particular, en la seguridad de ser atendida me despido reiterando, muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



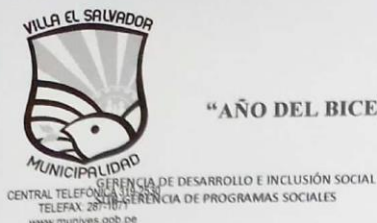
MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR

Bach Almendra Guillen Alfaro
Sub Gerente de Programas Sociales

Parcela II Mz H1 Lt 1 -Parque Industrial- Referencia: Calle Forjadores con Unión;
Teléfono: (01) 3192530 Anexo 176

“Villa El Salvador, Ciudad Mensajera de la Paz”
PROCLAMADA POR LAS NACIONES UNIDAS EL 15 - 09 - 87
Premio Príncipe de Asturias de la Concordia

Anexo 9. Autorización para uso del nombre institucional



“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Villa el salvador, 24 de mayo 2021

CARTA N°016-2021-SGPS-GDIS/MVES

Sra.:
CARLA ISABEL VEGA ROBLES
Calle José Penza Ventocilla Mz. D Lt. 03 Urb. Los Viñedos
Santiago de Surco

Referencia: Documento N° 09185
Asunto: Solicitud de permiso.

De mi mayor consideración

Es grato dirigirme a usted para expresarle nuestros cordiales saludos a nombre del Alcalde del distrito de Villa El Salvador el Sr. C. Kevin Yñigo Peralta y el mío en calidad de Sub Gerente de Programas Sociales de la Municipalidad de Villa El Salvador, así mismo manifestamos lo siguiente:

La Subgerencia de Programas Sociales es el órgano autónomo que regula, supervisa y ejecuta los diferentes programas de ayuda social en el distrito de Villa El Salvador, es por ello que conforme al documento N° 09185, presentado por su persona el día 21 de mayo, este despacho procede con:

AUTORIZAR EL USO DEL NOMBRE DE LA INSTITUCION PARA LA INVESTIGACION

Asimismo

SE TIENE CONOCIMIENTO QUE DICHA INVESTIGACION IRA A UN REPOSITORIO DIGITAL

Sin otro particular, en la seguridad de ser atendida me despido reiterando, muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR
Bach Almendra Guillen Alfaro
Sub Gerente de Programas Sociales

Parcela II Mz H1 Lt 1 -Parque Industrial- Referencia: Calle Forjadores con Unión;
Teléfono: (01) 3192530 Anexo 176

“Villa El Salvador, Ciudad Mensajera de la Paz”
PROCLAMADA POR LAS NACIONES UNIDAS EL 15 - 09 - 87
Premio Príncipe de Asturias de la Concordia

Anexo 10. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Acceso a la Información Pública	0.130	148	0.000
Mejora del Servicio al Ciudadano	0.101	148	0.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 11. Consentimiento y/o asentimiento informado

< 1 de 149 >



No se pueden editar las respuestas

Acceso a la información pública y mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021.

Estimado(a) participante, mi nombre es Vega Robles, Carla Isabel, estudiante de la Universidad César Vallejo. Vengo realizando el trabajo de investigación indicado en la parte superior del presente, para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública. Agradeceré de antemano tu participación desarrollando este cuestionario, que se realiza cumpliendo las normas sanitarias recomendadas por el Gobierno.

***Obligatorio**

Acepto participar de esta investigación *

Sí

No

Anexo 12. Muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot Npq}{(E)^2 (N - 1) + Z^2 p \cdot q}$$

Reemplazando en los datos:

$$n = \frac{(1,96 \cdot 1,96) \cdot 259 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,05)^2 (259 - 1) + (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = 148 \text{ (pasar a anexo)}$$

Anexo 13. Tablas de estadísticas de fiabilidad del primer y segundo instrumento

Estadísticas de fiabilidad del primer instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.945	15

Estadísticas de fiabilidad del segundo instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.954	21

Anexo 14. Gráficos

Figura 2. Frecuencia y porcentaje acceso a la Información Pública en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021

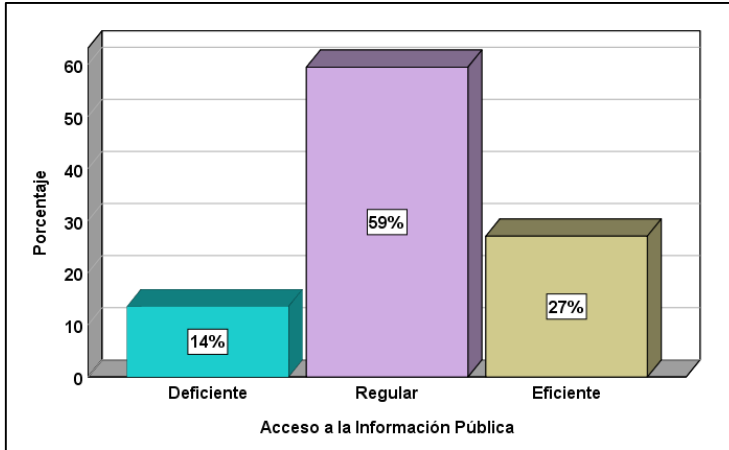


Figura 3. Dimensión: Portal de acceso a la información

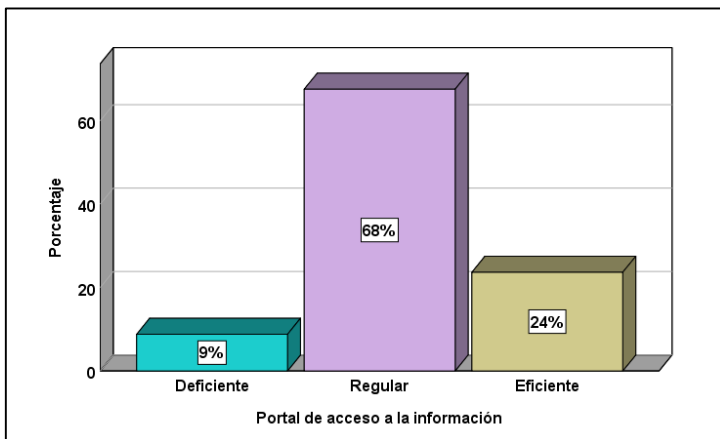


Figura 4. Dimensión: Acceso a la Información Pública del Estado

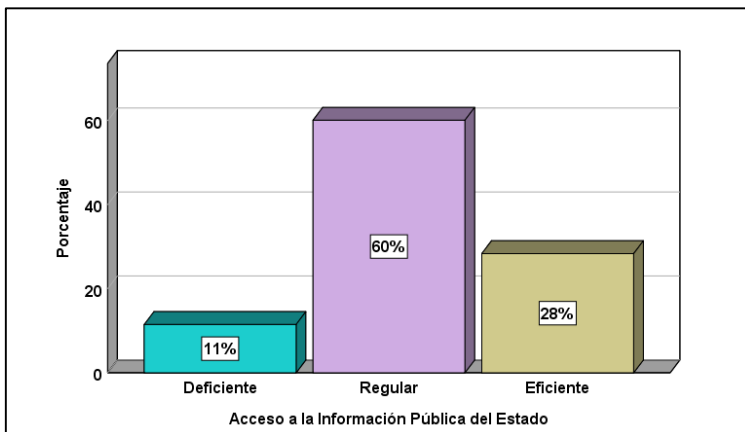


Figura 5. Dimensión: Transparencia sobre la gestión

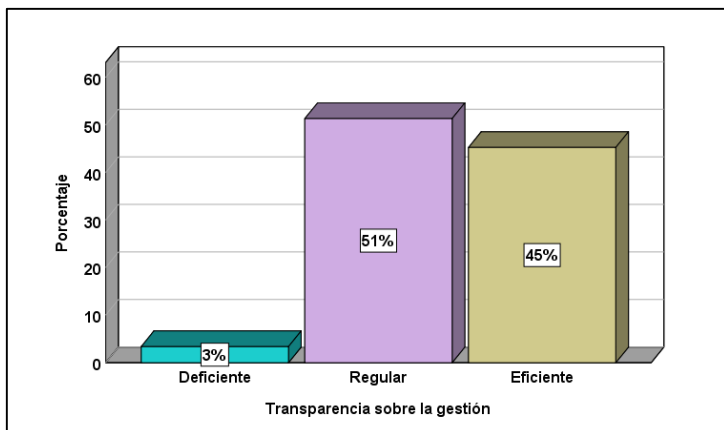


Figura 6. Frecuencia y porcentaje de Mejora del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador, 2021

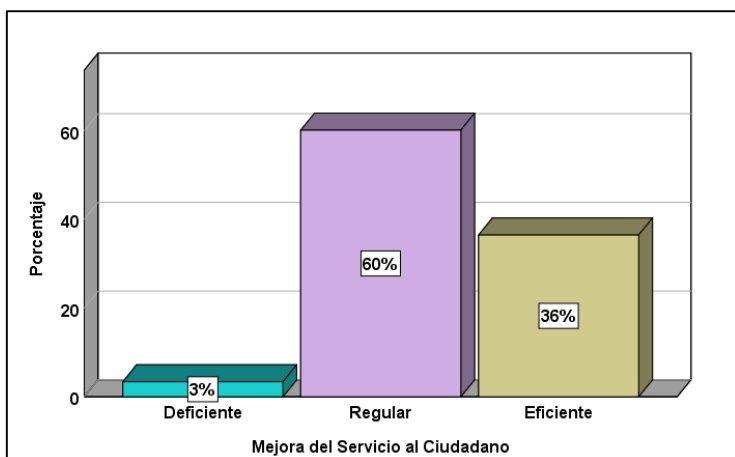


Figura 7. Dimensión: Orientado al ciudadano

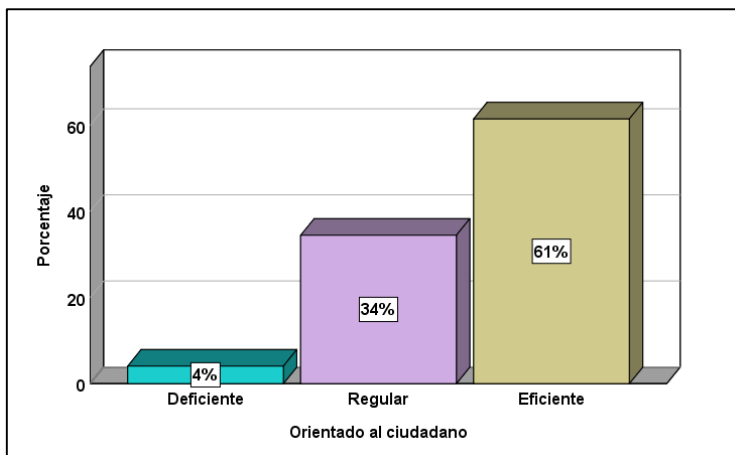


Figura 8. Dimensión: Eficiente

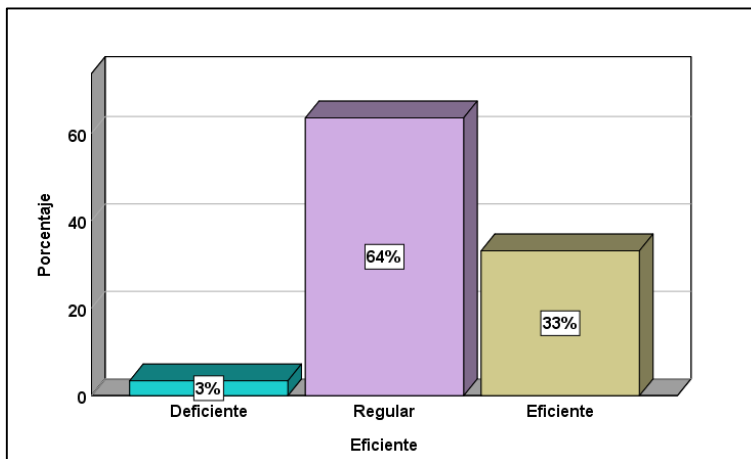


Figura 9. Dimensión: Unitario y Descentralizado

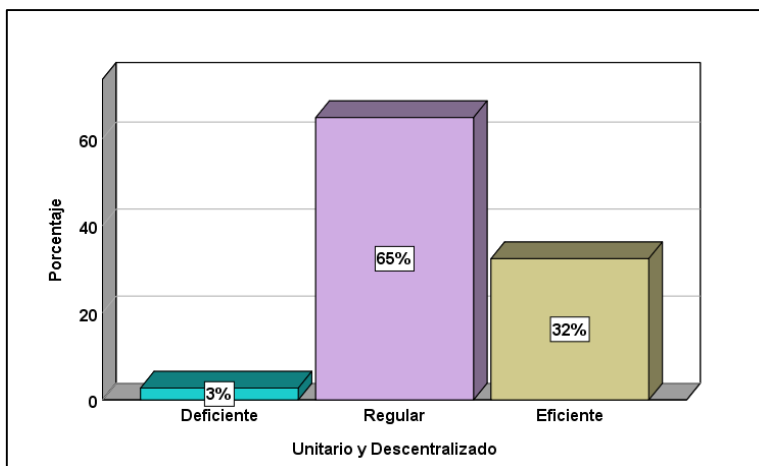


Figura 10. Dimensión: Inclusivo

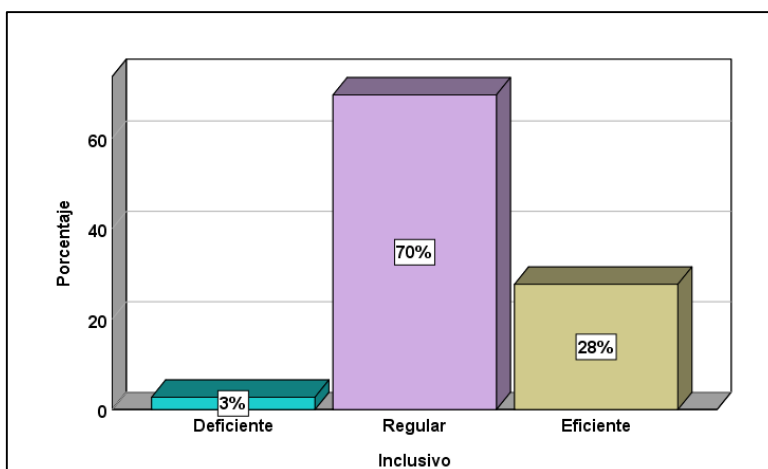
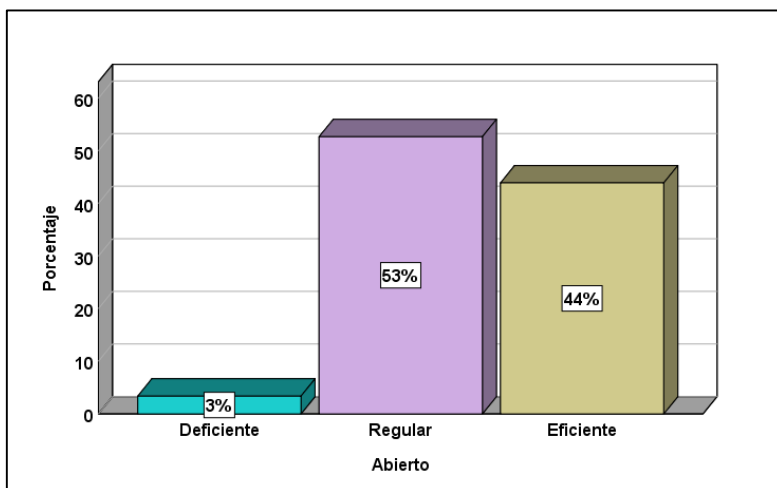


Figura 11. Dimensión: Abierto



Anexo 15. Ficha Técnica

Ficha Técnica 1

Denominación:	Cuestionario de Acceso a la Información Pública
Realizado por:	Vega (2021)
Ámbito de aplicación:	Municipalidad de Villa El Salvador
Tiempo:	15 a 20 minutos aproximadamente
Muestra:	148 representantes de los Comedores populares de Villa El Salvador

Ficha Técnica 2

Denominación:	Cuestionario de Mejora del Servicio al Ciudadano
Realizado por:	Vega (2021)
Ámbito de aplicación:	Municipalidad de Villa El Salvador
Tiempo:	15 a 20 minutos aproximadamente
Muestra:	148 representantes de los Comedores populares de Villa El Salvador

Anexo 16. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

LEY N° 27806.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

LEY N° 27806

ModificatoriasConcordancias

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

POR CUANTO:

El Congreso de la República ha dado la Ley siguiente:

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA;

Ha dado la Ley siguiente:

LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Alcance de la Ley

La presente Ley tiene por finalidad promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consagrado en el numeral 5 del Artículo 2° de la Constitución Política del Perú.

El derecho de acceso a la información de los Congresistas de la República se rige conforme a lo dispuesto por la Constitución Política del Perú y el Reglamento del Congreso.