



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Acceso a la información pública y servicio al ciudadano en las
juntas vecinales en una municipalidad de Puno, 2022

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

AUTOR:

Santander Acuña, Arturo Manuel (orcid.org/0000-0003-3211-032X)

ASESORA:

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot (orcid.org/0000-003-2373-1300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas publicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Martha mi amada esposa, colega y amiga, por su comprensión y amor incondicional. A mis hijos Axel, Brandon y Rodrigo por ser el motivo de mi constante esfuerzo y superación.

Agradecimiento

A todas las Autoridades de la EPG de la UCV, por la oportunidad que me brindan en la realización de la presente investigación.

A los dirigentes de la Juntas Vecinales de Puno, por el apoyo prestado para la realización del presente estudio.

A la docente de la UCV, magíster Angela Oscanoa Ramos, por brindarme toda su atención y conocimiento que me permitió ampliar mis conocimientos en temas de investigación.

A mis colegas y amigos de la maestría en gestión pública por la estimulación y el soporte en la elaboración del presente trabajo.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable acceso a la información pública y sus dimensiones	22
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable servicio al ciudadano y sus dimensiones	23
Tabla 3 Coeficiente de correlación de las variables acceso a la información pública y servicio al ciudadano	24
Tabla 4 Coeficiente de correlación de la dimensión transparencia y la variable servicio al ciudadano	25
Tabla 5 Coeficiente de correlación de la dimensión facilidad y la variable servicio al ciudadano	26
Tabla 6 Coeficiente de correlación de la dimensión apertura y la variable servicio al ciudadano	27

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1 Nivel de investigación	15

Resumen

La investigación titulada “Acceso a la información pública y servicio al ciudadano en las juntas vecinales en una municipalidad de Puno, 2022”, presentó como objetivo principal determinar la correspondencia entre las variables planteadas. El tipo de estudio seleccionado fue básico, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, aplicándose el instrumento en una sola ocasión; la población de estudio estuvo conformada por 80 pobladores, miembros de juntas vecinales correctamente constituidas en un distrito puneño, obteniéndose a través del muestreo probabilístico aleatorio simple una muestra de 67 ciudadanos. Los resultados se obtuvieron por la aplicación de un cuestionario constituido por 24 preguntas en escala ordinal, misma que fue validada por tres expertos en el campo de la gestión pública y considerada confiable a través de una prueba piloto aplicada a 31 pobladores a través de Google Forms, aplicando la prueba Alpha de Cronbach. Se tabularon y procesaron los datos en Microsoft Excel y el programa SPSS. Para finalmente, concluir que existe una correlación positiva y moderada entre las variables de estudio dado que, se alcanzó una correlación $r = 0,687$ y un nivel de significancia de 0,000 menos a 0,05; resultado obtenido por la prueba Rho de Spearman.

Palabras clave: *Información, transparencia, apertura, servicio, ciudadanía.*

ABSTRACT

The research entitled "Access to public information and citizen service in neighborhood councils in a municipality of Puno, 2022", presented as its main objective to determine the correspondence between the variables raised. The type of study selected was basic, non-experimental design, quantitative, correlational and cross-sectional approach, applying the instrument on a single occasion; the study population was made up of 80 inhabitants, members of neighborhood councils correctly constituted in a District of Puno, obtaining through simple random probabilistic sampling a sample of 67 citizens. The results were obtained by the application of a questionnaire consisting of 24 questions scale, which was validated by three experts in the field of public management and considered reliable through a pilot test applied to a minimum of 10% of the sample, applying Cronbach's Alpha test. The data was tabulated and processed in Microsoft Excel and the SPSS program. Finally, to conclude that there is a positive and moderate correlation between the study variables given that, a correlation $r = 0.687$ and a significance level of 0.000 less than 0,05 were reached; result obtained by Spearman's Rho test.

Keywords: *Information, transparency, openness, service, citizenship.*

I. INTRODUCCIÓN

En el panorama global, el atributo fundamental de admisión a información estatal es respaldado por el Art. 19 de la DUDH, este derecho incluye la libertad sin interferencia de emitir veredictos y la libertad de buscar y recibir información (Valim, 2017) Art. 19 Inc.2 del Pacto internacional de derechos civiles y políticos, referencia que el derecho a la libertad de opinión y expresión, implica la facultad de toda persona de informarse sin considerar fronteras (Cortres, 2020), así el Art. 13 numeral 1 de la Convención americana sobre derechos humanos, anota que esta facultad no está sujeta a la crítica ni a responsabilidades las que deben ser fijadas legalmente (Steiner y Uribe, 2019). Esto permite transitar de una cultura del secreto a una civilización de la transparencia lo cual es una cualidad de un estado democrático de derecho (Huanri, 2017).

En la región de américa del sur, los países que cuentan con legislación en materia de admisión a la información son: Colombia, Chile, Ecuador, Perú y Uruguay. En el Perú, se tiene la Ley de transparencia y acceso a la información pública en adelante LTAIP. Este dispositivo avala la efectivización del derecho de permisión a la información gubernamental en los entes de la administración oficial, disposición modificada por las Leyes 27927, 30934 y D. Leg. 1353. Asimismo se tiene su reglamento sancionado por D.S. N.º 072-2003-PCM, que regula el estudio de las reglas y la realización de las operaciones determinadas en la LTAIP (Actualidad empresarial [AE], 2020). Para finalmente tener el TUO, de la LTAIP, cuya finalidad es incentivar la transparencia los sucesos del gobierno y normar el derecho a la información establecido en nuestra carta fundamental (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos [MINJUS], 2019).

A nivel local, se cuenta con la ordenanza municipal N° 117-2005-CMPP, que reglamenta la naturaleza, limitación, formación y atribuciones de las agrupaciones vecinales en la ciudad de Puno (Consejo municipal de la provincia de Puno [CMPP], 2005) como mecanismo de participación ciudadana que tiene como funciones entre otras fiscalizar y supervisar a la administración edil, para evitar la negligencia administrativa y los actos de corrupción, directamente o a

través de las peticiones y quejas formuladas por los vecinos, garantizando la admisión a la información estatal.

En el año 2020, la ANTAIP, informo que las entidades públicas del Perú reportaron como registros un total de 163,343 solicitudes de información, 158,458 fueron atendidas; 1,713 se encuentran en trámite y 3,172 no fueron atendidas. (Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública [ANTAIP], 2020). Las dificultades más notorias señaladas por las secciones para el cuidado de las peticiones de permisión a la información estatal son: El funcionario no entrega la información; incumplimiento de plazos; no se encuentra la información; falta de personal y logística; la ausencia de funcionario responsable de permisión a la información (FRÍA); además de otros aspectos como cobros indebidos; mala atención; falta de accesibilidad. Que genera la dilatación en la atención de las peticiones por parte de las dependencias que tienen la información peticionada. (ANTAIP, 2020).

Estas dificultades de falta de atención y demora a las peticiones del derecho de acceso a la información pública (DAIP) se apreció fundamentalmente en las municipalidades provinciales y distritales (ANTAIP, 2020).

El pilar de superior divulgación de la información es esencial al régimen democrático, prescrito en el Art. 43° de nuestra Carta Fundamental. Por tal razón la Carta principal, prescribe, en el artículo 2.5 que la permisión a la información pública es un derecho esencial. (Bardales, 2020) Para la consecución de estos fines genuinos se sugirió una táctica serena y consistente. Esta táctica debe abarcar no solo la reproducción de normatividad que certifiquen el principio de suprema divulgación y el DFAIP, sino, ante todo, la instauración de una institucionalidad de precaución que, dirigida por una autoridad independiente, vigile la eficiencia de estas.

En este contexto, un conglomerado de energías y trabajos a nivel estatal han ayudado a establecer de mayor modo la atención de peticiones de permisión a información estatal y acrecentar sus deberes en especialidad de transparencia

y admisión a la información estatal. Sin embargo, los alcances reconocidos y en específico la creación de la ANTAIP, mediante D. Leg. N° 1353 (Presidencia de la República del Perú, 2017). Se evidenciaron en sus resoluciones desestimatorias de este tribunal vulneración al DAIP, de los ciudadanos peticionantes, además creó impunidad respecto a la no sanción de servidores y funcionarios públicos que vulneran dicho derecho fundamental, por lo que existe la urgencia de tener instrumentos orientados a proteger este derecho fundamental a la información (Huanri, 2017).

Durante casi veinte años de la aplicación de la legislación sobre la especialidad, la población sigue exhibiendo quejas ante la Defensoría del pueblo de la región Puno, esencialmente, vislumbrando la misma dificultad: Inobservancia de términos cumplimiento del plazo para proporcionar información, requerimiento de cobros ilegales o arbitrarios, la negación de proporcionar información por excepciones no previstas en la norma, características burocráticas, pedidos de legitimidad e interés entre otros aspectos (Defensoría del Pueblo, 2020). Frente a la problemática expuesta, de gran magnitud social y que involucra el cumplimiento de un servicio al ciudadano surgió la necesidad de realizar un estudio crítico con la finalidad de proponer medidas de solución.

El problema general de la investigación fue: ¿Cuál es la relación que existe entre el acceso a la información pública y el servicio al ciudadano en las Juntas Vecinales en la Municipalidad en el 2022? Los problemas específicos fueron: a) ¿Cuál es la relación entre la transparencia de acceso a la información al ciudadano en las Juntas Vecinales en la Municipalidad en el 2022?, b) ¿Cuál es la relación entre la facilidad de acceso a la información y la atención al ciudadano en las Juntas Vecinales en la Municipalidad en el 2022?, y, c) ¿Cuál es la relación entre la apertura de acceso a la información y la atención al ciudadano en las Juntas Vecinales en la Municipalidad en el 2022?

La investigación tuvo una justificación teórica ya que los resultados obtenidos permitieron ampliar los conocimientos sobre el tema de investigación y permitió ser consultado por otros investigadores para continuar nuevos estudios

sobre la observancia, la atención de admisión y transparencia a la información municipal. Asimismo, tuvo una justificación práctica pues, permitió crear y mejorar estrategias, para un mejor cumplimiento de la LTAIP, la cual se reflejó en una mejor atención al ciudadano puneño. La investigación tuvo relevancia metodológica pues, permitió validar instrumentos – cuestionarios – que mediaron tanto el grado de cumplimiento de la LTAIP y la calidad de atención en la información solicitada por el ciudadano puneño (integrantes de las juntas vecinales), y una justificación social porque permitió realizar acciones de mejora, que se extrajeron del estudio, optimizando la admisión a la información estatal en la ciudad de Puno.

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación que entre el acceso a la información y atención al ciudadano en las Juntas Vecinales en la Municipalidad en el 2022. Los objetivos específicos fueron: a) Determinar cuál es la relación de transparencia de acceso a la información y la atención al ciudadano en las Juntas Vecinales en la Municipalidad en el 2022, b) Determinar la relación entre la facilidad de acceso a la información y el servicio al ciudadano en las Juntas Vecinales en la Municipalidad en el 2022 y, c) Determinar cuál es la relación de apertura de acceso a la información del Estado y la atención al ciudadano en las Juntas Vecinales en la Municipalidad en el 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Seguidamente, se procedió a describir los trabajos de investigación encontrados, relacionados a las constantes admisiones a la información y atención al ciudadano de las juntas vecinales de Puno, así se presenta:

En el ámbito internacional se hallaron las siguientes indagaciones, primeramente, Androniceanu (2021) en su artículo científico estableció que, en las sociedades democráticas, la transparencia de las instituciones públicas es fundamental. Cada vez más, los países desarrollados o en desarrollo reconocen la admisión a la información como esencial para la libertad, ya sean del gobierno o de entes privados que administran servicios públicos. El acceso a los datos en poder de estas organizaciones significa aumentar la rendición de cuentas y permite a los pobladores saber qué hacen, en qué utilizan los recursos estas organizaciones y para que utilizan el dinero público. Con la admisión a la información se desarrolla la seguridad de las personas en las dependencias públicas, lo que les permite a los ciudadanos comprender las decisiones de políticas públicas y controlar su implementación. El autor fijó como fin determinar el grado de transparencia de los ministerios del gobierno. La investigación se basó en datos públicos e información identificados en los sitios *web* de 18 ministerios de la estructura actual del gobierno rumano, sino también en datos recopilados mediante cuestionarios en línea respondidos por 45 funcionarios de los departamentos de información y documentación de los ministerios. Los resultados de dicha investigación mostraron que los ministerios han avanzado en garantizar la transparencia administrativa. Sin embargo, la transparencia administrativa sigue siendo un desafío para los ministerios del gobierno rumano. Los resultados obtenidos fueron útiles e interesantes tanto para el campo del conocimiento como para los ministerios para ayudarlos a identificar formas de aumentar la transparencia para una eficiente y adecuada gobernabilidad democrática.

Baroi y Alaim (2021) establecieron que, a lo largo de los años, la falta de transparencia y rendición de cálculos se ha transformado en una característica

común en la atención de servicios estatales en Bangladesh. La Introducción de la Ley del derecho a la información del 2009 (RTI), fue con el fin de lograr una mejor admisión a la información del gobierno e impulsar una mejor transparencia pública y rendición de cuentas. Sin embargo, este artículo sugirió que ha habido una mejora mínima en la situación a pesar de los cambios legislativos recientes. Las estrategias de implementación, que siguen un enfoque de arriba hacia abajo, son inapropiadas e ineficaces para promover la participación de los ciudadanos, lo cual es particularmente importante en las prácticas relacionadas con la RTI. El artículo propuso que los desafíos actuales para alentar a las personas a involucrarse en el proceso de RTI, deben abordarse adecuadamente con un modelo de gobierno electrónico integrado, y que el enfoque propuesto podría ser una alternativa al modelo actual para la implementación de la Ley de RTI en Bangladés.

Ammara (2021) presentó como fin de su proyecto explorar y explicar la provisión del atributo de admisión a la información (DAIP), un desarrollo notable particularmente en la esfera del derecho a la información en Pakistán. El estudio tuvo dos objetivos: (1) Rastrear la práctica y la propensión del (DAIP), en la prestación de información bajo la transparencia de Punjab y el derecho a la información según Ley, 2013; (2) examinar las percepciones de información de buscadores en la recuperación de la información bajo la transparencia de Punjab y el derecho a la información de la Ley, 2013. Se utilizó un diseño secuencial de método mixto con una variante de base de datos paralela para recopilar datos. El estudio se dividió en dos fases; los datos de ambas fases se recolectaron secuencialmente. El método de encuesta se utilizó para recopilar datos en la primera fase de este estudio. El cuestionario fue la fuente de recolección de datos del público información que trabajan en nueve divisiones de la provincia de Punjab, Pakistán, para comprender sus prácticas y nivel de preparación para brindar información bajo (PTRIA, 2013) con una tasa de respuesta del 95,5 % (n=301). Sin embargo, informan los ciudadanos si hubiera algún retraso lógico en proporcionar información. Viceversa, los ciudadanos de Pakistán describieron que la información de servicios no está a la altura de su nivel de satisfacción debido al

sistema de gestión de registros deficiente, la actitud no cooperativa de información proporcionando, demoras innecesarias en la recuperación requerida de información y la cultura del secreto entre los órganos de gobierno.

Salguero (2018) examinó la relación entre estos dos bienes protegidos, entre la admisión a la información estatal y el auxilio de las reseñas particulares, dentro del contexto del derecho mundial. El análisis se realizó a partir del estudio de distintos patrones jurídicos, en asociación con el examen de la definición. Concluyendo, que el procedimiento de la información referente a un ciudadano identificado o identificable, agrupado al ejercicio de la admisión a la información pública, considerando que no se identificó patrones normativos en donde se demuestre una propensión total por beneficiar la permisión a la información estatal por sobre el amparo de la información personal, o viceversa, una dificultad a solucionar reside en establecer cuál derecho debe de emplearse en la vinculación entre estas garantías (tutela a los datos particulares y acceso a la información).

Astudillo (2021) estableció que el derecho a la privacidad de las autoridades frente al (DAIP). Desde el punto vista de la jurisprudencial el Consejo para la transparencia en Chile muestra un conciso estudio jurisprudencial de la doctrina sostenida por el colegiado para la transparencia Mapocha. En relación con el atributo a la privacidad de la vida a de las autoridades de la gestión del gobierno frente a las invitaciones formuladas en ejercicio del DAIP. Resumiendo, que el ejercicio del poder debe ser objeto de supervisión, ya que en inversamente se logra conculcar la dignidad de los ciudadanos. En este sentido, se concibió y demostró que la vida particular de los ciudadanos que prestan servicios al interior del gobierno esté sometida a un examen muy superior. Esto no sugiere afirmar que no sean titulares de un ámbito importante de privacidad, sino que está debe dar paso, en algunos casos a otros bienes más importantes, como la supervisión del poder la transparencia, la probidad y lucha contrala corrupción, en general el interés público.

Bilal (2017) planteó que la libre admisión de los pobladores a la

información es de utilidad pública y su participación en la toma de directivas se consideran dos de las deducciones más importantes de un gobierno democrático y responsable. La información permite a los ciudadanos hacer una valoración informada de las actuaciones de la administración y participar en las discusiones y en las decisiones que les conciernen. Precisó que el sector público debe proporcionar, de manera justa y eficiente los servicios esenciales que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, las oportunidades de crecimiento económico y faciliten la intervención del residente en el progreso de políticas estatales para promover la participación y el bienestar de todas las personas. El fin de dicha publicación fue examinar los atributos de la gestión digital en el procedimiento de creación y mutación en la economía y gobierno de las dependencias estatales. La metodología del trabajo se centró en el examen bibliográfico y el examen de las primordiales ilustraciones y encuestas universales en la materia. Además, se realizó un análisis comparativo de los líderes mundiales en el gobierno de los últimos cinco años.

En el ámbito nacional se contó con Espinoza (2022) quien buscó exponer cómo se ejecutó la transparencia y admisión a la Información en la MDSR, Lima, 2021 y como objetivos específicos: Como se realizó el principio de nitidez y describir el principio de participación ciudadana en dicho municipio. El artículo se desplegó bajo un enfoque cualitativo básico y nivel descriptivo; entrevistándose a ciudadanos que intervienen en el procedimiento de admisión a la información y su escenario en el municipio y las relaciones que resultan de dicho proceso. Los productos derivados admitieron conocer la ausencia de modernización e información del portal de transparencia, como el proceso que se da a las gestiones de permisión a la información estatal. concluyendo que es escasa la información renovada por parte de la dependencia en el portal de transparencia, por lo que se viene incumpliendo la LTAIP en la MDSRL, por parte de los funcionarios representantes de proporcionar la información.

Huanri (2017) quien se fijó como objetivo general establecer el grado de calidad de información estatal observada por los servidores de la UGEL, Casma,

2017. Como objetivos específicos: Identificar el grado de permisión a la información oficial según el discernimiento de los servidores de la UGEL Casma y percibir el nivel de transparencia a la información según la percepción del personal de la UGEL Casma. En tal sentido se atareó un diseño descriptivo escueto en una muestra de 50 empleados de la UGEL. Coligiéndose que el grado de calidad de la información estatal observada por los servidores de la UGEL Casma, 2017, fue percibida como alto en un 56% y muy alto en 24%; es decir, la mayor parte de los servidores presentaron un buen conocimiento de la calidad de la información gubernamental. Asimismo, la admisión a la información estatal según el conocimiento de los trabajadores de la UGEL Casma, 2017, correspondió al nivel alto 60,0 % y al nivel muy alto 20,0 %; es decir existió una percepción mayoritariamente alta de los trabajadores acerca de la bondad de la admisión a la información estatal. Respecto a la transparencia a la información gubernamental, según la percepción de los servidores de la UGEL, Casma, correspondió a un nivel alto en un 56% y muy alto en un 26,0%; es decir la mayoría de los trabajadores percibió un buen grado de transparencia en la información en esta institución.

Peceros (2022) en su trabajo se trazó como fin instaurar la vinculación entre el pórtico de transparencia modelo y la permisión a la información municipal. El estudio es de tipo básico del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; su diseño es no experimental, de corte transversal. Se estableció un muestreo de 90 ciudadanos. La pericia practicada para recabar la información fue una encuesta y la herramienta aplicada fue los cuestionarios los cuales fueron discretamente aprobados a través de reflexiones de peritos. Donde el 44,4% de los entrevistados declararon que el pórtico de transparencia cuenta con un modelo normal y el 50% de los interrogados marcaron que la admisión a información estatal es anormal.

Ramírez y Aguirre (2020) en su indagación han tenido el fin de establecer los elementos que ayudan en la observancia de la LATIP, en el gobierno regional de Coronel Portillo-Ucayali, periodo 2014-2015 y como objetivos particulares:

Identificar si el compromiso de los empleados ayuda en el cumplimiento de la LTAIP, y evaluar si el portal de transparencia influye en la observancia de la LTAIP en el GR. el tipo de estudio es elemental, el nivel descriptivo-explicativo, con un diseño no experimental en su forma transversal, teniendo como muestreo, 47 autoridades, también se utilizó la pericia de análisis documental, fichaje y el interrogatorio. Resultando que el compromiso de los empleados estatales, el portal de transparencia y el manejo interior son los elementos que ayudan en la observancia de la LTAIP. Los entrevistados no conocían que la atención de información parcial, el requerimiento de exigencias ilícitos o injustos, la observancia del término para la rendición de la información, la negación a proporcionar información, no afiliación del proceso de permisión a la información en el TUO, de la unidad, la afiliación del precio de elaboración, la ausencia del pórtico de transparencia y admisión a la información, la ausencia del portal de transparencia y permisión a la información para ciudadanos con incapacidad visual, poseyendo pórticos que no tienen información requerida por la LTAIP, tienen conocimiento de portales con información no completa, con información desactualizado y no comprensible, no cumplimiento la obligación de elegir a la autoridad responsable, inobservancia de LTAIP, no consignación de solicitudes de admisión a la información en el programa estadístico de atención de asuntos.

Ascuña (2019) manifestó como propósito, verificar si existe vinculación directa entre la admisión a la información pública, y proporcionar información, observando los plazos establecidos en la norma, teniendo como fundamento datos estadísticos la totalidad de las peticiones de Información gestionados y resueltos a los administrados, dentro del término legal de 7 días con aplazamiento de 5 días, por el GR de Moquegua, en los periodos de los años 2015 a junio 2018, los mismos que debieron tener como consecuencia propiciar o crear las situaciones, para asegurar de esta manera un buen grado de transparencia y de intervención por parte de los pobladores en la gestión de los recursos del estado. Lo cual también se utilizó para entender el alcance de la norma que promueve la claridad y supervisión de las acciones que realizan los organismos públicos que comprende el estado. En este estudio se usó el método

descriptivo, que tiene como fin hallar el nivel de correspondencia entre las variables, además trata de una investigación aplicada y obedece a una investigación no experimental, de diseño descriptivo correlacional, pues intenta encontrar el nivel de vinculación y de medir el grado de correspondencia que existe entre la admisión a la información y sus consecuencias en la entrega de información a los usuarios, dentro los plazos legales en el GR de Moquegua, entre los años 2015 y junio 2018.

Referente a la variable acceso a la información se concluyó que este es un atributo inseparable al ciudadano, que alcanza tres operaciones trascendentales: Indagar, recoger y divulgar información. En este orden, cuando las personas en total ejercicio, capacidad de indagar peticionan admisión a información estatal, los países tienen el deber de suministrarla y de incentivar dicha capacidad (Pelegriño et al., 2018). Es obligación del gobierno ser transparente y dar accesibilidad a su información para saber en que usan los recursos del estado los funcionarios públicos, coligiéndose de ello el principio de responsabilidad (Ebenezer, 2017)

Otra manera de entender el contexto es admitir que el atributo de admisión a la información estatal es base de la libertad de expresión o la "libre comunicación de opiniones e ideas", que se estima "uno de los patrimonios más inapreciables de la comunidad" en atención a la DDHC. (Trung, 2017). El término transparencia se refiere a visión a claridad, también emplear esta peculiaridad al ejercicio de un oficio estatal que conlleva precisamente a solicitar que la acción de las entidades de gobierno debiendo ser factible de comprobar por la colectividad y la opinión pública (Gudiño, 2022).

El derecho de las personas a la averiguación de las autoridades se designa, libertad de información. Por lo que, iniciando de este indicio elemental de la filosofía política, el requerimiento de transparencia está necesariamente fundamentada. (Saez y Lopez, 2017). Estas aseveraciones se vigorizan al afirmar que todas las personas tienen la facultad de peticionar indagación estatal, ya que estar apropiadamente informados les consiente participar en política. La ciencia

del derecho a la información está establecida en diversos tratados universales, contenido el artículo 19 de la DUDH. dicha indagación retoza un rol decisivo en informar a la colectividad para que logre tomar disposiciones políticas convenientes. (Bessa et al).

El dogma constitucional o legal del DAIP y su eficaz trabajo son esenciales para optimizar los niveles de familiaridad entre la colectividad y el gobierno. Con ese vínculo de familiaridad hay un robustecimiento de la libertad y el amparo de los derechos esenciales (Astudillo, 2021). Para ofrecer un aval a todas las personas en la facilitación de averiguación, es obligatorio instituir normas que reglamenten la publicidad de indagación estatal. Se necesita la mayor funcionalidad pues, el derecho a lograr información es un atributo humanitario elemental como una expresión de la vida de una nacionalidad y un país democrático (Razquin, 2017). Asimismo, este atributo es notable para perfeccionar la aptitud y la colaboración de la colectividad en el sumario de toma de decisiones estatales. Dichos mecanismos no simbolizan mucho sin una caución del estreno de la información estatal (Tjoetra y Sdarman, 2017).

Krishnan y Lymnn (2017) señalaron a la gobernanza digital como la cualidad que poseen los países para asumir apariencia en línea, con el fin de poseer superiores entradas y ser eficaz, ofrecer una asistencia de superior aptitud a las personas y compañías, transparencia, anticorrupción, rendición de cuentas y democratización. Así, Rana et al. (2017) como la transmisión de información y servicios gubernativos a las personas a través de *internet* u otros medios analógicos. Aquellos productos deben ser informativos y señala que las transaccionales; son los pioneros laboriosos para facilitar servicios estatales a través de páginas *web*, en tantos que los productos habituales involucran servicios entre el estado y los habitantes. Para Martins et al. (2018) esta invención de los estados se trata de un procedimiento que indaga enlazar a las personas electrónicamente con el fin de lograr información y servicios que brindan los establecimientos.

Con correlación con la variable servicio al usuario, Mendranza et al. (2020)

mencionaron que el desempeño de la asistencia pública debe gobernarse por fines como la necesidad de compensar una utilidad pública, tener el aval de justicia, de modo claro y debe programar una apariencia de familiaridad y fiabilidad para sembrar la colaboración de la ciudadanía. Todo ello escoltado del procedimiento modernización oficial. Así Menacho, Camarena et al. (2020) registraron la propulsión de la política de nitidez y admisión a la información, que indaga compensar a los beneficiarios y estimular su colaboración al valorar y al rendir cuentas de cuando se administren los servicios gubernamentales. Por su parte Torres et al. (2017) precisaron que calidad de servicio es un elemento de fortuna de la colectividad, y forma parte de las capacidades y tácticas del estado, es significativo su valoración y supervisión, así como su progreso continuo debido a las necesidades inmediatas de la colectividad; la aptitud determinada en cuestiones de la sección estatal.

En nuestro Perú, según Alvarado (2018) actualizar al país fue un procedimiento que constituyó de un equilibrio económico y de la disminución del consumo estatal, de modo que estas labores causan un mejor país. Como lo señaló Huamán (2020) acezar a la información de carácter estatal fortalece la diligencia del personal público y vigoriza a la colectividad en su rol inspector de los recursos gubernamentales. Para Criado y Valenzuela (2018) la definición de gobierno abierto observa una correspondencia entre la colectividad y el estado, en el cual la comunidad tiene un papel principal debido a la necesidad de afán de las recientes tecnologías sociales.

De lo expresado, se coligió como dimensiones del acceso a la averiguación pública de acuerdo con la LTAIP, que las personas poseen el atributo de pedir y observar datos validos de todas las entidades gubernamentales, sin expresión de causa. De similar manera, las dependencias tienen el deber de suministrar dicha indagación. La transparencia sobre el encargo imprime que las dependencias estatales tienen el compromiso de ofrecer mayor nitidez a la administración de temas mercantiles a nivel político y el precio creado por tributo mediante la culminación de dispositivos como pórticos de

internet o diarios, sea la construcción de lugar.

Respecto a las dimensiones, la atención al ciudadano según lo determinado como fines de un país actual; encaminado planea al ciudadano, eficaz, celular y descentralizado, inclusivo y franco. Indica la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2017) debe estar encaminado a la persona debido a que concede bienes, procesos e instituye circunscripciones o trascendencias de los efectos de acuerdo con lo que requiere la colectividad. Por ello, se ajusta con las variadas exigencias de la colectividad, como las variaciones a nivel, social, económico y político según la realidad. Por lo cual, se avala un encargo público efectuado por especiales empleados que se hallan estimulados por cubrir eficientemente las exigencias de toda la colectividad. De similar forma debe ser eficaz porque logra mejor creencia de la población por intermedio del uso razonado que se ejecuta sobre los recursos, de modo que se brinde a los pobladores resguardar sus exigencias con un valor asequible conteniendo la promesa de condiciones y cuantías adecuadas para aumentar la complacencia de los beneficiarios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica. Tal como señalaron Hernández y Mendoza (2018) su propósito es desplegar las ilustraciones existentes concernientes al tema. Se buscó penetrar en las definiciones de acceso a la averiguación y servicio al usuario en las municipalidades.

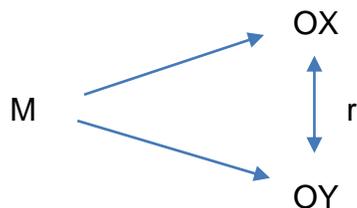
El diseño del estudio fue no experimental de tajo transversal. En palabras de Hernández y Mendoza (2018) simboliza que el estudioso debe efectuar un examen de las variables por una etapa establecida. Por lo que se determinó para el estudio el año 2022. No se consideró ninguna variación o manejo con el fin de conservar la objetividad.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, pues se recolectó datos y analizó los mismos a fin de resolver las incógnitas del estudio y demostrar las hipótesis planteadas (Ruiz, 2017).

El nivel de investigación fue correlacional pues el fin planteado fue establecer o calcular un nivel de correspondencia entre dos fenómenos del entorno. Analizando la vinculación entre el acceso a la información y el servicio al poblador, que además circunscribió la representación precisa de cada característica de dichas variables. (Hernandez, Sampieri, 2014).

Figura 1:

Nivel de investigación



En dónde:

M = Muestra

Ox = Acceso a la información

Oy = Servicio al ciudadano

R = Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización

En la investigación se desarrollaron dos variables cuantitativas: Acceso a la información y servicio al ciudadano, las que relatan una definición conceptual y operacional en las que se discurren sus dimensiones e indicadores seleccionados a través de una exhausta búsqueda bibliográfica.

Variable 1: Acceso a la información pública

Definición conceptual: Según la ley 27806 (MINJUS, 2019) “Es el derecho, constitucional y legal que tiene toda persona de buscar, recibir, solicitar y difundir información pública”.

Definición operacional: Para calcular la variable en indagación se utilizó un cuestionario conformado por tres (03) dimensiones: Transparencia, facilidad y apertura.

Indicadores de la dimensión transparencia: Información actualizada; verídica exigida por la ley; sobre obras; relacionada a seguridad ciudadana.

Indicadores de la dimensión facilidad: Apertura simple; sin restricciones formales; sin limitaciones de fondo; sin requisitos arbitrarios.

Indicadores de la dimensión apertura: Accesible a todos; inclusivo; sin precisar motivación y gratuito.

Se manejó como escala de medición ordinal del (1-4) con las categorías de: Nunca (01), en ocasiones (02) con frecuencia (03) y siempre (04). (Anexo 1)

Variable 2: Servicio al ciudadano

Definición conceptual: Conjunto de actividades desarrolladas por las instituciones públicas destinadas a satisfacer necesidades del usuario. (PCM, 2015)

Definición operacional: Se ha definido en tres (03) dimensiones: Fiable, eficiente y empático.

Indicadores de la dimensión fiabilidad: Confianza, cobros ilegales, dilaciones y confidencialidad.

Indicadores de la dimensión eficiente: Célere, oportuna, con capacidad de respuesta y minimizando errores.

Indicadores de la dimensión empatía: Con vocación y conocimiento, con flexibilidad, igualdad en el trato sin discriminación y fiscalizable.

Se manejó como escala de medición ordinal del (1-4) con las categorías de: Nunca (01), en ocasiones (02) con frecuencia (03) y siempre (04).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Hernández y Mendoza (2018) revelaron que, consiste en el conjunto de elementos con las particularidades adecuadas para ser contenidas en el proyecto. En la presente investigación se consideró a 80 actores de las juntas vecinales en una municipalidad de la provincia de Puno, en su calidad de miembros de las 20 juntas vecinales debidamente formalizadas y con vigencia en su actuación.

Criterio de inclusión: Ciudadano miembro de una junta vecinal que solicita información.

Criterio de exclusión: Ciudadano que no forma parte de una junta vecinal.

3.3.2. Muestra

Conforme a Hernández y Mendoza (2018) afirmaron que, consiste en la fracción de la población debidamente identificada, que tiene el carácter de ser objetiva, precisa y de contar con semblantes necesarios para que las derivaciones obtenidas puedan ser generalizadas a los demás actores que integra dicha población. Una vez aplicada la técnica de muestreo aleatoria simple, considerándose el 95% de nivel de confianza y 5% de margen de error, se obtuvo como resultado la muestra integrada por 67 actores de las juntas vecinales.

3.3.3. Muestreo

Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple. Según lo precisaron Hernández y Mendoza (2018) que este proceso hace viable que todas las unidades o elementos tengan las mismas probabilidades de ser electos.

3.3.4. Unidad de análisis

Cada ciudadano identificado como integrante de las juntas vecinales de un distrito de Puno.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Como técnica para el acopio de averiguación, se utilizó a la encuesta para ambas variables. Así, según Hernández y Mendoza (2018) esta pericia se usa generalmente con suficiente observancia en los estudios de las ciencias sociales y humanísticas, dado que, surge de una serie de interrogantes expresadas de forma continua, clara y precisa a los individuos seleccionados como porción del estudio.

3.4.2. Instrumentos

Se empleó el cuestionario; consistiendo en una herramienta plasmada en una hoja o un formato digital con diferentes interrogantes distribuidas adecuadamente entre los que forman parte de la muestra (Hernandez. y Mendoza, 2018). Dichas interrogantes estuvieron compuestas en función a las

variables, indicadores y espacios de la investigación. En consecuencia, el estudio contó con 12 preguntas por cada variable y se apreciaron por medio de la escala ordinal de la siguiente manera: Nunca, en ocasiones, con frecuencia y siempre. (Anexo 3)

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Acceso a la información pública.

Autores: Joselyn Milagros Quijano Pérez y Carla Isabel Vega Robles

Adaptado por: Arturo Santander Acuña.

Dimensiones: Apertura simple; sin restricciones de forma; sin limitaciones de fondo; sin requisitos arbitrarios.

Baremos: (bajo) 12 – 24, (medio) 25 -37, (alto) 38 – 48

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Servicio al ciudadano.

Autores: Joselyn Milagros Quijano Pérez y Carla Isabel Vega Robles

Adaptado por: Arturo Santander Acuña.

Dimensiones: Confianza, sin cobros ilegales, sin dilaciones y con confidencialidad.

Baremos: (bajo) 12– 24, (medio) 25 -37, (alto) 38 – 48.

3.4.3. Validez y confiabilidad

La validez de los instrumentos seleccionados estuvo relacionado a la precisión y seguridad en vinculación con el análisis de las variables y dimensiones, mismo que se realizó por medio del juicio de expertos, siendo tres jurados especialistas en la problemática de estudio quienes aprobaron su aplicación. (Anexo 4)

La confiabilidad de conformidad con Hernández y Mendoza (2018) es el nivel en el cual su realización constante al mismo sujeto crea consecuencias similares. Se realizó una prueba piloto con treinta y uno (31) participantes, aplicando el cuestionario de acceso a la información pública y servicio al ciudadano, y aplicando la formula del alfa de Cronbach se obtuvo

como resultado:0.64 confiable y 0.76 de excelente confiabilidad respectivamente rango de confiabilidad moderada.

3.5. Procedimientos.

El proceso se inició, coordinando con el organizador de las juntas vecinales de la municipalidad y de la PNP, quienes proporcionaron el número de celular de cada uno de ellos, realizándose una reunión previa de capacitación sobre el tema de seguridad ciudadana y acceso a la información pública, tanto presencial como virtual, donde se les dio instrucciones sobre el llenado del cuestionario, aspectos relativos al conocimiento informado y aceptación del mismo y dudas en la elección de las respuestas.

Posteriormente se pasan los cuestionarios a través del *Google forms* para la encuesta digital y en físico en caso no disponer de la tecnología virtual.

3.6. Método de análisis de datos

En esta fase se procedió con la tabulación en *Microsoft Excel*, de los resultados obtenidos, haciendo uso de tablas con doble entrada, donde se situaron las respuestas de selección múltiple, las cuales fueron codificadas mediante cifras, para obtener el análisis descriptivo.

Para el análisis inferencial, se organizaron las respuestas en forma cuantitativa con el fin de encontrar las posibles correlaciones entre las variables y dimensiones a estudiar. Para realizar la prueba de correlación entre ambas variables se utilizó el coeficiente de correlación *Rho de Spearman*, obtenido a través de la prueba de normalidad, el programa estadístico SPSS versión 26 cobró una gran relevancia en esta etapa de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

En el progreso de la investigación se observó los principios éticos y el respeto a la normatividad vigente, garantía de un sistema culto y honesto del estudio.

Se utilizaron normas, APA, impidiendo así la copia y sus efectos civiles, penales y administrativas. Por ello la investigación se filtró por medio de un *software* como el *Turnitin*. Así también, se mantuvo una rigurosa obediencia a la identidad, dignidad y derechos de las personas implicadas en el trabajo, con justicia y observando el código de ética profesional.

Asimismo, se efectuó el consentimiento informado en el trabajo tanto en *Google Forms* y en el cuestionario físico.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable acceso a la información pública y sus dimensiones

Niveles	Acceso a la información pública		Transparencia		Facilidad		Apertura	
	f	%	f	%	f	%	f	%
	Bajo	16	24%	43	64%	17	25%	16
Medio	49	73%	23	34%	39	58%	49	73%
Alto	2	3%	1	1%	11	16%	2	3%
Total	67	100%	67	100%	67	100%	67	100%

Nota: f = Frecuencia absoluta

De acuerdo con los resultados descriptivos que se presentan en la tabla 1, respecto a la variable acceso a la información pública en las juntas vecinales de Puno se distribuyó de la siguiente manera: Un 73 % percibe un nivel medio; el otro 24 % nivel bajo y un 3 % alto. Del mismo modo, sobre las dimensiones se logró observar que, los mayores índices de frecuencia se ubican en el nivel medio registrándose en la apertura un 73%, seguido de la facilidad en un 58%, y culminando con la transparencia con 34%. Con referencia al nivel bajo, los resultados manifiestan que, la transparencia presenta el índice más frecuente llegando hasta un 64%, seguido de la facilidad con un 25%, culminando con la apertura con un 24%. Para finalizar, respecto al nivel alto, los resultados indicaron que, la facilidad representa un 16%, seguido de la apertura con un 3% y culminado con la transparencia con un 1%.

Tabla 2*Distribución de frecuencias de la variable servicio al ciudadano y sus dimensiones*

Niveles	Servicio al ciudadano		Fiabilidad		Eficiencia		Empática	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Bajo	21	31%	18	27%	34	51%	35	52%
Medio	44	66%	47	70%	32	48%	27	40%
Alto	2	3%	2	3%	1	1%	5	7%
Total	67	100%	67	100%	67	100%	67	100%

Nota: f= Frecuencia absoluta

De acuerdo con los resultados descriptivos que se presentan en la tabla 2, con referencia a la variable servicio al ciudadano en las juntas vecinales de Puno, la distribución se desarrolló de la siguiente manera: De los pobladores encuestados se logró apreciar que, el 66% representando a la mayoría de la muestra se divide en un nivel medio, el 31% aprecia un nivel bajo, frente al 3% que percibe un nivel alto. Asimismo, sobre las dimensiones se logró observar que, los mayores índices de frecuencia se ubican en el nivel medio, registrándose en la fiabilidad un 70%, seguido de la eficiencia en un 48% y culminando con la dimensión empática con 40%. Del mismo modo, respecto al nivel bajo, los resultados manifiestan que, la empatía presenta el índice más frecuente, llegando hasta un 52%, continuando la eficiencia con 51%, culminando con la fiabilidad con 27%. Por último, respecto al nivel alto, los resultados indicaron, que la empática representa un 7%, proseguido de la fiabilidad con un 3% y terminando con la eficiencia con 1%.

Tabla 3

Coeficiente de correlación de las variables acceso a la información pública y servicio al ciudadano

Prueba estadística	VARIABLES	Coeficientes	Acceso a la información pública	Servicio al ciudadano
Rho de Spearman	Acceso a la información pública	Coeficiente de correlación	1,000	0,687**
		Sig. (bilateral)		,000
	Servicio al ciudadano	N	67	67
		Coeficiente de correlación	0,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	67	67

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

En la tabla 3, se observa de los resultados del análisis estadístico que, el nivel de significancia entre las variables acceso a la información pública y servicio al ciudadano es $0,00 < 0,05$ por ende, se admite la hipótesis establecida; determinándose la existencia de relación entre las variables; con un coeficiente de correlación igual a 0,687 lo que evidencia una correlación positiva y moderada.

Hipótesis general

H0= No existe relación entre acceso a la información pública y servicio al ciudadano.

H1= Existe relación entre acceso a la información pública y servicio al ciudadano.

Tabla 4

Coefficiente de correlación de la dimensión transparencia y la variable servicio al ciudadano

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Transparencia	Servicio al ciudadano
Rho de Spearman	Transparencia	Coeficiente de correlación	1,000	0,783**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	67	67
	Servicio al ciudadano	Coeficiente de correlación	0,783**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
		N	67	67

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

En la tabla 4, se observó de los resultados del análisis estadístico, que el nivel de significancia entre la dimensión transparencia y la variable servicio al ciudadano fue equivalente a $0,00 < 0,05$ por lo que, se admite la hipótesis establecida; determinándose que existe relación entre las variables; con un coeficiente de correlación igual a 0,783 lo que manifiesta una correlación positiva y alta.

Hipótesis específica 1

H0= No existe relación transparencia y servicio al ciudadano.

HE1= Existe relación entre transparencia y servicio al ciudadano.

Tabla 5

Coeficiente de correlación de la dimensión facilidad y la variable servicio al ciudadano

Prueba estadística	Variables	Coeficientes	Facilidad	Servicio al ciudadano
Rho de Spearman	Facilidad	Coeficiente de correlación	1.000	0,608**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	67	67
	Servicio al ciudadano	Coeficiente de correlación	0,608**	1.000
Sig. (bilateral)		,000		
		N	67	67

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

En la tabla 5, se observó de los resultados del análisis estadístico, que el nivel de significancia entre la dimensión facilidad y la variable atención al ciudadano fue equivalente a $0,00 < 0,05$ por lo tanto, se admite la hipótesis establecida; determinándose que existe relación entre las variables; con un coeficiente de correlación igual a 0,608 lo que dejar ver una correlación positiva y moderada.

Hipótesis específica 2

H0= No existe correlación entre facilidad y servicio al ciudadano.

HE2= Existe correlación entre facilidad y servicio al ciudadano.

Tabla 6

Coefficiente de correlación de la dimensión apertura y la variable servicio al ciudadano

Prueba estadística	Variabes	Coefficientes	Apertura	Servicio al ciudadano
Rho de Spearman	Apertura	Coefficiente de correlación	1.000	0,642**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	67	67
	Servicio al ciudadano	Coefficiente de correlación	0,642**	1.000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	67	67

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

En la tabla 6, se observó de los resultados del análisis estadístico, que el nivel de significancia entre la dimensión apertura y la variable servicio al ciudadano fue equivalente a $0,00 < 0,05$ por tanto, se admite la hipótesis establecida; estableciéndose la existencia de una relación entre las variables, con un coeficiente de correlación equivalente a 0,642 lo que permite apreciar una correlación positiva y moderada.

Hipótesis específica 3

H0= No existe correlación entre apertura y servicio al ciudadano.

HE3= Existe correlación entre apertura y servicio al ciudadano.

V. DISCUSIÓN

En adelante, se buscó contrastar los resultados obtenidos en la investigación con teorías, estudios y conceptualizaciones de diferentes autores, relacionadas a la problemática planteada. El desarrollo de la investigación fue relevante, dado que se buscó responder si se relacionan las variables planteadas; además que permitió brindar respuesta a las interrogantes establecidas a través de la prueba de hipótesis, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación positivo y moderado, logrando de esta forma cumplir con el objetivo general y específicos. Posterior a ello, se analizaron los resultados obtenidos realizando el análisis descriptivo e inferencial, tomando como base investigaciones previas y las teorías que conforman el marco teórico del presente estudio.

Analizados e interpretados los resultados, estos requirieron ser procesados bajo un argumento analítico de enfoque cuantitativo a través del análisis inferencial, a fin de poder encontrar la correlación entre las variables acceso a la información pública y servicio al ciudadano, esto según el resultado de la prueba estadística de Rho de Spearman con un coeficiente de correlación de 0,687** resultando una correlación positiva y moderada de las variables, con una significancia de 0,00 menor al 0,05 por lo que se aceptó la hipótesis establecida y se rechazó la nula.

Los resultados estadísticos obtenidos a través de los instrumentos, respecto al acceso a la información pública y sus dimensiones transparencia, facilidad y apertura, registraron que el 73% de pobladores señalaron que se halla en un nivel medio; situación que demuestra que los encuestados tienen el concepto que el acceso a la información pública resulta necesario y sigue presentando ciertas falencias, debido a que se registró mediana aceptación y expectativa, lo que permite colegir que, la forma en que los gobiernos locales en Puno vienen aplicando procesos a su cargo, sin lograr la aceptación de la mayoría de los pobladores.

Así mismo, cuando se revisaron las variables por separado, se halló que,

un 24 % de encuestados reveló que el acceso a la información pública se percibe en un nivel alto; 73 % nivel medio y el 3 % nivel bajo; siendo producto del análisis de las dimensiones transparencia, facilidad y apertura, las cuales se han desarrollado de manera específica; así mismo los resultados demuestran que el 31% de encuestados manifestó que, el servicio al ciudadano se percibe en un nivel alto, el 66 % nivel medio y el 3 % nivel bajo.

Dichos resultados se fundamentan por las Leyes 27927, 30934 y D. Leg. 1353. Además de contar con el reglamento sancionado por D.S. N.º 072-2003-PCM, que regula el estudio de las reglas y la realización de las operaciones determinadas en la LTAIP. (Actualidad empresarial, 2020).

Quijano (2021) desarrolló una investigación exhaustiva con el objeto de estudiar el acceso a la información pública y como repercute en la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital, desarrollando un amplio marco teórico con definiciones claves, exponiendo como principales problemas en la parte introductoria las deficiencias en la política pública, falta de actualización en los portales de transparencia, déficit de información, deficiencias en atención de solicitudes, entre otros. Valiéndose de una investigación de tipo básica y enfoque cuantitativo. Aplicando la técnica del cuestionario a una muestra conformada por 72 usuarios, exponiendo un coeficiente de correlación de 0,849** y un p valor $0,00 < 0,05$ resultando una correlación positiva y significativa entre las variables.

Por otro lado, se descubrió la existencia de una correlación significativa de la variable acceso a la información pública y servicio al ciudadano en las juntas vecinales en una municipalidad de Puno, 2022, según el resultado Rho de Spearman de 0,687** con una significancia equivalente a $0,00 < 0,05$ por lo que se rechazó rotundamente la hipótesis nula y se procedió a adoptar la hipótesis establecida.

El resultado recabado en el párrafo anterior, concuerda con lo investigado por Vega (2021) quien en sus resultados llegó a la misma conclusión de una correlación positiva de 0,840** lo cual indica una correlación alta entre las

variables y $p = 0.00 < 0.05$, riesgo del 5 % y un 95 % de confiabilidad, entre acceso a la información pública y la mejora del servicio al ciudadano, afirmando que, a mayor frecuencia se presente en el acceso a la información pública, se incrementa la mejora de servicio de atención al ciudadano. Del mismo modo, Camacho (2020) quien obtuvo un valor de correlación Rho de Spearman igual a 0,912** entre transparencia en gestión y el valor público, alcanzando un nivel de correlación positivo y significativo. Por último, Guerrero (2019) obtuvo como nivel de correlación Rho de Spearman igual a 0,820** entre las variables acceso a la información pública y participación ciudadana, alcanzando un nivel significativo de correlación.

Castañeda (2017) estableció que, el fortalecimiento de los portales de transparencia debe ser construidos con un presupuesto real y desarrollado por personal capacitado. Existen mecanismos que permiten la reglamentación de la naturaleza, formación, limitación y atribuciones de los grupos vecinales (CMPP, 2005), para incentivar la participación ciudadana, misma que tiene como funciones primordiales fiscalizar y supervisar parte de la administración edil, siendo parte de la erradicación de la negligencia administrativa y los actos de corrupción.

Pese a los mecanismos y estrategias adoptadas, Evangelista (2019) evidenció el maltrato alarmante por parte de los servidores y funcionarios a los usuarios en una municipalidad local, consistiendo en la falta de saludo amable al usuario, ausencia de cortesía, información equivocada por desconocimiento o a propósito, falta de atención, entre otros; dicho autor, expone la necesidad de un estudio intrínseco en el área de personal, para así, remediar problemas que posiblemente afecten la motivación, desempeño y satisfacción de los servidores y funcionarios.

Como otra de las debilidades, Kunkel (2017) expuso la vulnerabilidad del formato físico en documentos de gestión, dado que, están propensos a desaparecer o ser manipulados por lo que, sugiere la originalidad de documentos digitales. Gutiérrez (2020) consideró viable el funcionamiento de esta plataforma a

través de los medios digitales, fortaleciendo el acceso a la información y la transparencia, su correcta aplicación, permitiría que nuevos procesos de la gestión pública adopten este modelo.

Gran cantidad de gobiernos locales vienen implementando una serie de estrategias que permitan poner al alcance de los ciudadanos información pública, pero, de no adoptar tácticas de promoción de la cultura de transparencia y apertura, no se llegará a fomentar la eficacia y eficiencia en el manejo de recursos, además de no llegarse a fortalecer la adecuada relación entre ciudadanos y estado (Piana, 2018). Por otro lado, ya van casi veinte años de la aplicación de la normatividad, lamentablemente la población continúa exponiendo quejas ante la Defensoría del Pueblo, resaltando: El incumplimiento de plazos, barreras burocráticas, inobservancia de términos, la negación de proporcionar información, tasas ilegales o arbitrarios entre otros aspectos (Defensoría del Pueblo, 2020).

Se obtuvo como resultado la existencia de una correlación significativa de la dimensión transparencia y el servicio al ciudadano en las juntas vecinales en una municipalidad de Puno, 2022, según el resultado Rho de Spearman de 0,783** con una significancia equivalente a $0,00 < 0,05$ por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis establecida.

Vera (2015) tras un amplio estudio, reafirmó que, para erradicar la corrupción es necesario transparentar toda la información pública mejorando así, la experiencia de los pobladores. Como otra ventaja, la transparencia incentiva el acceso a la información y la rendición de cuentas a los pobladores de su gobierno ya sea nacional, regional o local; promoviendo la creación de espacios de interacción y comunicación con la población (Osorio-Sanabria, 2022). Bilal (2017) estableció que, la apertura a los pobladores respecto a la información es de suma utilidad pública y su participación en la toma de directivas se estima como parte de las deducciones más resaltantes de un gobierno democrático y responsable.

Por otro lado (Álvarez, 2016) afirmó que, se ha incrementado el estándar de protección del derecho a acceder a información pública; resguardando,

promoviendo y fortaleciendo los ejercicios transparentes de las funciones de servidores y funcionarios públicos pese a ello, se presenta un escenario de desprotección de datos personales, de la vida privada de los pobladores, por lo que es necesario que el personal encargado dentro de toda entidad, cuente con criterios y autonomía.

Pese a ser evidente su relevancia, se siguen presentando deficiencias, tales son: el incumplimiento de los funcionarios en la entrega de información, falta de cumplimiento en los plazos señalados, existen casos donde no se encuentra la información, carencia de personal y logística; aranceles indebidos, pésima atención, entre otros; causando la dilatación en la atención de lo solicitado a las dependencias (ANTAIP, 2020). Evangelista (2019) en su investigación concluyó con la existencia de una relación e impacto entre la calidad de servicio e insatisfacción de usuarios en una municipalidad distrital, siendo las principales razones la usencia de compañerismo entre funcionarios y servidores, falta de capacitación, todo esto repercutiendo en una mala imagen institucional y en la desconfianza de esta.

Se obtuvo como resultado la existencia de una correlación significativa de la dimensión facilidad y el servicio al ciudadano en las juntas vecinales en una municipalidad de Puno, 2022, según el resultado Rho de Spearman de 0,783** con una significancia equivalente a $0,00 < 0,05$ por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis establecida.

Facilitar información a los pobladores permite hacer alcance de la publicidad de hechos y sucesos gubernamentales, conocer que hacen los servidores y funcionarios públicos en las funciones, tareas y actividades que se le ha encomendado, como vía de fortalecimiento de la democracia, alejándonos cada vez más de la cultura del secreto (Quiroz, 2016). Urge que, las entidades adopten modelos organizacionales o diseños integrados, a fin de permitir a la población reducir la complejidad en concebir la información y percibirla como un proceso de comunicación, fortaleciendo a largo plazo la equidad y democracia (Vanderkasty, 2013).

Diversos autores manifiestan que, la información debe ser de fácil alcance, además de permitir a los pobladores no únicamente conocer, sino comprender y reutilizar todo lo obtenido, convirtiéndose así, en un medio para gozar de óptimos servicios públicos; reclamar y exigir derechos para ser parte de la toma de decisiones públicas; por ello, es necesario implementar políticas simplificadas que conviertan al ciudadano no solo en un receptor de información, sino en un agente de ejercicio del derecho (Fierro, 2018). Mediante el acceso a la información se fomenta la seguridad de los pobladores en las instituciones públicas, lo que encamina a los ciudadanos asimilar las decisiones de políticas públicas y verificar su adecuada implementación (Androniceanu, 2021).

Sin embargo, siguen siendo evidente la impunidad en cuanto a la no sanción de funcionarios y servidores del Estado que vulneran aquel derecho fundamental, presentándose aún la urgencia de contar con instrumentos enfocados a proteger este derecho fundamental a la información (Huanri, 2017).

Se obtuvo como resultado la existencia de una correlación significativa de la dimensión apertura y el servicio al ciudadano en las juntas vecinales en una municipalidad de Puno, 2022, según el resultado *Rho de Spearman* de 0,783** con una significancia equivalente a $0,00 < 0,05$ por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis establecida.

Segundo (2017) quien afirmó que, la apertura al acceso a la información pública representa la efectividad de la gestión administrativa, repercutiendo en la calidad y rapidez de atención que reciben los pobladores como consecuencia del diseño de procesos administrativos. En los últimos años, los pobladores han ido identificando un superior valor al uso del internet, mejorando la credibilidad de información de diferentes medios ofrecidos por las TICs, siendo evidentes la variedad de beneficios que ofrece; en el campo de las ciencias administrativas y políticas, ofrece una serie de herramientas participativas con la capacidad de alcanzar el interés de los pobladores en las diversas actividades de gestión pública (García, 2014). El acceso a los datos de las entidades del Estado significa incrementar la rendición de cuentas y concede a los pobladores conocer qué

hacen y como utilizan los recursos los funcionarios y servidores públicos (Androniceanu, 2021).

Pese a todo lo anterior expuesto, las estrategias de instauración siguen presentando un enfoque de arriba hacia abajo, además de ser inapropiadas e ineficaces para promover la idónea participación de los pobladores, lo que es realmente alarmante, debiendo las autoridades electas reflexionar (Baroi, 2021).

VI. CONCLUSIONES

Una vez, seguida la metodología establecida, los parámetros que requiere toda investigación e interpretados los datos estadísticos obtenidos en la aplicación de encuestas, se concluye lo siguiente:

1. Se presentó una relación positiva y moderada entre las variables acceso a la información pública y servicio al ciudadano en las juntas vecinales en una municipalidad de Puno, 2022, por medio de este resultado se afirma la hipótesis general planteada. Esto a razón, que se alcanzó una correlación $r = 0,687$ y un nivel de significancia de 0,000; resultado obtenido por la prueba Rho de Spearman.
2. Se comprobó en el objetivo específico 1, la existencia de una relación positiva y alta entre transparencia y servicio al ciudadano en las juntas vecinales en una municipalidad de Puno, 2022, siendo el valor de $r = 0,783$.
3. En el objetivo específico 2, se llegó a determinar la existencia de una relación significativa entre facilidad y servicio al ciudadano en las juntas vecinales en una municipalidad de Puno, 2022, tras obtener un valor de correlación Rho Spearman = 0,608 este resultado permite determinar que la correlación es de tipo positivo y moderado.
4. Se comprobó en el tercer objetivo específico, la presencia de una relación significativa entre apertura y servicio al ciudadano en las juntas vecinales de un distrito de Puno, alcanzando un valor de correlación Rho Spearman = 0,642; mediante la cual se precisa que, la correlación es positiva y moderada.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los titulares de entidades y funcionarios responsables de acceso a la información pública, identificar y aplicar acciones para implementar de manera correcta en el portal web de la entidad información renovada, beneficiando a la población, juntas vecinales y asociaciones civiles, teniendo a su alcance información financiera, cronogramas de actividades, proyectos sociales, entre otros.
2. A titulares de entidades, fortalecer capacidades y habilidades en los funcionarios y servidores, con el objetivo de que estos cuenten con la capacidad de brindar correctas orientaciones a la población para lograr la satisfacción ciudadana con la información solicitada, mejorando así la imagen institucional.
3. A los representantes de los órganos de control institucional, velar por el cumplimiento de los plazos enmarcados para la entrega de información, tal y como lo establece la ley; además de, concientizar y sensibilizar a los trabajadores encargados, sobre la relevancia de sus funciones y tareas y como es que contribuyen con el desarrollo del distrito sin corrupción ni secretismos.
4. A los investigadores interesados en la problemática, estudiar las variables de estudio desde diferentes perspectivas, además de procurar plantear propuestas de mejora para los gobiernos locales y la población.

REFERENCIAS

- Actualidad empresarial. (2020). <https://n9.cl/s82sa>
- Alvarado, T. (2018). Análisis de la gestión del gasto público en inversión y su incidencia sobre la reducción de los niveles de pobreza en el Perú. *Quipucamayó*, 26 (51). <https://doi.org/10.15381/quipu.v26i51.14933>
- Álvarez, D. (2016). Access to public information and data protection. Can the council for transparency be the supervisory authority on data protection? *Revista de derecho*, 23 (01). <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rducn/v23n1/art03.pdf>
- Ammara, Y. (2021). *To what extent do Pakistani citizens enjoy the right of Access to Information? An exploratory study*. University of Nebraska - Lincoln <https://acortar.link/U8R8pQ>
- Androniceanu, A. (2021). Transparency in public administration as a challenge for. *Revista Administratie și management public*, 22, (4). <https://acortar.link/T0eF8m>
- ANTAIP. (2020). *Informe anual 2020*. <https://acortar.link/hlI8WW>
- Ascuña, J. (2019). *Acceso a la Información; entrega Información y Cumplimiento de Plazos de Ley; Relación Directa; Gobierno Regional de Moquegua 2018*. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13895>
- Astudillo, M. M. (2021). Notes regarding transparency in the exercise of public functions and the right of accessto public information. *Revista Facultad de Derecno Chile*, 5 (15). <https://doi.org/10.32870/dgedj.v5i15.277>
- Bardales, E. (2020). *La Constitucion de 1993*. lima: IDEMSA.
- Baroi, H.S. y Alaim, S. (2021). Implementation of the Right to Information Act through E-Governance in Bangladesh: Challenges and Opportunities. *Scopus* 14 (44). <https://doi.org/10.1080/01900692.2020.1747489>

- Bessa, M., Carmelo, J., & Morais, P. (2017). Government transparency: Reality or mirage?. *Lex Localis*, 15 (3). [https://doi.org/10.4335/15.3.725-736\(2017\)](https://doi.org/10.4335/15.3.725-736(2017))
- Bilal, J. (2017). *Ensuring Transparency And Access To Information In The*. The International Management Conference,; <https://ideas.repec.org/a/rom/mancon/v11y2017i1p88-98.html>
- Consejo municipal de la provincia de Puno. (Octubre de 11 de 2005). Ordenanza Municipal N° 117-CMPP. *Ordenanza Municipal que Regula la Consttucion, Delimitacion, Organizacion y Funcionalmiento de las Juntas Vecinales de la Provincia de Puno*. Puno, Puno, Peru: El Peruano.
- Córdova, Z. (2020). Portal de transparencia estándar y la gestión municipal en la provincia de El Dorado, región San Martín, 2020. Universidad César Vallejo. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2926873>
- Cortres, J. (2020). *Amnistia Internacional*. Los derechos civiles y políticos, garantía de una vida en libertad. <https://acortar.link/ulpPcO>
- Criado, I. Ruvalcaba-Gómez, E. y Valenzuela-Mendoz. (2018). *Revisiting the Open Government Phenomenon. A Meta-Analysis of the International*. EJournal of EDemocracy and Open Government: <https://doi.org/10.29379/jedem.v10i1.454>
- Defensoria del pueblo. (27 de Noviembre de 2020). *Municipalidades de Puno deben de Garantizar el Derecho de Acceso a la informacion publica*. Portal de Transparencia: <https://acortar.link/Bk9laG>
- Ebenezer, M. (2017). *The Right of Public Access to Legal Information*. The Right of Access to Public: <https://doi.org/10.1017/S2071832200022392>
- Espinoza Loyola, F. B. (2022). *Trasnparecia y Acceso a la Informacion en la Municipalidad de Sanya Rosa Lima, 2022*. Repositorio SUNEDU - UCV: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84598>
- Evangelista Aliaga, J. L. (2019). Los efectos de la gestión de recursos humanos

en la calidad de servicios de la Municipalidad Distrital de Sachaca 2017.

Fierro, A. (2018). The Right to Access to Public Information in the Mexican Constitution. *Cuestiones constitucionales*, 65 - 88. <https://doi.org/10.22201/ij.24484881e.2018.39.12649>

García, J. (2014). Open Government: Transparency, Participation and Collaboration in Public Administration. *Innovar*, 24(54), 75-88. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-5051201

Gudiño, G. (2022). *El Principio Constitucional de Transparencia en las Contrataciones Publicas en Ecuador un enfoque desde la Participacion Ciudadana*. Universidad y Sociedad: <https://acortar.link/wqH9x>

Gutiérrez, M. (2020). Fuentes y medios de prueba electrónicos, dotación de seguridad jurídica a los documentos electrónicos. *Revista de la Facultad de Derecho*, 1-45. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10983/24711>

Hernandez, S. y Mendoza, T. (2018). *Metodologia de la Investigacion: Las rutas cuantitativas y cualitativas y mixta*. <https://virtual.cuantitlan.unam.mx/ridics/?p=2612>

Hernandez, I. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc Graf Hill.

Huaman, H. (2020). *Revista de la Escuela de Administracion*. El gobierno abierto en el Perú: compromisos y una buena práctica de integridad electoral.: <http://revista.enap.edu.pe/article/view/4167>

Huanri, F. (2017). *Calidad de Informacion Publoica Percibida por los Trabajadores dela UGEL Casma. 2017*. Repositorio Institucional UCV: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11992>

Krishnan, S., & Lymm, J. (2017). *Determinants of electronic participation and electronic government maturity: Insights from cross-country data*. International Journal of Information Management: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.03.002>

- Kunkel, R. (2017). Law Library Journal, 109(1). *Law Libraries and the Future of Public Access to Born-Digital*, 67-81. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3519405
- Martins, J. Fernandes, B. y Rohman, I. (2018). *The War on Corruption: The Role of Electronic Government. Lecture Notes in Computer Science*. https://doi.org/10.1007/978-3-319-98690-6_9
- Menacho, V., Camarena, M., Fernández, G., & Ibarguen, C. (2020). *Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú*. Revista Inclusiones No 07: <http://www.revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1201>
- Mendranza, M., Torres, T., & Romero, G. (2020). *Comunicación, ciudadanía y transparencia: Acceso a la información pública*. RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologías de Informacao: <https://www.proquest.com/docview/2385370860>
- MINJUS. (2019). El peruano. D.S N° 021-2019-JUS: El Peruano
- MINJUS. (11 de Diciembre de 2019). D.S N° 021-2019-JUS. *Texto Unico Ordenado de la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Lima, Peru: El Peruano.
- Osorio-Sanabria, & B.-G. (2022). Public transparency: Analysis of its evolution and contribution to the development of open governments. *Innovar*, 17-34. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-
- PCM. (2015). *Manual para Mejorar la Atención Ciudadana en las Entidades de la Administración Pública*. Lima: PCM.
- PCM. (2017). *Modelo y estrategia de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú*. Cuatro Ases Línea Gráfica S.A.C.: <https://bit.ly/3h10qKy>
- Peceros Muñoz, M. D. (2022). *Portal de transparencia estándar y el acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial 2021*. Repositori SUNEDU - UCV: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77932>

- Pelegriño, Liani, & Díaz. (2018). *Principles of the Right of Access to Official Information in Latin America*. The Right of Access to Public: https://doi.org/10.1007/978-3-662-55554-5_2
- Piana, R. y. (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. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/66640>
- Presidencia de la República del Perú. (06 de Enero de 2017). D. Leg. N° 1353. *Crea la autoridad nacional de transparencia y acceso a la información pública, fortalece el régimen de protección de datos personales y regulación de la gestión de intereses*. Lima, Perú: El peruano.
- Quiroz, R. (2016). *Letras (Lima)*, 87(126), 23 - 27. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/letras/v87n126/a02v87n126.pdf>
- Rafael Valim. (2017). *The fundamental right of access to public information in Brazilian law*. <https://www.scielo.br/j/rinc/a/NhpTWYvvqrpNzf5dYH55ZBp/?format=html>
- Ramírez y Aguirre, C. A. (2020). *Factores que influyen en el cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública en el Gobierno Regional de Coronel Portillo-Ucayali- período 2014-2015*. Repositorio SUNEDU - UNEV: <https://hdl.handle.net/20.500.13080/5634>
- Rana, N., Dwivedi, Y., Lai, V., & Williams, M. (2017). *Citizens' adoption of an electronic government system: towards a unified view*. *Information*. <https://doi:10.1007/s10796-015-9613>.
- Razquin, L. (2017). *El derecho de acceso a la información pública*. REGAP. Revista galega de administración pública
- Ruiz Medina M. I. (2017). *EUMED. NET*. Enciclopedia virtual
- Saez, M. y Lopez-Hernandez, A. (2017). *Access to public information: a*

scientometric study of legal versus voluntary transparency in the public sector. Scientometrics. <https://doi.org/10.1007/s11192-017-2541-5>

Salguero, S. (2018). *SciELO*. Obtenido de Relación entre la protección de los datos personales y el derecho de acceso a la información pública dentro del marco del derecho comparado

Segundo, E. (2017). *Transparencia y acceso a la información en la gestión.* <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/68197>

Steiner, C., & Uribe, P. (2019). *Convencion Americana de Derechos Humanos - Cometada* -. Sistema Bibliotecario de la Suprema Corte de Justicia de la Nación: <https://acortar.link/SwvVMc>

Tjoetra y Sdarman. (2017). *Increasing Compliance Of Public Institutions Within Implementation - The Constituent Of Public Information Transparency In West Aceh.* *Advances in Social Science, Education and Humanities:* . <https://doi.org/10.2991/icosop-16.2017.2>

Torres, J. V., & Luna, I. (2017). *Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model.* <https://bit.ly/36ITw1k>

Trung, D. (2017). *The False Promise of the Human Rights-Based Approach to Freedom of Information Laws.* *Inderscience On line:* <https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJHRCS.2017.088737>

Vanderkasty, E. (2013). *Access to governmental information: studies and trends.* *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información,* 181 - 201. shorturl.at/jprv3

Vera, M. (2015). *El acceso a la información pública y su impacto en la corrupción.* *Gestión y análisis de políticas públicas,* 45-56. <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10230>

ANEXOS

1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Acceso a la información pública y servicio al ciudadano en las juntas vecinales en una municipalidad de Puno, 2022								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	VARIABLE 1				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Cuál es la relación que existe entre el acceso a la información pública y el servicio al ciudadano en las Juntas Vecinales en la Municipalidad en el 2021?	Determinar la relación que entre el acceso a la información y atención al ciudadano en las Juntas Vecinales en la Municipalidad en el 2021.	El acceso a la información municipal se relaciona con el servicio al ciudadano en las Juntas Vecinales en la Municipalidad en el 2021.	Acceso a la información pública	Transparencia	Información actualizada	1	Escala ordinal: 1 (Nunca) 2 (En ocasiones) 3 (Con frecuencia) 4 (Siempre)	Bajo 12 – 23 Medio 24 -36 Alto 37 – 48
					Información verídica exigida por la ley.	2		
					Información sobre obras.	3		
					Información sobre seguridad ciudadana.	4		
				Facilidad	Capacitación.	5		
					Restricciones de forma.	6		
					Limitaciones de fondo.	7		
					Requisitos arbitrarios	8		
				Apertura	Accesible a todos	9		
					Inclusivo	10		
					Sin precisar motivación.	11		
					Gratuito.	12		
VARIABLE 2								
¿Cuál es la relación entre la transparencia de acceso a la información y la atención al poblador del Municipio puneño?	Determinar cuál es la relación de transparencia de acceso a la información del Estado y la atención al ciudadano en la Municipalidad.	Existe relación entre la transparencia de acceso a la información municipal y la atención al usuario en Puno.	Servicio al ciudadano	Fiabilidad	Confianza	1	Escala ordinal: 1 (Nunca) 2 (En ocasiones) 3 (Con frecuencia) 4 (Siempre)	Bajo 12 – 23 Medio 24 -36 Alto 37 – 48
					Sin corrupción.	2		
					Sin burocracia	3		
					Confidencialidad	4		
				Eficiente	Celeridad	5		
					Oportunidad.	6		
					Capacidad de respuesta	7		
					Minimizando errores.	8		
				Empática	Con vocación y conocimiento	9		
					Flexibilidad	10		
					Igualdad de trato	11		
					Fiscalizable	12		
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:				Método de análisis de datos:	

Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental de corte transversal	Población: 80 Muestra: 67 Muestreo Probabilístico aleatorio	Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionarios	Descriptiva: Se aplicó tablas, gráficos y porcentajes de acuerdo con la frecuencia de las variables y dimensiones. Inferencial: Como las variables son cuantitativas se aplicó Rho de Spearman.
---	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Acceso a la información pública	Es el derecho, constitucional y legal que tiene toda persona de buscar, recibir, solicitar y difundir información pública.	Para calcular la variable en indagación se utilizó un cuestionario conformado por tres (03) dimensiones: Transparencia, facilidad y apertura.	Transparencia	<ul style="list-style-type: none"> - Información actualizada - Información verídica exigida por la ley. - Información sobre obras. - Información sobre seguridad ciudadana. 	(bajo) 4 – 8 (medio) 9 -12 (alto) 13 – 16
			Facilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitación. - Restricciones de forma. - Limitaciones de fondo. - Requisitos arbitrarios 	(bajo) 4 – 8 (medio) 9 -12 (alto) 13 – 16
			Apertura	<ul style="list-style-type: none"> - Accesible a todos - Inclusivo - Sin precisar motivación. - Gratuito. 	(bajo) 4 – 8 (medio) 9 -12 (alto) 13 – 16
Servicio al ciudadano	Conjunto de actividades desarrolladas por las instituciones públicas destinadas a satisfacer necesidades del usuario.	Para calcular la variable en indagación se utilizó un cuestionario conformado por tres (03) dimensiones: Fiable, eficiente y empático.	Fiable	<ul style="list-style-type: none"> - Con confianza - Sin cobros ilegales. - Sin dilaciones - Confidencialidad 	(bajo) 4 – 8 (medio) 9 -12 (alto) 13 – 16
			Eficiente	<ul style="list-style-type: none"> - Celeridad - Oportunidad. - Capacidad de respuesta - Minimizando errores. 	(bajo) 4 – 8 (medio) 9 -12 (alto) 13 – 16
			Empática	<ul style="list-style-type: none"> - Con vocación y conocimiento - Flexibilidad - igualdad de trato sin discriminación - Fiscalizable 	(bajo) 4 – 8 (medio) 9 -12 (alto) 13 – 16

Fuente: Elaboración propia

b) En ocasiones () d) Siempre ()

18. ¿El servicio al ciudadano en la Municipalidad es oportuno (en el momento que necesita el usuario)?

a) Nunca. () c) Con frecuencia ()
b) En ocasiones () d) Siempre ()

19. El servicio al usuario que ofrece la municipalidad tiene capacidad de respuesta (con personal y logística)

a) Nunca. () c) Con frecuencia ()
b) En ocasiones () d) Siempre ()

20. El servicio al ciudadano que brindan los servidores de la municipalidad está libre de errores

a) Nunca. () c) Con frecuencia ()
b) En ocasiones () d) Siempre ()

21. ¿El servicio que brindan los servidores de atención al ciudadano es con vocación de servicio?

a) Nunca. () c) Con frecuencia ()
b) En ocasiones () d) Siempre ()

22. ¿La atención al ciudadano por parte los servidores de la municipalidad, al solicitar información pública es flexible (sin intransigencias)?

a) Nunca. () c) Con frecuencia ()
b) En ocasiones () d) Siempre ()

23. ¿La atención al ciudadano por parte de los servidores y funcionarios de la municipalidad, es igualitaria sin discriminación de ninguna clase?

a) Nunca. () c) Con frecuencia ()
b) En ocasiones () d) Siempre ()

24. ¿El servicio al ciudadano que presta la municipalidad, es fiscalizable por órganos internos y externos?

a) Nunca. () c) Con frecuencia ()
b) En ocasiones () d) Siempre ()

¡MUCHAS GRACIAS!

4. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ¹		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TRANSPARENCIA								
1	El portal de transparencia de la Municipalidad tiene información actualizada.	X		X		X		
2	El portal de transparencia de la Municipalidad tiene información verdadera.	X		X		X		
3	El portal de transparencia brinda información sobre adquisición de bienes y servicios.	X		X		X		
4	El portal de transparencia brinda información sobre seguridad ciudadana.	X						
DIMENSIÓN 2: FACILIDAD								
5	Para acceder a la información pública en la Municipalidad se necesita capacitación (orientación) previa.	X		X		X		
6	Para solicitar información estatal a la Municipalidad, existen restricciones formales (documentación adicional).	X		X		X		
7	Para solicitar información estatal en la Municipalidad, existen restricciones de fondo (prohibiciones).	X		X		X		
8	Para solicitar información gubernamental en la Municipalidad, se solicitan requisitos arbitrarios no regulados por normas (pagos o tasas adicionales).	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: APERTURA								
9	Peticionar información pública es accesible a todos los ciudadanos (tanto por vía virtual o presencial).	X		X		X		
10	Peticionar información estatal en la Municipalidad es inclusivo tanto para población quechua y aimara.	X		X		X		
11	Solicitar información pública a la Municipalidad esta le exige al ciudadano motivación alguna (legitimidad o interés económico o moral).	X		X		X		
12	Solicitar información pública a la Municipalidad es gratuito sin costo alguno para el ciudadano.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SERVICIO AL CIUDADANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	El servicio que brinda al ciudadano, los empleados de la Municipalidad le genera confianza	X		X		X		
2	El servicio que ofrece al ciudadano la Municipalidad está libre de actos de corrupción	X		X		X		
3	El servicio al ciudadano en la Municipalidad es burocrático (pasa por muchos filtros u oficinas)	X		X		X		
4	El servicio al ciudadano por parte de los trabajadores en la Municipalidad es confidencial	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA								
5	El servicio al ciudadano en la Municipalidad es cálido (se respetan los plazos legales)	X		X		X		
6	El servicio al ciudadano en la Municipalidad es oportuno (en el momento que	X		X		X		

7	necesita el usuario)	X	X	X		X		
	El servicio que ofrece la Municipalidad tiene capacidad de respuesta (personal y logística)	X		X		X		
8	El servicio que brinda los servidores de la Municipalidad está libre de errores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA								
9	El servicio que brindan los servidores de atención al ciudadano es con vocación de servicio.	X		X		X		
10	La atención al ciudadano por parte de los empleados públicos de la Municipalidad, al solicitar información pública es flexible (sin intransegencias)	X		X		X		
11	La atención al ciudadano por parte de los servidores y funcionarios de la Municipalidad, es igualitaria sin discriminación de ninguna clase.	X		X		X		
12	El servicio al ciudadano que presta la Municipalidad, es fiscalizable por órganos internos y externos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Sonia Marizela Isia Larico DNI: 41821080

Especialidad del validador: Maestría en Derecho Constitucional y Procesal Constitucional

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

Puno, 06 de mayo del 2022.



Firma del Experto Informante.
M.S.C: Sonia Marizela Isia Larico
DNI: 41821080

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TRANSPARENCIA								
1	El portal de transparencia de la Municipalidad tiene información actualizada.	X		X		X		
2	El portal de transparencia de la Municipalidad tiene información verdadera.	X		X		X		
3	El portal de transparencia brinda información sobre adquisición de bienes y servicios.	X		X		X		
4	El portal de transparencia brinda información sobre seguridad ciudadana.	X						
DIMENSIÓN 2: FACILIDAD								
5	Para acceder a la información pública en la Municipalidad se necesita capacitación (orientación) previa.	X		X		X		
6	Para solicitar información estatal a la Municipalidad, existen restricciones formales (documentación adicional).	X		X		X		
7	Para solicitar información estatal en la Municipalidad, existen restricciones de fondo (prohibiciones).	X		X		X		
8	Para petitionar información gubernamental en la Municipalidad, se solicitan requisitos arbitrarios no regulados por normas (pagos o tasas adicionales).	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: APERTURA								
9	Peticionar información pública es accesible a todos los ciudadanos (tanto por vía virtual o presencial).	X		X		X		
10	Peticionar información estatal en la Municipalidad es inclusivo tanto para población quechua y aimara.	X		X		X		
11	Solicitar información pública a la Municipalidad esta le exige al ciudadano motivación alguna (legitimidad o interés económico o moral).	X		X		X		
12	Solicitar información pública a la Municipalidad es gratuito sin costo alguno para el ciudadano.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SERVICIO AL CIUDADANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	El servicio que brinda al ciudadano, los empleados de la Municipalidad le genera confianza	X		X		X		
2	El servicio que ofrece al ciudadano la Municipalidad está libre de actos de corrupción	X		X		X		
3	El servicio al ciudadano en la Municipalidad es burocrático (pasa por muchos filtros u oficinas)	X		X		X		
4	El servicio al ciudadano por parte de los trabajadores en la Municipalidad es confidencial	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA								
5	El servicio al ciudadano en la Municipalidad es celeré (se respetan los plazos legales)	X		X		X		
6	El servicio al ciudadano en la Municipalidad es oportuno (en el momento que necesita el usuario)	X		X		X		
7	El servicio que ofrece la Municipalidad tiene capacidad de respuesta (personal y logística)	X		X		X		
8	El servicio que brinda los servidores de la Municipalidad está libre de errores	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: EMPATIA								
9	El servicio que brindan los servidores de atención al ciudadano es con vocación de servicio.	X		X		X		
10	La atención al ciudadano por parte de los empleados públicos de la Municipalidad, al solicitar información pública es flexible (sin intransigencias)	X		X		X		
11	La atención al ciudadano por parte de los servidores y funcionarios de la Municipalidad, es igualitaria sin discriminación de ninguna clase.	X		X		X		
12	El servicio al ciudadano que presta la Municipalidad, es fiscalizable por órganos internos y externos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg Sc. Julmer Sosa Quispe DNI: 01323994

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

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

Puno, 09 de mayo del 2022.

Firma del Experto Informante.

Mg Sc: Julmer Sosa Quispe

DNI: 01323994

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ¹		Claridad ¹		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: TRANSPARENCIA								
1	El portal de transparencia de la Municipalidad tiene información actualiza.	X		X		X		
2	El portal de transparencia de la Municipalidad tiene información verdadera.	X		X		X		
3	El portal de transparencia brinda información sobre adquisición de bienes y servicios.	X		X		X		
4	El portal de transparencia brinda información sobre seguridad ciudadana.	X						
DIMENSIÓN 2: FACILIDAD								
5	Para acceder a la información pública en la Municipalidad se necesita capacitación (orientación) previa.	X		X		X		
6	Para solicitar información estatal a la Municipalidad, existen restricciones formales (documentación adicional).	X		X		X		
7	Para solicitar información estatal en la Municipalidad, existen restricciones de fondo (prohibiciones).	X		X		X		
8	Para petitionar información gubernamental en la Municipalidad, se solicitan requisitos arbitrarios no regulados por normas (pagos o tasas adicionales).	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: APERTURA								
9	Peticionar información pública es accesible a todos los ciudadanos (tanto por vía virtual o presencial).	X		X		X		
10	Peticionar información estatal en la Municipalidad es inclusivo tanto para población quechua y aimara.	X		X		X		
11	Solicitar información pública a la Municipalidad esta le exige al ciudadano motivación alguna (legitimidad o interés económico o moral).	X		X		X		
12	Solicitar información pública a la Municipalidad es gratuito sin costo alguno para el ciudadano.	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: SERVICIO AL CIUDADANO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ¹		Claridad ¹		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	El servicio que brinda al ciudadano. los empleados de la Municipalidad le genera confianza	X		X		X		
2	El servicio que ofrece al ciudadano la Municipalidad está libre de actos de corrupción	X		X		X		
3	El servicio al ciudadano en la Municipalidad es burocrático (pasa por muchos filtros u oficinas)	X		X		X		
4	El servicio al ciudadano por parte de los trabajadores en la Municipalidad es confidencial	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA								
5	El servicio al ciudadano en la Municipalidad es còtere (se respetan los plazos legales)	X		X		X		
6	El servicio al ciudadano en la Municipalidad es oportuno (en el momento que	X		X		X		

	necesita el usuario)	X		X		X		
7	El servicio que ofrece la Municipalidad tiene capacidad de respuesta (personal y logística)	X		X		X		
8	El servicio que brinda los servidores de la Municipalidad está libre de errores	X						
DIMENSIÓN 3: EMPATÍA								
9	El servicio que brindan los servidores de atención al ciudadano es con vocación de servicio.	X		X		X		
10	La atención al ciudadano por parte de los empleados públicos de la Municipalidad, al solicitar información pública es flexible (sin intransigencias)	X		X		X		
11	La atención al ciudadano por parte de los servidores y funcionarios de la Municipalidad, es igualitaria sin discriminación de ninguna clase.	X		X		X		
12	El servicio al ciudadano que presta la Municipalidad, es fiscalizable por órganos internos y externos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: Juan Carlos Castro Ramos **DNI:** 29541619

Especialidad del validador: Doctor en Derecho

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
¹**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
¹**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

Puno, 09 de mayo del 2022.



Firma del Experto Informante.

Dr: Juan Carlos Castro Ramos

DNI: 29541619

5. PRUEBA DE NORMALIDAD

<i>Kolmogorov-Smirnoff</i>			
Variables	Estadístico	gl	Sig.
Acceso a la información pública	0,093	67	,020*
Servicio al ciudadano	0,087	67	,020*

a. Corrección de significación de *Lilliefors*

En la tabla, se efectuó la prueba de *Kolmogorov-Smirnoff*, puesto que, la muestra estuvo conformada por $gl = 67$ participantes, a fin de revelar si los datos de las variables a estudiar guardan una proporción normal. Demostrándose que el nivel de significación se halla por debajo de 0,05, por consiguiente, el método es no paramétrico debiéndose utilizar la prueba *Rho de Spearman*.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Acceso a la información pública y servicio al ciudadano en las juntas vecinales en una municipalidad de Puno, 2022", cuyo autor es SANTANDER ACUÑA ARTURO MANUEL, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 28 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT DNI: 41494560 ORCID 0000-0003-2373-1300	Firmado digitalmente por: AOSCANOVARA el 11-08- 2022 07:59:21

Código documento Trilce: TRI - 0376955