



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Recurso humano y su incidencia en el acceso a la información pública  
en una municipalidad provincial en Piura, año 2022

**AUTOR:**

Herrera Torres, Alan Raul (ORCID: 0000-0002-0726-4506)

**ASESOR:**

Dr. Saavedra Olivos, Juan Jose (ORCID: 0000-0001-8191-8988)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado.

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**PIURA - PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

A mis queridos padres, por ser mi  
fuente de inspiración.

## Agradecimiento

A Dios, mi familia, a mis amigos, compañeros de labores. En especial a mis padres, por su constante y desinteresado apoyo, en el logro de mis objetivos de crecimiento personal y profesional.

## Índice de contenidos.

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y Unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS.....	

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Identificación de variables</i> .....	15
Tabla 2 <i>Población de la Unidad Orgánica</i> .....	18
Tabla 3. <i>Relación de las variables Recursos Humanos y Solicitudes de Acceso a Información Pública</i> .....	23
Tabla 4. <i>Relación de la dimensión Capacitación y la variable Solicitudes de Acceso a Información Pública</i> .....	24
Tabla 5. <i>Relación de la dimensión Metas y la variable Solicitudes de Acceso a Información Pública</i> .....	25
Tabla 6. <i>Relación de la dimensión Compromiso y la variable Solicitudes de Acceso a Información Pública</i> .....	26
Tabla 7. Pruebas de Normalidad de Shapiro-Wilk.....	27
Tabla 8. Correlación de las variables Recursos Humanos y Solicitudes de Acceso a Información Pública .....	28
Tabla 9. <i>Correlación de la dimensión Capacitación y la variable Solicitudes de Acceso a Información Pública</i> .....	29
Tabla 10. <i>Correlación de la dimensión Metas y la variable Solicitudes de Acceso a Información Pública</i> .....	30
Tabla 11. <i>Correlación de la dimensión Compromiso y la variable Solicitudes de Acceso a Información Pública</i> .....	31

## Índice de figuras

Figura 1 Relación entre las variables Recursos Humanos y Solicitudes de acceso a información pública .....	23
Figura 2. Relación entre la dimensión Capacitación y la variable Solicitudes de acceso a información pública .....	24
Figura 3. Relación entre la dimensión Metas y la variable Solicitudes de acceso a información pública .....	25
Figura 4 Relación entre la dimensión Compromiso y la variable Solicitudes de Acceso a Información Pública .....	26

## Resumen

La investigación examinó la relación que existe entre el recurso humano y la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública, en la municipalidad provincial de Piura, año 2022. El estudio se realizó bajo el paradigma positivista, empleando la metodología cuantitativa; presentó un nivel descriptivo y de tipo correlacional. Se utilizó la técnica de la encuesta, con la elaboración de sendos cuestionarios estructurados en base a las variables investigadas, sujeto a pruebas de validez, y obteniendo un grado de confiabilidad aceptable. Los cuestionarios fueron aplicados a 18 funcionarios, considerándose un estudio censal. En los resultados se evidenció que la percepción de los funcionarios califica en niveles medios mayoritariamente las variables recurso humano y solicitudes de acceso a la información pública, con un valor porcentual de 72,2% y 61,1% respectivamente. Se concluye que, la variable Recurso Humano guarda una relación directa sobre la variable Solicitudes de acceso a información pública, sustentado en el valor del Rho de Spearman ( $r_s = ,777^{**}$ ); y una significancia de 0,000. Se recomienda, proveer una infraestructura tecnológica adecuada, permitiendo que la información este organizada, y disponible para proceder con el derecho de acceso a la información pública.

**Palabras Clave:** Recurso humano, solicitudes de acceso a la información pública, capacitación, metas, compromiso.

## Abstract

The research examined the relationship between human resources and timely attention to requests for access to public information, in the provincial municipality of Piura, year 2022. The study was carried out under the positivist paradigm, using the quantitative methodology; presented a descriptive and correlational level. The survey technique was used, with the preparation of structured questionnaires based on the variables investigated, subject to validity tests, and obtaining an acceptable degree of reliability. The questionnaires were applied to 18 officials, considering a census study. The results showed that the perception of the officials qualifies the human resource variables and requests for access to public information at medium levels, with a percentage value of 72.2% and 61.1%, respectively. It is concluded that the Human Resource variable is directly related to the Requests for access to public information variable, based on the value of Spearman's Rho ( $r_s = .777^{**}$ ); and a significance of 0.000. It is recommended to provide an adequate technological infrastructure, allowing the information to be organized and available to proceed with the right of access to public information.

**Keywords:** Human resources, requests for access to public information, training, goals, commitment.

## I. INTRODUCCIÓN

Tal como lo estipulan las leyes nacionales y convenciones internacionales, “la data pública debe ser accesible para la totalidad de los ciudadanos, ya que gozan de ese derecho primordial, en función a la búsqueda, recojo de información y datos relacionados al Estado”. Organización de Estados Americanos(2013); hecho que permite a la ciudadanía participar y realizar seguimiento en asuntos políticos y actividades del Estado, transparentando su actuación; fortaleciendo la participación ciudadana en asuntos o políticas de Estado y con ello la gobernabilidad.

En América Latina, según Cantón, S. & Loreti, D.(2020), existe la necesidad de contar con instituciones que respondan adecuadamente el requerimiento de boletines informativos; para ello mediante las leyes de accesibilidad y transparencia de la data, se busca mejorar el control social y la reducción de la corrupción.

En Perú, acceder a la data del estado, es un derecho esencial, busca que la ciudadanía se informe y participe del desarrollo de su comunidad, erradicando el secretismo de algunas instituciones públicas y obligándolas a la implementación de mecanismos que permitan una adecuada atención a solicitudes para acceder a data, dentro de periodos establecidos por ley, bajo responsabilidad(Defensoría del Pueblo, 2012); sin embargo y pese a la normativa y pautas dictadas, muchas veces, el plazo otorgado, resulta insuficiente debido a factores como el principio de división de funciones, la ausencia de compromiso de diversos funcionarios y la deficiencia en la normativa interna como externa.

Desde la perspectiva de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2021), en su Informe anual relacionados a la accesibilidad de la data estatal 2020, señaló: las municipalidades provinciales de las regiones de Tacna (209), Piura (123) y Tumbes (90), registran el mayor número de solicitudes no atendidas”; el motivo principal es la falta de cumplimiento en la entrega de informaciones solicitadas por parte del funcionario público que posee dicha información, siendo que dicha información representa el 38.5% del total.

En la presente investigación se ha considerado la municipalidad provincial de Piura, la cual cumple en el marco de la Ley N° 27806, con brindar este servicio; con lo cual se busca determinar las causas y/o motivos que generan el incumplimiento de los periodos para las atenciones de las peticiones de accesibilidad a la información estatal, identificando la incidencia que tiene el recurso humano en esta problemática; planteando estrategias para conseguir la atención pertinente de los requerimientos de data.

Ante ello se plantea el siguiente problema general de Investigación: ¿De qué manera el recurso humano se relaciona con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública, en la municipalidad provincial de Piura, año 2022?; y como problemas específicos tenemos: ¿Cómo se relaciona las capacitaciones del recurso humano con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública?; ¿Cuál es la relación de las metas de atención con la respuesta oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública?; ¿Cómo se relaciona el compromiso del recurso humano con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública?.

Atendiendo a Hernández, et al. (2014), esta investigación se justifica mediante cinco aspectos: Es conveniente, porque nos permitirá analizar la problemática de la municipalidad Provincial en Piura, frente a la ejecución de plazos establecidos dentro de la ley de acceso a la información; es relevante socialmente ya que contribuirá a mejorar la atención sobre accesos a la información pública; tiene implicancias prácticas porque permitirá identificar las deficiencias del trámite y del desarrollo de atención a los requerimientos de acceso a la información y plantear las mejoras y correctivos necesarios y pertinentes; posee valor teórico, ya que consentirá la vinculación de los resultados de las variables, proponiendo posibles soluciones a futuro y tiene utilidad metodológica, porque demostrada la validez y confiabilidad de la investigación, sus instrumentos pueden ser usados en otras investigaciones.

En ese sentido, se plantea el siguiente objetivo principal: Determinar la relación que existe entre el recurso humano y la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública, en la municipalidad provincial de Piura, año 2022; y los objetivos específicos son: Determinar la relación entre las capacitaciones del recurso humano con la atención oportuna de las

solicitudes de acceso a la información pública; Determinar la relación de las metas de atención con la respuesta oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública; Determinar la relación del compromiso del recurso humano con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública.

Por lo indicado como hipótesis general se plantea: Existe una relación significativa entre el recurso humano y la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública, en la municipalidad provincial de Piura, año 2022; También las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre las capacitaciones del recurso humano con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública; Existe relación directa entre las metas de atención con la respuesta oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública; Existe relación positiva entre el compromiso del recurso humano con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública.

## II. MARCO TEÓRICO.

Respecto al tema materia del estudio a realizar, se ha procedido a examinar enfoques conceptuales donde se enmarca la investigación; así como varias tesis nacionales e internacionales, las cuales se citarán a continuación:

En Uruguay el autor Aguirre A. (2016), realizó una investigación sobre la relación entre gobierno abierto y acceso a la data pública. El estudio está enmarcado en el denominado “paradigma social de las ciencias informativas”. El objetivo es prosperar en el perfil de investigación propuesta, que se concibe como esencial para incidir en el papel del experto y sus actividades en las sociedades de la que forman parte, y promover el progreso de la neutralidad y el mecanismo de visión en la Profesión Favorece una aproximación crítica a la realidad ya la acción política. El método utilizado es cualitativo. Los casos examinados son problemáticos a la luz de un marco teórico que aborda las refutaciones entre el requisito de acceder a información perceptiva de carácter público y el ejercicio efectivo de este derecho. Entre los trascendentales hallazgos se encuentra la constatación de que existen tensiones entre los requisitos de acceso a la información pública y la práctica de este derecho; la existencia de una legislación apropiada, pero con autoridades de control débiles; y un nuevo escenario para los profesionales de la información que necesitan una formación suficiente para operar dentro de la legislación vigente y problematizar la realidad, seguido de la ética de la información.

En España, el autor Astudillo M. (2017), en su estudio se ofrece un análisis de la base conceptual del derecho de acceso a la información estatal, su control regulado en el sistema español por la Ley 19/13 y el sistema chileno por la Ley N° 20285 de 2008. Se propone analizar comparativamente entre sendas leyes, para determinar cómo abordan la norma integrada en el concepto de trabajo. Se advierte que los dos casos no regulan el derecho de accesibilidad a la data del estado, sino el derecho frente a la accesibilidad a la data administrativa, desde esta perspectiva los dos modelos son deficiente, ya que el chileno está mejor descrito que el español.

En Chile, el autor Gonzales A. (2018), La finalidad de la su investigación fue revisar los requisitos que exige la ley N° 20285, para formular un requerimiento de acceso a la data pública que obra en potestad de la Administración del

Estado, y de ese modo analizar eventuales implicancias que dicha configuración normativa tiene en la diligencia de los procedimientos administrativos de accesibilidad a la data, concluyendo que los casos en que el fallo del Consejo para la Transparencia es desfavorable para el solicitante, ya sea porque se acepta la alegación del órgano requerido sobre la inexistencia de la información pedida, o se da por configurada una causal de reserva, puede dar los fundamentos para que la figura del Defensor Ciudadano aparezca como una solución posible para llevar adelante a nivel macro, judicial y político, las consignas de la sociedad en materia de accesibilidad de data estatal, complementando el rol más acotado que actualmente tiene Consejo de Transparencia chilena.

En el Perú, Farfán De La Cruz (2017), en su investigación buscó describir la percepción del público sobre la accesibilidad a la información estatal en el municipio de Pueblo Libre 2015, la población fue de 86001 pobladores, la muestra fue de 382 habitantes, y se utilizó la variable: Acceso a la data pública. Este estudio tuvo un diseño no experimental con nivel descriptivo simple y de corte transversal que recopiló información a lo largo de un período de tiempo, desarrollado con el instrumento: Cuestionario de 28 preguntas sobre el acceso a la información pública. Escala tipo Likert (No sé/No contesta; No; A veces, SI), que brinda información sobre la variable Acceso a la data pública evaluando sus dimensiones, donde los resultados se exhiben de forma gráfica y textual. La investigación encuentra evidencia que permite confirmar que, dados los niveles percibidos de acceso a la data pública, en tanto el 65% de los encuestados que se encuentran bajo la jurisdicción del municipio de Pueblo Libre creen que esto es normal, el 20% indica que el nivel es bueno y el 15% indica el nivel es malo.

En Perú Murrieta V. & Poch C. (2018), establece que el acceso y transparencia de la data del estado son factores primordiales en la disputa y prevención frente a la corrupción, por lo que es muy significativo monitorear asiduamente el procedimiento de implementación y fortalecerlo para edificar una sociedad de justicia, responsable y democráticamente sostenible en el orden social, a razón de la dignidad y los derechos humanos. El proceso de transparencia se evaluó examinando la cantidad de data sobre gobernanza divulgada de forma virtual en el PTE y su grado de actualización. En lo

referente al proceso de acceso a la información, se determinó la valoración sobre la aceptación de las peticiones de acceso a la data solicitadas por los habitantes por medio del Portal Virtual Institucional (PVI), concluye que el gobierno regional de Ucayali tiene un 60% de transparencia en la divulgación de su gestión del PTE; En lo concerniente al acceso a la data de gestión, su eficiencia resultó en 0%. A diferencia del estudio de las entrevistas ejecutadas, los resultados pueden tenerse en cuenta para optimizar la implementación y el desempeño de la legislación pertinente; las conclusiones y recomendaciones contribuirán a la efectividad y eficacia de la implementación de la ley de accesibilidad a la data pública y la de transparencia ya la mejora continua de su gobernanza, contribuyendo a la sostenibilidad y el fortalecimiento de orden social a nivel regional.

En Perú, Cárdenas (2020), examinó y verificó si las deficiencias y restricciones normativas de la autoridad nacional de transparencia y la falta de acceso a la data pública perturban el derecho de accesibilidad a la data estatal. Señala, demuestra y propone que las carencias en la determinación de las responsabilidades administrativas por no cumplir con las normas establecidas afectan el derecho de acceso a la data pública. Identifica limitaciones y lagunas dentro del proceso de atención a las solicitudes de acceso a la información pública en Ley 27806, que afectan el derecho de acceso a la información pública. Muestra y prueba que las deficiencias y limitaciones del procedimiento de denegación de información previsto en la ley 27806, afectan el derecho de acceso a la data estatal.

En Perú, Alcoser (2019), realizó un estudio con una muestra de 168 empleados y 381 usuarios del Control Nacional de Migraciones, con sede en Lima. Con base en esto, resultó que el 34% de los empleados encuestados casi nunca se siente motivado por el trabajo realizado, y el 39% solo algunas veces piensa que está motivado y le gusta el trabajo realizado. Para el 26% de los empleados, casi nunca reconocen sus buenas prácticas, y el 42% solo ocasionalmente. También se encontró que el 60% de los usuarios encuestados piensa que solo algunas veces es apropiado procesar un servidor. Por otro lado, se presenta el diagrama de procesos de administración de personal, el cual está diseñado como una herramienta para la gestión de personal. También se presenta el fundamento del empoderamiento en la toma

de decisiones, cuyo fundamento postula los elementos esenciales del empoderamiento, la motivación y el liderazgo y desarrollo del personal. La conexión entre clima organizacional, reconocimiento personal, compromiso de los empleados es muy importante; y calidad de servicio para el usuario de migración, ya que encontró un valor  $p$  de  $0,000 < \alpha = 0,05$  a través de la correlación de Rho Spearman.

En el Perú, los recursos humanos dentro del sector público, por muchas décadas había pasado inadvertido o relegado a un último plano; no obstante su importancia en el cumplimiento de las metas institucionales, han hecho que se le dote de la importancia que realmente merece, convirtiéndose en un asunto sumamente crucial, para un Estado en pleno proceso de modernización; por ello, para la gestión de los Recursos Humanos en nuestro país, existe el denominado Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, que tiene como objetivo llevar a cabo las Políticas del Estado en las diferentes entidades del estado; sistema que está gestionado y administrado por la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR.

De este modo, el Recurso Humano, no es ajeno al Derecho a la Información Pública, pues ha sido tomado en cuenta en la normatividad sobre la materia, según la cual, en caso de no atender la petición de acceso a la data pública dentro del plazo de diez días hábiles, el servidor público responsable incurre en una falta grave, consiguiendo inclusive ser denunciados en la vía penal, por abuso de autoridad. De otro lado, la falta de recurso humano, excepcionalmente ha sido contemplado como una causal para ampliar el plazo de atención, previa comunicación al administrado dentro de dos días hábiles de recibido el pedido de información.

Por ello, el énfasis que se le ponga al recurso humano dentro de la entidad pública, para la realización de sus labores cotidianas, entre ellas atender las solicitudes de acceso a la data que a diario pudieran recibir, pasa no solo por la capacitación constante del personal, sino además de dotarlo de la logística necesaria, en cuanto instrumentos, materiales y sistemas digitales de gestión, que faciliten y permitan dar fluidez al circuito interno de la entidad para la ubicación y atención de los pedidos de información dentro del plazo legal, más aún cuando en más de las veces, en las entidades dichos recursos son escasos.

Así, de manera general la transparencia dentro del manejo de la data estatal es un tema esencial, dentro de la lucha contra la corrupción y en pos de un sistema de gobierno con democracia. “Siendo una de sus expresiones el derecho de accesibilidad a la data del estado”. Defensoría del Pueblo (2012).

Atendiendo a que: “la accesibilidad a la data del estado como se instituye en las convenciones Internacionales y leyes nacionales, representan un derecho primordial para la totalidad de ciudadanos que ansíen recibir y buscar data e información en manos estatales” Organización de Estado Americanos (2013); lo cual facilita la participación ciudadana en cuestiones o temas políticos y realizar seguimiento a las actividades del Estado, lo cual permite transparencia dentro de la gestión Pública, fortaleciendo la participación ciudadana en asuntos o políticas de Estado y con ello la gobernabilidad; es por ello que:

Los dirigentes de Estado y Gobierno de las Américas, por medio de Declaración de Nuevo León – México, declararon que: la accesibilidad a la data en dominio del Estado es una circunstancia necesaria para la intervención ciudadana y suscita el firme cumplimiento de los derechos humanos; comprometiéndose a contar dentro de sus administraciones con normas jurídicas que garanticen el derecho de la ciudadanía a la accesibilidad de la data Organización de Estado Americanos (2004).

El Acceso a la Información pública, según Gutiérrez Jiménez (2008), es un derecho primordial en dos direcciones: primeramente, por proteger el acceso de los individuos a la data distinguida como un recurso fundamental que garantiza su autonomía individual: la cual consiente a las personas la elección y alcanzar el desarrollo de proyectos de vida de su conveniencia; en segundo lugar, considerando que el acceso a la data en dominio de las autoridades públicas es una índole fundamental para el cumplimiento de los derechos políticos y la libertad de expresión, reunión, asociación, y opinión para la contribución en la creación de la voluntad colectiva.

La Defensoría del Pueblo (2012), indica que la accesibilidad a la data pública en el Perú, viene a ser un derecho esencial autónomo, el que consiste “en que la ciudadanía pueda requerir información que poseen las instituciones públicas u órganos estatales, teniendo estos la obligación de ofrecer la información requerida”, Entendido de otra manera el derecho al acceso a la data pública, es aquel que tiene todo individuo a que las entidades que ejecutan cargos

públicos le faciliten la data solicitada, la cual de acuerdo a Ley: “Puede haber sido reproducida por dicha entidad o estar en poder de esta” Diario el Peruano - Editora Perú (2019).

En ese sentido, inclusive él Tribunal constitucional, ha señalado claramente que, la información sobre la gestión real de la población se convertirá a la larga en un verdadero bien público o colectivo, que debe estar a disposición de todos los individuos, no sólo para viabilizar la plena efectividad del principio de transparencia y el de publicidad en el gestionar público, como el régimen republicano, sino a modo herramienta de control institucional sobre quienes representan a la ciudadanía. Tribunal Constitucional (2009).

En la actualidad, el Perú ha mostrado avances en la implementación de los compromisos asumidos en el ámbito de la Alianza para el Gobierno Abierto y en el contexto de sus recomendaciones, ha incorporado en su ordenamiento jurídico, normas legales producto del consenso de las entidades comprometidas en las normas vinculadas al gobierno abierto. Vera N. (2013); en ese contexto, se “Promulgó la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la data Pública, así como el Reglamento aceptado por Decreto Supremo N° 072-2003- PCM y el TUO aprobado mediante Decreto Supremo N° 043-2003-PCM” Diario el Peruano - Editora Perú(2019); normas mediante las cuales se busca transparentar los actos del Estado, regulando el Derecho constitucional de acceso a la data, el que se encuentra contemplado dentro del numeral 5 del Artículo 2° de nuestra Constitución, concordante con el Artículo 7° que establece: “que todo individuo sin declaración de causa tiene derecho a recibir y realizar solicitudes de data de cualesquier entidad estatal” Diario el Peruano - Editora Perú (2019).

En ese sentido en el marco de la normativa antes indicada, las instituciones públicas a nivel nacional se encuentran obligadas a implementar mecanismos que permitan una adecuada atención de las solicitudes que formulan los ciudadanos, dentro de los plazos establecidos bajo responsabilidad; así tenemos que el Artículo 11 del ya mencionado Decreto explica que, la entidad posee un periodo máximo de 10 días hábiles para tramitar la solicitud de acceso a la data”; extraordinariamente y por una sola vez, la entidad comunicará al peticionario la fecha en la que le facilitará la data requerida, en el plazo de dos días hábiles contados a partir de la recepción de las solicitudes

de información, es que conforme al artículo 4 del artículo 14 de la ya citada norma, los funcionarios o funcionarias que no la respeten serán penados por falta grave además podrán ser sancionados por abuso de poder en el sentido del artículo 377 de la Ley Penal. Diario el Peruano - Editora Perú (2019).

Lamentablemente, a pesar de la normativa vigente respecto a la transparencia y acceso a la data pública, aún persisten afectaciones en el Perú, como el incumplimiento del plazo de entrega de información, la solicitud de derechos ilegales o arbitrarios, la negativa a brindar información por excepciones, no previstas por la ley, entre otros aspectos que aún se dan. La tarea es engorrosa y compleja, se necesita un cambio cultural con el compromiso de sembrar un hábito de transparencia y acceso a la data pública, llevará tiempo, pero no se debe abandonar. El compromiso y la cooperación ayudarán a resolver mejor estos problemas. Vera N. (2013).

En el caso en concreto, para la atención de las peticiones de acceso a la data, muchas veces, el plazo de 10 días hábiles desde la aceptación del documento, resulta insuficiente toda vez que, basados en el principio de división de funciones y responsabilidades (Fayol, 1916), que rige la Administración pública, cada unidad orgánica en la Municipalidad Provincial de Piura, tiene la obligación de atender y dar cumplimiento; para lo cual la solicitud va pasando por todo un procedimiento interno. Debiendo precisar que dicho procedimiento no se encuentra debidamente establecido en alguna norma o directiva interna, si no que se realiza, según lo antes indicado en base a la repartición de funciones de acuerdo al ROF y MOF vigentes de la entidad.

De otro lado, si bien la Ley establece que, la información solicitada tiene que ser atendida dentro del plazo de diez días hábiles, no obstante, excepcionalmente se podrá hacer uso de la prórroga, "ocasionada por causas debidamente justificadas concernientes a la ausencia de capacidad del recurso humano, lo operativo o logístico de la entidad, o a la cantidad de data requerida". Diario el Peruano - Editora Perú (2019); circunstancias que se vieron agudizadas con la declaratoria de emergencia Nacional. Conforme, se explica el trámite interno establecido en la Municipalidad Provincial de Piura, no permite poder utilizar el plazo excepcional para comunicar la prórroga de la fecha de atención más allá de los diez días al ciudadano solicitante, toda vez que la ley exige que dicha prórroga, se comunique al administrado en el plazo

de dos días de recibida la solicitud; sin embargo internamente en ese plazo la solicitud aun no llega a la unidad orgánica competente quien deberá evaluar si la información se podrá entregar dentro de los 10 días o por el contrario necesitará un plazo adicional; por lo que al no poder utilizar dicha prorrogas, hace que se incurra en el incumplimiento del plazo de 10 días; aunado a que durante las épocas más críticas de la pandemia, la Municipalidad provincial de Piura, presentó un déficit de recurso humano debido a que gran parte del personal no podía realizar trabajo presencial debido a su condición de personas vulnerable.

Asimismo, la falta de cumplimiento dentro del plazo de ley, obedecería además a la falta de compromiso de algunos funcionarios que a pesar que cuentan con la información y están en condiciones de proporcionar dentro de los plazos, no lo hacen. Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ANTAIP (2021). Siendo que la demora al entregar data, viene vulnerando el plazo establecido en el Decreto Supremo N° 021-2019-JUS – TUO de la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la data Pública, lo que conlleva a una percepción negativa por parte de los administrados, quienes se ven perjudicados al no obtener respuesta en los plazos establecidos, lo que redundo en la visión deficiente que se tiene la administración pública en general.

Respecto de la presente investigación, la variable “recurso humano”, se fundamenta en las siguientes bases teóricas: Los recursos humanos son un componente esencial de la ventaja competitiva y por ello un elemento fundamental de cualquier tipo de institución. Este componente común viene a ser un enorme diferenciador que permite que la competitividad sea tal y como debe ser demostrada, medida y comparada. González Gatica (2005).

Es por medio de la gestión de recursos humanos, donde una institución desarrolla, organiza y planea, el desempeño eficiente de su personal, el cual se maneja a través de una estructura organizativa.

De la misma manera, respecto de la variable (y) acceso a la data pública, Piana & Amosa (2018), señala que: El derecho fundamental a la accesibilidad de la data pública es el derecho que tenemos a la información, el cual está necesariamente intrínsecamente relacionado a nuestro derecho de libertad expresiva y de pensamiento. Al informar al público, este derecho civil, colectivo

y humano, fundamentado en el derecho a exigir y la obligatoriedad de transparencia en la función de gobierno, cuya principal obligación es el estado. Atendiendo a lo indicado, se dice que el derecho de accesibilidad a la data, es un derecho humano por su vinculación con los derechos de la ciudadanía a conseguir del Estado la data que éste posea; permitiendo se la autorrealización individual y colectiva, hecho que representa la base de la democracia. Fuenmayor E. (2004).

Respecto a las dimensiones de la variable Recurso Humano, se consideran 3 dimensiones:

Capacitación: tiene como objetivo llenar los vacíos de conocimientos o habilidades que se han identificado entre los servidores públicos para mejorar su desempeño y así lograr los objetivos institucionales de las instituciones y obtener buenos servicios para los ciudadanos. SERVIR (2021).

Metas: actividades o acciones concretas, medibles y cuantificables para catalogar el esfuerzo de los funcionarios públicos, al desarrollar sus funciones. Camargo S. (2015).

Compromiso del recurso humano: es entendido como la fuerza relativa con que un individuo se identifica con la organización y se implica en la misma. Romero Muñoz (2017).

En referencia a las dimensiones de la variable solicitudes de acceso a la información pública, se consideran 4 dimensiones:

Aplicación de la normativa: Los servidores públicos que no acaten con las dispuesto en la Ley N° 27806 serán sancionados por la comisión de una falta grave, además pueden ser denunciados en vía penal por Abuso de Autoridad según el Artículo 377° del Código Penal. Defensoría del Pueblo (2016).

Tramitación: Cada solicitud de data debe dirigirse al funcionario designado en la entidad para realizar la tarea. En caso de que éste no sea designado, la solicitud se envía al funcionario que tenga la información requerida o a su superior inmediato.

Excepciones del derecho de acceso a la data: La denegación de acceso a los datos solicitados deberá tener un motivo válido en las circunstancias excepcionales previstas en el artículo 15 de esta Ley, señalando y claramente expresado por escrito el motivo por el cual se aplican estas excepciones y el plazo de su prolongación. Defensoría del Pueblo (2016).

Soporte institucional: Los servidores a cargo de proporcionar la data que corresponda al área de su competencia, tienen el deber de facilitar infraestructura adecuada, para atender las solicitudes, de la misma manera tiene la obligación de tener una data organizada, sistematizada y publica, tal como lo establece la Ley N° 27806 (2002).

Así, en la presente investigación daremos una mirada a la experiencia y desafíos de la administración pública en el Perú, en específico en la municipalidad provincial de Piura, respecto de la ejecución y manejo de la transparencia y accesibilidad a la data, como pilar esencial para la transparencia en los actos de la administración; para ello verificaremos las falencias que se presentan al momento de la atención; con lo cual se vulneración el derecho a la transparencia y acceso a la información y formularemos las posibles soluciones al problema planteado, destacando la importancia de una cultura participativa, colaborativa y de transparencia entre las instituciones públicas y la sociedad.

### **III. METODOLOGÍA.**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación.**

##### **3.1.1. Tipo**

La tipología de la investigación fue de tipo básico, pues su finalidad es ahondar y a la vez extender conocimientos científicos de la realidad problemática existente. No es de aplicación inmediata. Carrasco D.(2019) .

Según Hernández et al.(2014), en la realización de una investigación, frecuentemente se busca describir sucesos, situaciones y contextos, describiendo su naturaleza y destacando como se manifiestan. En ese sentido cuando se desarrolla un estudio descriptivo, se pretende identificar características particulares de algunos objetos y fenómenos, a los cuales se requiere someterlos a un riguroso análisis. Tamayo y Tamayo(2003).

Asimismo, las características de una investigación correlacional, es la asociación de variables atendiendo a determinado o determinados patrones, los mismos que resultan predecibles para el estudio de la población materia del análisis.Hernández, R, Fernández, C, & Baptista, M.(2014).

##### **3.1.2. Diseño de investigación.**

El estudio fue de tipo descriptiva, analizándose la manifestación de las variables materia de estudio: el recurso humano y los requerimientos de accesibilidad a la data pública. De la misma forma se tratará de una investigación correlacional ya que se pretende la evaluación de la relación entre las variables antes indicadas y cuál es su influencia dentro del contexto de la presente investigación. Hernández, R, Fernández, C, & Baptista, M. (2014).

Finalmente, atendiendo la naturaleza de las variables, en la presente investigación se desarrolló el método no experimental, dado que las variables

no se verían alteradas de una manera deliberada al realizar el análisis de las mismas; sino que se evaluarán en su contexto natural.

El enfoque planteado para la investigación fue un enfoque cuantitativo; enfoque que en base a la recopilación de datos se ensaya una hipótesis, la cual se medirá con análisis estadísticos y números, buscando establecer patrones de comportamientos y proyectar teorías. Ecco (1999). A través de este enfoque se busca medir y determinar la magnitud del problema de investigación; para ello se tiene ya determinado un problema concreto de estudio. Fidiligno N.(1968). Se procederá a elaborar un marco teórico con anteriores investigaciones, de las cuales se derivarán las hipótesis y se probará los diseños ayudarán al desarrollo del tema de investigación, recolección que se basará en la medición; analizándolo con métodos estadísticos. Hernández, R, Fernández, C, & Baptista, M.(2014).

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **3.2.1. Variables**

Por lo señalado por Valderrama Mendoza (2016), las variables son aquellas características que tiene las cosas o los seres humanos, las cuales pueden ser observadas; siendo que cuando se miden, pueden tener una variación cualitativa y cuantitativamente en relación la una de la otra.

En la presente investigación se cuenta con dos variables, según se detalla:

Tabla 1.

*Identificación de variables*

<b>Variable</b>	<b>Descripción de la variable.</b>
X	Recurso humano.
Y	Solicitudes de acceso a la información pública

Nota: Elaboración Propia.

### **3.2.2. Operacionalización de variables**

Operacionalización de variables, según Valderrama Mendoza (2016), se trata de un proceso, mediante el cual las variables de la investigación van a ir evolucionando de meros conceptos abstractos a unidades de medición; en resumen en la operacionalización de variables se buscan los elementos que conformaran las variables de la investigación, a decir: dimensiones, sub dimensiones e indicadores, los cuales operaran mediante la definición conceptual.

**Variable 1:** Recurso humano.

#### **Definición conceptual**

Según lo señalado por González G. (2005):

El recurso humano es una pieza primordial para generar ventajas competitivas y así se instituye como un factor distinguido para cualquiera tipología institucional. Este componente común genera diferencias significativas que permite la existencia de competitividad puesto que ésta debe ser demostrada, capaz de ser medida y comparada.

Así, dentro de la administración pública, el recurso humano se instituye como el factor principal para lograr las metas, siendo indispensable se les dote de las herramientas legales o técnicas, para un desempeño eficiente, buscando satisfacer los requerimientos de la población, las cuales deben ser atendidas de acuerdo a sus procedimientos y dentro de los plazos estipulados. Plaza-Angulo (2018).

**Variable 2:** solicitudes de acceso a la información pública.

#### **Definición conceptual**

Según lo señalado por Piana & Amosa (2018):

Nuestro derecho fundamental de accesibilidad a la data pública es el derecho humano a la información, el cual está necesaria e intrínsecamente

relacionado al derecho a la libertad expresiva y de pensamiento. Al informar al público, este derecho civil, colectivo y humano, fundamentado en el derecho a exigir y la obligatoriedad de transparencia en la función de gobierno, cuya principal obligación es el Estado

La base del derecho al acceso a la data pública se encuentra en el principio de publicidad o principio de máxima divulgación, el cual prescribe que: “Cualquier dato con el que cuente el Estado se supone como público, por tanto, al alcance de los ciudadanos; resultando dentro de las democracias uno de sus principios fundamentales”. Corte Interamericana de Derechos Humanos (2012); principio que a su vez se basa en la premisa que señala que el poder que ostenta el Estado, emana del pueblo y por ende está en la obligación de rendirle cuentas sobre todos y cada uno de sus actos; hecho que traducido corresponde a la obligación de parte del Estado de entregar a los administrados la información que se le requiera; tal como lo contempla el Artículo 3° de la Ley N° 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Rubio C. (2013)

La Operacionalización de variables se desarrollará en el anexo del presente proyecto de investigación.

### **3.3. Población, muestra y Unidad de análisis.**

#### **3.3.1. Población.**

Una población consta de un conjunto de objetos o personas sobre los que le gustaría aprender en un estudio. Según Pineda, Alvarado & Canales (1994), una población es un conjunto de personas u objetos sobre los que desea aprender algo en un estudio. El universo o población puede incluir humanos, exámenes médicos, nacimientos, pruebas de laboratorio, animales, accidentes de tránsito, entre otros.

El presente estudio tuvo como población 18 jefaturas de la municipalidad provincial de Piura, las cuales se encuentran a cargo del procedimiento

administrativo interno de atención a las peticiones de acceso a la data pública, según se detalla:

Tabla 2

*Población de la Unidad Orgánica*

<b>N°</b>	<b>UNIDAD ORGÁNICA</b>
1	Secretaría General (Responsable del acceso a la Información)
2	Sub Gerencia de Trámite Documentario.
3	Gerencia Municipal
4	Órgano de Control Institucional
5	Procuraduría Pública Municipal.
6	Gerencia de Asesoría Jurídica
7	Gerencia de Planificación y Desarrollo
8	Gerencia de Tecnologías y Sistemas de Información
9	Gerencia de Administración
10	Gerencia Territorial y de Transporte.
11	Gerencia de Desarrollo Económico Local
12	Gerencia de Servicios Comerciales
13	Gerencia de Medio Ambiente, Población y Salud
14	Gerencia de Desarrollo Social
15	Gerencia de Educación, Cultura, Deporte y Recreación
16	Gerencia de Seguridad Ciudadana y Control Municipal
17	Gerencia de Planificación y Desarrollo
18	Gerencia de Fiscalización y Control Municipal

Nota: <https://www.gob.pe/institucion/munipiura/organizacion>

Elaboración Propia.

Para el presente estudio se tomó en cuenta el 100% de la población que estuvo conformada por 18 jefaturas de la municipalidad provincial de Piura.

- Criterios de inclusión: hacen referencia a aquellos caracteres que conciben a una determinada población elegible, para ser parte de un estudio de investigación. Fernandez (1993). Para la muestra de la presente

investigación se tomó en cuenta a las 18 jefaturas de la municipalidad provincial de Piura, encargadas del trámite y atención de las solicitudes de acceso a la información.

- Criterios de exclusión: consiste en aquellas características individualizadas de la población, que la convierte en inelegible para un estudio de investigación. Bavaresco (1999); por lo indicado, no formaron parte de la Muestra los trabajadores de las 18 jefaturas de la municipalidad provincial de Piura, que no se encargan de la tramitación y atención de las solicitudes de accesos a la información.

### **3.3.2. Muestra.**

Para Pineda, Alvarado & Canales (1994), “esta viene a ser un subconjunto o parte del universo o población de donde se llevará a cabo el estudio”; de la misma manera, la muestra consiste en: “comparar un pequeño conjunto de componentes que representan las particularidades de la población materia de estudio”. Coello G. & Hernandez L.(1996)

En ese sentido, se infiere que la muestra viene a ser una fracción representativa de la población. Mata (1994). En la presente investigación, atendiendo a que la población fue relativamente pequeña para la aplicación de alguna fórmula de estimación, se trabajó con la totalidad de la población.

### **3.3.4. Unidad de análisis.**

La unidad de análisis fue la municipalidad provincial de Piura, siendo los sujetos de análisis los funcionarios de sus unidades orgánicas.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos, constituyen aquellas actividades y procedimientos a realizarse dentro de una investigación, las cuales le permitirán al investigador recopilar aquella información necesaria y requerida para responder a la pregunta de investigación. Hernandez R, Fernandez, C

&Baptista, P.(2010). En ese sentido, respecto a la técnica utilizada en el presente estudio, para la obtención de resultados en base a los objetivos propuestos, fue la encuesta, la misma que permitirá conocer de parte de los trabajadores de la municipalidad provincial de Piura, sobre las incidencias normativas y de personal que se presentan en la tramitación de las peticiones de acceso a la información.

El instrumento de recolección de datos es aquel que está orientado a la recopilación de datos, con el fin de generar las condiciones para la medición de los instrumentos. Yuni & Urbano (2014); en ese sentido, en la presente investigación, además se utilizó como instrumento el cuestionario relacionado sobre la incidencia del recurso humano y el cuestionario sobre el acceso a la información pública.

#### **3.4.1. Validez y confiabilidad.**

La validez, hace referencia al nivel o grado que expresa el problema en la investigación. Mohmmad (2000), en la presente investigación, han brindado su veredicto tres profesionales con grado de maestros: Mag. Claudia Cecilia Herrera Ruesta; Mag. Carlos Miguel Chinchay Chero y Mag. José Benjamín Castillo Ramos, quienes en base al marco teórico y a la operacionalización de variables, han llegado a la conclusión que los instrumentos implementados tienen coherencia lógica, teórica y tiene un alcance práctico.

En lo que respecta a la confiabilidad, consiste en la firmeza del conjunto de mediciones empleadas en la investigación. Ladrón de Guevara (2000); en la presente investigación en la aplicación de los instrumentos, se realizaron dos encuestas a las 18 jefaturas de la municipalidad provincial de Piura, instrumentos que arrojaron 0,730 respecto de la variable recurso humano y 0,810 respecto de la variable acceso a la información pública, siendo por ello que se da una opinión favorable para la aplicación de ambos instrumentos.

### **3.5.Procedimientos**

Respecto de los procedimientos, para Prieto de Alizo (2006), estos constituyen una sucesión de eventos, manifiestamente determinados, con los cuales se trabaja de manera correcta y se disminuye la posibilidad de la generación de errores; en el presente estudio se realizó los siguientes:

- Respecto de la recopilación de información, se concretó por medio de la aplicación de cuestionarios, los mismos que estarán referidos a las variables propuestas.
- Se procedió a solicitar el permiso correspondiente al Gerente de la Municipalidad Provincial de Piura Dr. Manuel Ballesteros García, para lo cual se expuso de manera sucinta los objetivos de la presente investigación.
- Se informó de manera oportuna que la identidad de los trabajadores que forman parte de la población materia de estudio y la información obtenida en el presente estudio se mantendrá en absoluta confidencialidad y reserva.

### **3.6.Método de análisis de datos**

Este método viene a ser aquella elaboración de instrucciones a las cuales el investigador someterá los datos obtenidos en el desarrollo de la investigación, a través de los cuales se pretende conseguir los objetivos de la investigación. Hernández (1998); en ese sentido, la información que se obtuvo en la presente investigación, se procesó por medio de una base de datos, que se desarrolló mediante el programa MS Excel. Por necesario, en la presente investigación, además se realizaron tablas de frecuencia, diagramas de barras, promedio y regresión logística ordinal, para lo cual se contó con el programa estadístico informático SPSS. Finalmente, los resultados que se obtuvieron fueron corroborados a través del método alfa de Cronbach, obteniendo como valores en la Variable Recursos Humanos 0,730 y para la variable Solicitud de Acceso a información Pública 0,810; ambos valores

óptimos para señalar su confiabilidad; se presentó con la finalidad de determinar la relación de influencia entre las variables planteadas.

### **3.7. Aspectos éticos.**

En el presente trabajo, se respetaron los derechos de propiedad intelectual de los autores, a quienes se les citará de una manera apropiada, según lo establecido en las normas APA. De la misma manera, a efectos de lograr de recolección de datos e información, se procedió previamente a solicitar el consentimiento de cada uno de los encuestados quienes participaron de la recopilación de datos, garantizando el resguardo de la data personal que se brindó en los instrumentos que se aplicaron.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva.

#### Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre el recurso humano y la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública, en la municipalidad provincial de Piura, año 2022.

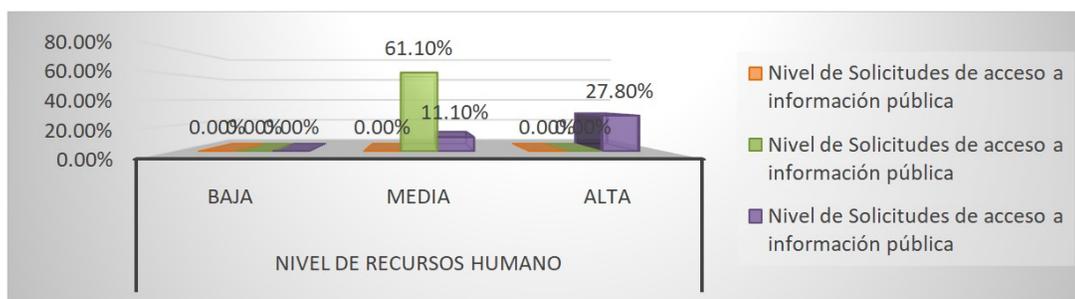
**Tabla 3.**

*Relación de las variables Recursos Humanos y Solicitudes de Acceso a Información Pública.*

Nivel de Recurso Humano	Nivel de Solicitudes de acceso a información pública								
	f	Bajo		Medio		Alto		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%
Medio	0	0	,0%	11	61,1%	2	11,1%	13	72,2%
Alto	0	0	,0%	0	,0%	5	27,8%	5	27,8%
Total	0	0	,0%	11	61,1%	7	38,9%	18	100,0%

Nota. Encuesta aplicada a los funcionarios de la MPP.

Se evidencia en la tabla 3, que la percepción de los funcionarios refleja que la variable Recursos Humanos, se categoriza en un nivel medio (72,2%), resultado que refleja correspondencia con el valor porcentual medio percibido de la variable solicitudes de acceso a información pública (61,1%). También se refleja una concordancia en un nivel alto entre ambas variables con un valor de 27,8% respectivamente. Deduciendo, una posible asociación entre las variables de manera directa.



*Figura 1 Relación entre las variables Recursos Humanos y Solicitudes de acceso a información pública*

Nota. Encuesta aplicada a los funcionarios de la MPP.

**Objetivo Especifico 1:**

Determinar las relación entre las capacitaciones del recurso humano con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública.

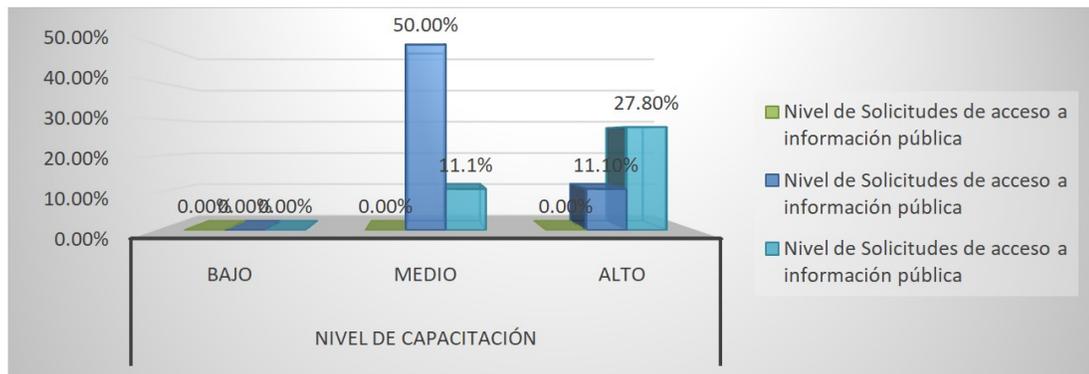
**Tabla 4.**

*Relación de la dimensión Capacitación y la variable Solicitudes de Acceso a Información Pública.*

Nivel de capacitación	Nivel de Solicitudes de acceso a información pública							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%
Medio	0	,0%	9	50,0%	2	11,1%	11	61,1%
Alto	0	,0%	2	11,1%	5	27,8%	7	38,9%
Total	0	,0%	11	61,1%	7	38,9%	18	100,0%

Nota. Encuesta aplicada a los funcionarios de la MPP.

Se evidencia en la tabla 4, que la percepción de los funcionarios refleja que la dimensión capacitación, se categoriza en un nivel medio (61,1%), resultado que refleja correspondencia con el valor porcentual medio percibido de la variable solicitudes de acceso a información pública (50,0%). También se refleja una concordancia en un nivel alto entre la dimensión y la variable con un valor de 38,9% y 27,8% respectivamente. Deduciendo, una posible asociación entre la dimensión y la variable de manera directa.



*Figura 2. Relación entre la dimensión Capacitación y la variable Solicitudes de acceso a información pública*

Nota. Encuesta aplicada a los funcionarios de la MPP.

## Objetivo Especifico 2:

Determinar la relación de las metas de atención con la respuesta oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública

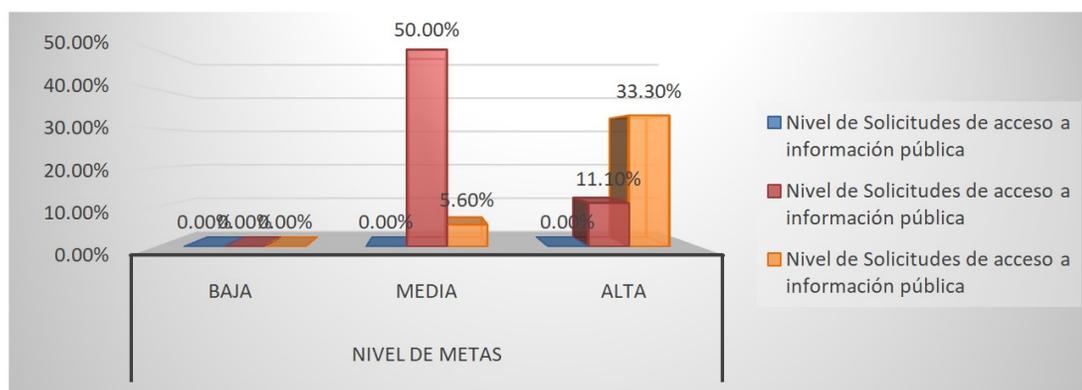
**Tabla 5.**

*Relación de la dimensión Metas y la variable Solicitudes de Acceso a Información Pública.*

Nivel de Metas	Nivel de Solicitudes de acceso a información pública							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%
Medio	0	,0%	9	50,0%	1	5,6%	10	55,6%
Alto	0	,0%	2	11,1%	6	33,3%	8	44,4%
Total	0	,0%	11	61,1%	7	38,9%	18	100,0%

Nota. Encuesta aplicada a los funcionarios de la MPP.

Se evidencia en la tabla 5, que la percepción de los funcionarios refleja que la dimensión metas, se categoriza en un nivel medio (55,6%), resultado que refleja correspondencia con el valor porcentual medio percibido de la variable solicitudes de acceso a información pública (50,0%). También se refleja una concordancia en un nivel alto entre la dimensión y la variable con un valor de 44,4% y 33,3% respectivamente. Deduciendo, una posible asociación entre la dimensión y la variable de manera directa.



*Figura 3. Relación entre la dimensión Metas y la variable Solicitudes de acceso a información pública*

Nota. Encuesta aplicada a los funcionarios de la MPP.

### Objetivo Especifico 3:

Determinar la relación del compromiso del recurso humano con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública.

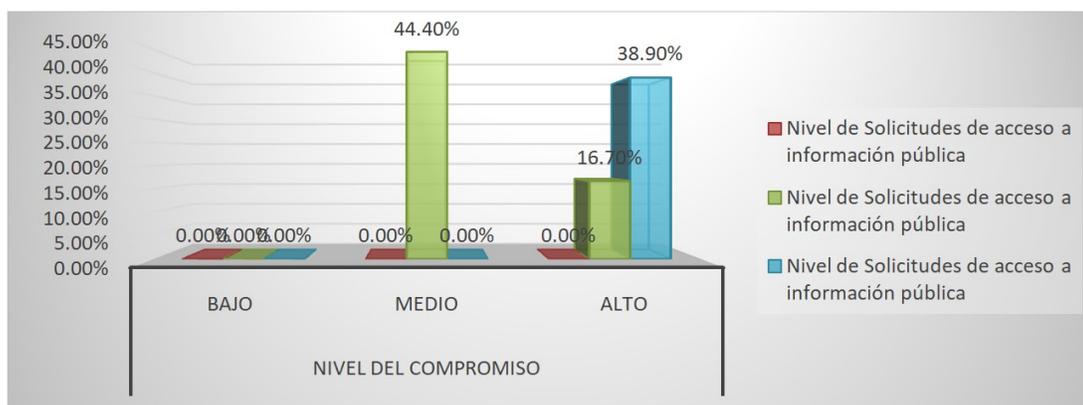
**Tabla 6.**

*Relación de la dimensión Compromiso y la variable Solicitudes de Acceso a Información Pública.*

Nivel de Compromiso	Nivel de Solicitudes de acceso a información pública							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	,0%	0	,0%	0	,0%	0	,0%
Medio	0	,0%	8	44,4%	0	,0%	8	44,4%
Alto	0	,0%	3	16,7%	7	38,9%	10	55,6%
Total	0	,0%	11	61,1%	7	38,9%	18	100,0%

Nota. Encuesta aplicada a los funcionarios de la MPP.

Se evidencia en la tabla 6, que la percepción de los funcionarios refleja que la dimensión compromiso, se categoriza en un nivel alto (55,6%), resultado que refleja correspondencia con el valor porcentual medio percibido de la variable solicitudes de acceso a información pública (38,9%). También se refleja una concordancia en un nivel medio entre la dimensión y la variable con un valor de 44,4% respectivamente. Deduciendo, una posible asociación entre la dimensión y la variable de manera directa.



*Figura 4 Relación entre la dimensión Compromiso y la variable Solicitudes de Acceso a Información Pública*

Nota. Encuesta aplicada a los funcionarios de la MPP.

## 4.2. Estadística Inferencial.

Posterior a la recopilación de la data, se parte de las pruebas de normalidad, para determinar la prueba paramétrica o no paramétrica a utilizar, para establecer la relación de las variables.

**Tabla 7.**

*Pruebas de Normalidad de Shapiro-Wilk.*

Variables	Estadístico	gl	Sig.
Recursos Humanos	,566	18	,00
Solicitud de acceso a información pública	,624	18	,00

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Como se aprecia en la tabla 7, el nivel de significancia fue 0.00; siendo menor a 0,05 (Sig.= 0,000); deduciendo que los datos son no normales; entonces al obtener esa información, se empleó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

## Contrastación de Hipótesis

**Tabla 8.**

Correlación de las variables Recursos Humanos y Solicitudes de Acceso a Información Pública

			Nivel de Solicitudes de Acceso a Información Pública
Rho de Spearman	Nivel de Recursos Humanos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,777** ,000 18

\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).  
Nota. Encuesta aplicada a los funcionarios de la MPP.

Se estableció, a partir de los resultados en la tabla 8; una correlación positiva y directa, mediante el valor resultante del coeficiente Rho de Spearman ( $,777^{**}$ ); asimismo, se observó una significancia alta debido al valor del Sig. (bilateral) de  $,000$ ; evidentemente menor al parámetro estándar considerado del 1%. Se infiere una correspondencia de elementos comunes entre ambas variables del 77,7%. Los resultados anteriores permiten, sacar como deducción que se acepta la Hipótesis General.

**Tabla 9.**

*Correlación de la dimensión Capacitación y la variable Solicitudes de Acceso a Información Pública*

			Nivel de Solicitudes de Acceso a Información Pública
Rho de Spearman	Nivel de Capacitación	Coefficiente de correlación	,532*
		Sig. (bilateral)	,023
		N	18

\* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).  
Nota. Encuesta aplicada a los funcionarios de la MPP.

Se estableció, a partir de los resultados en la tabla 9; una correlación positiva y directa, mediante el valor resultante del coeficiente Rho de Spearman ( $,532^*$ ); asimismo, se observó una significancia media debido al valor del Sig. (Bilateral) de  $,023$ ; evidentemente menor al parámetro estándar considerado del 5%. Se infiere una correspondencia de elementos comunes entre la dimensión y la variable del 53,2%. Los resultados anteriores permiten, sacar como deducción que se Acepta la Hipótesis Específica 1.

**Tabla 10.**

*Correlación de la dimensión Metas y la variable Solicitudes de Acceso a Información Pública.*

			Nivel de Solicitudes de Acceso a Información Pública
Rho de Spearman	Nivel de Metas	Coefficiente de correlación	,663**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	18

\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).  
Nota. Encuesta aplicada a los funcionarios de la MPP.

Se estableció, a partir de los resultados en la tabla 10; una correlación positiva y directa, mediante el valor resultante del coeficiente Rho de Spearman ( $,663^{**}$ ); asimismo, se observó una significancia alta debido al valor del Sig. (bilateral) de  $,003$ ; evidentemente menor al parámetro estándar considerado del 1%. Se infiere una correspondencia de elementos comunes entre la dimensión y la variable del 66,3%. Los resultados anteriores permiten, sacar como deducción que se Acepta la Hipótesis Específica 2.

**Tabla 11.**

*Correlación de la dimensión Compromiso y la variable Solicitudes de Acceso a Información Pública.*

		Nivel de Solicitudes de Acceso a Información Pública
Rho de Spearman	Nivel de Compromiso	,714**
	Coefficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,001
	N	18

\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Encuesta aplicada a los funcionarios de la MPP

Se estableció, a partir de los resultados en la tabla 11; una correlación positiva y directa, mediante el valor resultante del coeficiente Rho de Spearman ( $,714^{**}$ ); asimismo, se observó una significancia alta debido al valor del Sig. (bilateral) de  $,001$ ; evidentemente menor al parámetro estándar considerado del 1%. Se infiere una correspondencia de elementos comunes entre la dimensión y la variable del 71,4%. Los resultados anteriores permiten, sacar como deducción que se Acepta la Hipótesis Específica 3.

## V. DISCUSIÓN

Considerando el objetivo general, determinar la relación que existe entre el recurso humano y la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública, en la municipalidad provincial de Piura; se pretende conceptualizar desde la perspectiva de (González Gatica, 2005), quien define al recurso humano, como una pieza primordial para generar ventajas competitivas y así se instituye como un factor distinguido para cualquiera tipología institucional. En el caso particular, los funcionarios de la MPP deben prever una conveniente infraestructura, así como la sistematización organizativa de la data para posteriormente ser publicada. Por otro lado, el derecho fundamental de accesibilidad a la data pública es el derecho humano a la información, el cual está necesariamente intrínsecamente relacionado al derecho a la libertad expresiva y de pensamiento (Piana & Aмоса, 2018).

En los resultados, se determinó la existencia de una correlación positiva y directa, mediante el valor resultante del coeficiente Rho de Spearman ( $,777^{**}$ ); asimismo, una significancia alta debido al valor del Sig. (bilateral) de  $,000$ . Desde la perspectiva de la estadística descriptiva, la percepción de los funcionarios refleja que la variable Recursos Humanos, se categoriza en un nivel medio (72,2%), resultado que refleja correspondencia con el valor porcentual medio percibido de la variable solicitudes de acceso a información pública (61,1%).

Lo anterior se coteja con el estudio previo de Cárdenas (2020), quien demostró las carencias en la determinación de las responsabilidades administrativas por no cumplir con las normas establecidas afectan el derecho de acceso a la información pública, e incluso identificó algunas limitaciones en el proceso de atención de solicitudes de acceso a la información pública contemplada en la Ley 27806, que afectan el derecho de acceso a la información pública.

En función al objetivo específico 1, determinar las relación entre las capacitaciones del recurso humano con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública; se ha teorizado desde SERVIR (2020) que

la capacitación busca cerrar las brechas de conocimientos o competencias identificadas en los servidores civiles para que mejoren su desempeño y como consecuencia de ello se logren los objetivos institucionales de las entidades y los ciudadanos reciban servicios de calidad. Desde la perspectiva de la Ley N° 27806 que lo rige, los funcionarios deberían cumplir con los plazos determinados, comunicar las prórrogas de entrega si lo hubiera y notificar circunstancias inusuales de recabo de data, manteniendo siempre informado al solicitante.

Los resultados del estudio, reflejan que existe una correlación positiva y directa, mediante el valor resultante del coeficiente Rho de Spearman ( $,532^*$ ); asimismo, se observó una significancia media debido al valor del Sig. (bilateral) de  $,023$ . También, descriptivamente se observa una concordancia en un nivel medio entre la dimensión capacitación y la variable solicitudes de acceso a información pública con un valor de  $61,1\%$  y  $50,0\%$  respectivamente

Dichos resultados pueden compararse con lo alcanzado por Aguirre (2016) quien concluye que los profesionales de la información que necesitan una formación suficiente para operar dentro de la legislación vigente y problematizar la realidad, seguido de la ética de la información. También, Alcoser (2019), estableció que el  $34\%$  de los empleados casi nunca se sienten motivados por el trabajo realizado; al  $42\%$  ocasionalmente se les reconoce su desempeño; además el  $60\%$  de los usuarios encuestados piensa que solo algunas veces es apropiadamente atendido con procedimientos idóneos por parte del servidor.

En referencia al objetivo específico 2, determinar la relación de las metas de atención con la respuesta oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública; se cita lo propuesto por Camargo (2015) quien conceptualiza las metas con las actividades o acciones concretas, medibles y cuantificables para medir el desempeño de los servidores públicos, al desarrollar sus funciones. Al respecto la Ley N° 27806, los funcionarios poseen la responsabilidad de contar con registros de sus actividades y remitirla al archivo nacional, y con ello pueda ejercerse el derecho de la información hacia

la población, no pueden destruir las evidencias de su gestión, según normatividad.

En los resultados obtenidos en el estudio, se apreció la existencia de una correlación positiva y directa, mediante el valor resultante del coeficiente Rho de Spearman ( $,663^{**}$ ); asimismo, se observó una significancia alta debido al valor del Sig. (bilateral) de  $,003$ . Descriptivamente, también se observó que la percepción de los funcionarios refleja que la dimensión metas, se categoriza en un nivel medio (55,6%), resultado que refleja correspondencia con el valor porcentual medio percibido de la variable solicitudes de acceso a información pública (50,0%).

Respecto a lo anterior se consideró cotejar con los resultados de Aguirre (2016), determinó que existen tensiones entre los requisitos de acceso a la información pública y el ejercicio de este derecho; además es evidente la existencia de una legislación apropiada, pero con autoridades de control débiles para alcanzar las metas establecidas frente a solicitudes de información pública. Además, Astudillo (2017), estableció que tanto en Chile como en España no existen regulaciones sobre el derecho de accesibilidad a la data del estado, sino el derecho de accesibilidad a la data administrativa, desde este punto de vista los dos modelos son deficientes y no permiten alcanzar las metas establecidas en las leyes que las rigen. Finalmente, Gonzales (2018), concluye que, en los casos donde no se puede brindar la información por inexistencia de la misma, o por causal de reserva, da pie para que el Defensor Ciudadano aparezca como una solución posible para llevar adelante a nivel macro, judicial y político, las consignas de la sociedad en materia de accesibilidad de data estatal.

Finalmente, en cuanto al objetivo específico 3, determinar la relación del compromiso del recurso humano con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública. Se parte de lo expresado por Romero (2017) quien señala que el compromiso del recurso humano es entendido como la fuerza relativa con que un individuo se identifica con la organización y se implica en la misma. Cabe recalcar el aporte de Vera (2013) quien expresa

que, siendo las funciones complejas o engorrosas, se requiere una modificación de la cultura respecto al compromiso, para fortalecer la ética de transparencia y acceso a la información pública, siendo pilares la cooperación y el compromiso.

Los resultados obtenidos, establecen la existencia de una correlación positiva y directa, mediante el valor resultante del coeficiente Rho de Spearman ( $,714^{**}$ ); asimismo, observando una significancia alta debido al valor del Sig. (bilateral) de  $,001$ . De la estadística descriptiva se desprende que la percepción de los funcionarios refleja que la dimensión compromiso, se categoriza en un nivel alto (55,6%), resultado que refleja correspondencia con el valor porcentual alto percibido de la variable solicitudes de acceso a información pública (38,9%).

Resulta pertinente comparar lo obtenido por Farfán (2017), quien describió que los niveles percibidos de acceso a la información pública, el 65% de los encuestados que se encuentran bajo la jurisdicción del municipio de Pueblo Libre creen que esto es normal, evidenciando una falta de compromiso de los servidores por agilizar los procesos administrativos. Murrieta y Poch (2018), por su parte, señalan que el gobierno regional de Ucayali representa un 60% de transparencia en la publicación de su gestión del PTE; siendo necesario comprometer a los servidores a ser eficientes en la gestión y contribuir con la efectividad y eficiencia de la implementación de la ley de accesibilidad a la data pública y la de transparencia ya la mejora continua de su gobernanza.

## VI. CONCLUSIONES

1. La variable Recurso Humano guarda una relación directa sobre la variable Solicitudes de acceso a información pública, sustentado en el valor del Rho de Spearman ( $rS=,777^{**}$ ); y una significancia de 0,000. Descriptivamente la percepción de los funcionarios califica en niveles medios mayoritariamente las variables, con un valor porcentual de 72,2% y 61,1% respectivamente.
2. La dimensión Capacitación guarda una relación directa sobre la variable Solicitudes de acceso a información pública, sustentado en el valor del Rho de Spearman ( $rS=,532^{*}$ ); y una significancia de 0,023. Descriptivamente la percepción de los funcionarios califica en niveles medios mayoritariamente tanto a la dimensión como la variable dependiente, con un valor porcentual de 61,1% y 50,0% respectivamente.
3. La dimensión Metas guarda una relación directa sobre la variable Solicitudes de acceso a información pública, sustentado en el valor del Rho de Spearman ( $rS=,663^{**}$ ); y una significancia de 0,003. Descriptivamente la percepción de los funcionarios califica en niveles medios mayoritariamente tanto a la dimensión como la variable dependiente, con un valor porcentual de 55,6% y 50,0% respectivamente.
4. La dimensión Compromiso guarda una relación directa sobre la variable Solicitudes de acceso a información pública, sustentado en el valor del Rho de Spearman ( $rS=,714^{**}$ ); y una significancia de 0,001. Descriptivamente la percepción de los funcionarios califica en niveles altos mayoritariamente tanto a la dimensión como la variable dependiente, con un valor porcentual de 55,6% y 38,9% respectivamente.

## VII. RECOMENDACIONES

1. AlJefe de la Oficina de Secretaria General y a los Funcionarios encargados de cada unidad orgánica de la municipalidad provincial de Piura, se les recomienda proveer una infraestructura tecnológica adecuada, para la agilización de procedimientos; los procesos de simplificación administrativa deben implementarse idóneamente, permitiendo que la información este organizada, y disponible para proceder con el derecho de acceso a la información pública, evitando los trámites engorrosos y demora en el servicio.
2. AlJefe de la Oficina de Personal, planificar las capacitaciones correspondientes a la agilización de trámites correspondientes para brindar el acceso de la información pública, ya sea mediante los medios electrónicos utilizados por la MPP, como para las solicitudes formales de los usuarios. Ello permitirá cumplir a cabalidad con los plazos, y mantener un contacto fluido con el solicitante, en caso de notificaciones o prórrogas.
3. AlJefe de la Oficina de Secretaria General, se le recomienda tener cada registro de sus actividades y funciones, haciendo uso de los recursos tecnológicos o medios que evidencien la transparencia de la gestión, para cumplir con lo dispuesto por Ley, y coordinar los envíos de información al Archivo Nacional, asegurando que la información este a disponibilidad de los grupos de interés y de la población si así lo requiera.
4. AlJefe de la Oficina de Personal y a su par la Oficina de Bienestar Social, fomentar la transparencia de la gestión municipal, promoviendo la cooperación de todas las áreas de la MPP, para alcanzar la información registrable de manera oportuna, para que esté disponible cuando se requiera y acorde a los plazos establecidos.

## REFERENCIAS.

- Plaza-Angulo, J. J. (2018). *Introducción a la gestión de recursos humanos en la administración pública local*. Málaga - España: Universidad de Málaga.
- Aguirre Amorena, A. (2016). *Ética de la información pública*. Montevideo - Uruguay: Universidad de la República .
- Alcoser Ormeño, A. A. (2019). *Incidencia de la gestión de recursos humanos en la calidad de servicio a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, sede central de Lima, 2019*. Lima - Perú: Unicersodad San Martín de Porres.
- Astudillo Munoz, J. L. (2017). *El derecho de acceso a la información pública. Construcción de bases teóricas a a partir del caso chileno y español*. Salamanca - España: Universidad de Salamanca.
- Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ANTAIP. (2021). Informe anual sobre solicitudes de acceso a la información pública 2020. Lima: Dirección de Transparencia y Acceso a la Información.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. (2021). Curso de especialización, gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas. Lima: Escuela Nacional de Administración Pública.
- Bavaresco, A. (1999). *Las técnicas de la investigación*. Estados Unidos: South-Western Publishingco.
- Camargo Salas, F. (2015). La definición de metas y la evaluación del desempeño de directivos públicos en Colombia: retos y oportunidades. XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 10-13.
- Cantón, Santiago y Loreti, Damián. (2020). *Libertad de Expresión en America Latina*. Argentina: Ediciones de periodismo y Comunicación - Universidad Nacional de La Plata.
- Cárdenas Arce, H. S. (2020). *Deficiencias y limitaciones normativas al derecho de acceso a la información pública en el Perú*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cárdenas Arce, Heidi Soraya. (2020). *Deficiencias y limitaciones normativas al derecho de acceso a la información pública en el Perú*. Lima- Perú: Universidad Nacional MAyor de San Marcos.

- Carrasco Días, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica*. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Editorial San Marcos E.I.R. LTDA.
- Coello González, S., & Hernández León, R. A. (1996). *El proceso de la investigación científica* (2 edición ed.). La Habana - Cuba: Editorial Universitaria del Ministerio de Educación Superior.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2012). *El derecho de acceso a la información pública en las Américas: Estándares interamericanos y comparación de marcos legales*. Relatoría Especial para la Libertad de Expresión.
- Defensoría del Pueblo. (2012). *Compendio de Normas: Acceso a la Información Pública*. Serie Compendio de Normas - Compendio N° 5. Lima: Defensoría del Pueblo.
- Defensoría del Pueblo. (2016). *Manual para Funcionarios Sobre excepciones a la Información Pública*. (1° ed.). Lima: Defensoría del Pueblo.
- Diario el Peruano - Editora Perú. (2019). *Texto Único Ordenado de la Ley 27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Decreto Supremo N° 021-2019-JUS*. Normas Legales Actualizadas.
- Ecco, H. (1999). *Cómo se hace una tesis. Técnica y procedimientos de investigación, estudio y escritura*. Barcelona: Ed. Gedisa.
- Farfán De La Cruz, C. R. (2017). *Acceso a la información pública en la municipalidad del distrito de Pueblo Libre, 2015*. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- Farioli, M. I. (2014). *La transparencia y el derecho de acceso a la información pública en Argentina*. Santa Fé - Argentina: Universidad Nacional del Litoral.
- Fayol, H. (1916). *Administración Industrial y General*. Paris - Francia: librería El Ateneo.
- Fernández, H. (1993). *Cómo investigar*. Bogotá: Ediciones Antonio Nariño.
- Fidiligno Niño, A. (1968). *Guía de investigación*. Bogotá: USTA.
- Fuenmayor Espina, A. (2004). *El derecho de acceso de los ciudadanos a la Información Pública* (1° ed.). San Jose de Costa Rica: Oficina de la UNESCO para América Central.

- Gonzales Aravena, S. (2018). *Requisitos de las solicitudes de acceso a la información en la ley N° 20.285 Algunas implicancias normativas y prácticas*. Concepción - Chile: Universidad de Concepción.
- González Gatica, R. (2005). *Creando valor con la gente*. Ciudad de México: Norma.
- Gutiérrez Jiménez, P. (2008). *El derecho de acceso a la información pública. Una herramienta para el ejercicio de los derechos fundamentales*. Ciudad de México: Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico DF.: McGraw Hill Interamericana.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico DF.: McGraw Hill Interamericana.
- Hernández, R. (1998). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ed. McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Ladrón de Guevara, L. (2000). *Metodología de la investigación científica. Problemas de método en las ciencias sociales*. Bogotá: USTA.
- LEY N° 27806. (13 de 07 de 2002). Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Obtenido de [https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley\\_27806.pdf](https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley_27806.pdf).
- Mata, M. C. (1994). *Cómo conocer la audiencia de una emisora: Los sondeos de audiencia*. Quito - Ecuador: ALER.
- Mohmmad, N. (2000). *Metodología de la investigación*. México: Ed. Limusa.
- Murrieta Vásquez, C., & Poch Cañari, C. E. (2018). *Análisis y evaluación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el II semestre 2012 del Gobierno Regional de Ucayali: aportes para mejorar su implementación y eficiencia de gestión*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Organización de Estados Americanos (OEA). (enero de 2004). Cumbres de las Américas. Recuperado el 05 de mayo de 2022, de [http://www.summit-americas.org/sp\\_summit\\_sp.html#:~:text=Los%20gobiernos%20firmaron%20la%20Declaraci%C3%B3n,y%20result%C3%B3%20en%2072%20mandatos](http://www.summit-americas.org/sp_summit_sp.html#:~:text=Los%20gobiernos%20firmaron%20la%20Declaraci%C3%B3n,y%20result%C3%B3%20en%2072%20mandatos).

- Organización de Estados Americanos (OEA). (2013). *El Acceso a la Información Pública, un Derecho para Ejercer Otros Derechos*. Departamento para la Gestión Pública Efectiva (DGPE).
- Piana, R. S., & Amosa, F. M. (2018). *El derecho de acceso a la información pública en la Provincia de Buenos Aires. Aspectos normativos y jurisprudenciales*. REDEA - Revista Derechos en Acción (6), 246.
- Pineda, E. B., Alvarado, E. L., & H. de Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud* (Segunda edición ed.). Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud.
- Prieto de Alizo, L. (2006). *Perfil de competencias del docente en la función de investigador y su relación con la producción intelectual*. Maracaibo, Estado Zulia, Venezuela: Facultad de Humanidades y Educación - Universidad del Zulia.
- Rivas Paredes, M. (2020). *Los archivos públicos y su relación con el derecho al acceso a la información pública en el contexto discursivo de la democracia y la transparencia*. La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés.
- Romero Muñoz, P. E. (2017). *Compromiso organizacional de los servidores públicos que se encuentran con contratos ocasionales y con nombramiento del Ministerio de Relaciones Laborales*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5568/1/T2254-MDTH-Romero-Compromiso.pdf>.
- Rubio Correa, M. (2013). *Los derechos fundamentales en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional: Análisis de los artículos 1, 2 y 3 de la Constitución*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Sánchez Díaz, E. J. (2018). *Teoría básica del derecho*. Lima - Perú: Fondo Editorial -Universidad de San Andrés.
- Segundo Espinoza, C. A. (2017). *Transparencia y acceso a la información en la gestión pública municipal*. Metepec y Zinacantepec Estado de México: 2009-2015. Toluca - México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica Fundamentos de investigación*. Bogotá: Ed. Limusa.
- Tribunal Constitucional. (2009). Sentencia 2009.

- Valderrama Mendoza, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima - Perú.: Editorial San Marcos.
- Vásquez Calderón, R. J. (2019). *Políticas públicas de transparencia y el acceso a la información pública de la Dirección Regional Agraria Ayacucho*, 2018. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- Vera Novoa, M. (2013). Alianza suscrita por el Perú para el Gobierno Abierto. Data Gubernamental .
- Yuni, J., & Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar, recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Córdoba - Argentina: Ed. Brujas.
- Zegarra Elías, J. C. (2018). *Conocimiento sobre Acceso a la Información Pública y percepción de los usuarios en una Institución de Salud – Lima 2018*. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

#### *Operacionalización de la variable independiente (X): Recurso Humano*

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición.
<p>El recurso humano es una pieza primordial para generar ventajas competitivas y así se instituye como un factor distinguido para cualquiera tipología institucional. Este componente común genera diferencias significativas que permite la existencia de competitividad puesto que ésta debe ser demostrada, capaz de ser medida y comparada (González Gatica, 2005).</p>	<p>El recurso humano es el elemento principal para la consecución de las metas, siendo indispensable se les dote de las herramientas legales o técnicas, para un desempeño eficiente, buscando satisfacer las necesidades de la población, las cuales deben ser atendidas de acuerdo a sus procedimientos y dentro de los plazos estipulados</p>	Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Herramientas legales o técnicas.</li> <li>Procedimientos de atención.</li> <li>Conocimiento de la normativa interna y externa.</li> </ul>	<p>1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre</p>
		Metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de plazos.</li> <li>Calidad del servicio.</li> <li>Percepción del usuario.</li> <li>Satisfacción del usuario.</li> </ul>	
		Compromiso del recurso humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vocación de servicio.</li> <li>Desempeño eficiente</li> <li>Mejora continua</li> <li>Responsabilidad en el desempeño de su función.</li> <li>Responsabilidad administrativa y penal.</li> </ul>	

Fuente: Elaboración Propia.

**Operacionalización de la variable dependiente (Y): Solicitudes de acceso a la información pública.**

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición.
El derecho fundamental de accesibilidad a la data pública es el derecho humano a la información, el cual está necesariamente intrínsecamente relacionado al derecho a la libertad expresiva y de pensamiento. Al informar al público, este derecho civil, colectivo y humano, fundamentado en el derecho a exigir y la obligatoriedad de transparencia en la función de gobierno, cuya principal obligación es el estado	Grado de cumplimiento por parte de la municipalidad provincial de Piura, de las solicitudes de acceso a la información pública, dentro de los plazos establecidos en la Ley de la materia.	Aplicación de la normativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de Plazos.</li> <li>• Informe de prórroga.</li> <li>• Aplicación de sanciones.</li> <li>• Informe anual.</li> </ul>	
		Tramitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento administrativo</li> <li>• Atención oportuna</li> <li>• Comunicación de atención</li> <li>• Comunicación de Denegatoria</li> <li>• Seguimiento en el cumplimiento de los plazos.</li> </ul>	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
		Excepciones del derecho de acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clasificación de la información (Secreta, Reservada y confidencial).</li> </ul>	
		Soporte Institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa interna para tramitación.</li> <li>• Medios y canales adecuados.</li> <li>• Mejora continua.</li> <li>• Medios informáticos.</li> </ul>	

Fuente:Elaboración Propia.

## Anexo 2. Matriz de consistencia.

<b>TÍTULO: Recurso humano y su incidencia en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial en Piura, año 2022.</b>			
<b>PROBLEMAS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿De qué manera el recurso humano se relaciona con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública, en la municipalidad provincial de Piura, año 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a) ¿Cómo se relaciona las capacitaciones del recurso humano con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación de las metas de atención con la respuesta oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública?</p> <p>c) ¿Cómo se relaciona el compromiso del recurso humano con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública?</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> H<sub>i</sub>: Existe una relación significativa entre el recurso humano y la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública, en la municipalidad provincial de Piura, año 2022.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p><b>H<sub>1</sub>:</b> Existe relación significativa entre las capacitaciones del recurso humano con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública.</p> <p><b>H<sub>2</sub>:</b> Existe relación directa entre las metas de atención con la respuesta oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública.</p> <p><b>H<sub>3</sub>:</b> Existe relación positiva entre el compromiso del recurso humano con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la relación que existe entre el recurso humano y la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública, en la municipalidad provincial de Piura, año 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>a) Determinar la relación entre las capacitaciones del recurso humano con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública.</p> <p>b) Determinar la relación de las metas de atención con la respuesta oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública.</p> <p>c) Determinar la relación del compromiso del recurso humano con la atención oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública.</p>	<p>Tipo</p> <p>Básica</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptiva correlacional</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental Transeccional</p> <p>Población</p> <p>18 funcionarios de una entidad pública</p> <p>Estudio censal</p> <p>Técnica/Instrumento: Encuesta/Cuestionario</p>





“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Piura, 01 de junio de 2022

SEÑOR  
Abg. Juan José Díaz Dios  
Alcalde Municipalidad Provincial de Piura

Atención: Gerencia Municipal

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación (tesis)

Yo, ALAN RAÚL HERRERA TORRES, identificado con DNI 43483279, actualmente me encuentro cursando el tercer ciclo de la Maestría de Gestión Pública en la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, donde para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes debemos elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por lo expuesto, recorro a su Despacho a efectos de solicitar autorización para realizar trabajo de investigación en su institución, cuyo título es **“Recurso humano como factor determinante en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública en una municipalidad provincial en Piura, año 2022”**.

Por tal motivo, esperando su comprensión de lo antes mencionado solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

  
ABG. ALAN RAÚL HERRERA TORRES.  
DNI N° 43483279.  
ORCID.ORG/0000-0002-0726-4506

## Anexo 4. Respuesta a la solicitud de autorización



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA  
GERENCIA MUNICIPAL

“ Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

San Miguel de Piura, 22 de junio de 2022

**Oficio N° 099-2022-GM/MPP**

Señor  
**Abg. Alan Raúl Herrera Torres**  
Ciudad.-

**Asunto** : Autorización para realizar investigación (tesis)  
**Referencia** : Exp. N° 20986-2022-Alan Raúl Herrera Torres

Tengo a bien dirigirme a usted, con el propósito de expresarle nuestro saludo Institucional y a la vez en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita autorización para realizar su trabajo de investigación en la Municipalidad Provincial de Piura, sobre su proyecto de tesis denominado "Recurso humano como factor determinante en la atención de las solicitudes de acceso a la información pública en una municipalidad provincial en Piura, año 2022"; trabajo que realiza con la finalidad de optar su grado de maestro en Gestión Pública en la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura.

En ese sentido, esta Gerencia da su conformidad, aceptación y autorización, a efectos de que proceda a realizar las investigaciones correspondientes, relacionado a su objeto de estudio.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PIURA  
GERENCIA MUNICIPAL  
Abg. Manuel Jorge Ballesteros García  
GERENTE

C.C.:  
Archivo

Alan R. Herrera Torres  
ABOGADO  
REG. ICAP. N° 3108

22-06-22  
02:30 Jhm

## Anexo 5. Instrumentos

 <b>ESCUELA DE POSTGRADO</b> Programa de Maestría en Gestión Pública <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>					
Estimados trabajadores, reciban un cordial saludo y a la vez solicitar su participación en el llenado del presente cuestionario, marcando con una "X" la opción que más se acerque a su percepción; no hay pregunta buena ni mala y les aseguramos que las respuestas son confidenciales. La recopilación de la información servirá para el estudio: Recurso humano y su incidencia en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial en Piura, año 2022. Gracias por su valioso apoyo.					
CUESTIONARIO RECURSO HUMANO					
Variable: Recurso Humano	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Dimensión: Capacitación	1	2	3	4	5
1. La entidad le brinda capacitaciones sobre herramientas legales que fundamenten los procedimientos de atención al usuario					
2. La entidad cuenta con un MAPRO actualizado para agilizar los procedimientos					
3. En el MAPRO, se describe las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de atención al usuario					
4. Usted cumple con la secuencia de las acciones en la ejecución de procedimientos de atención					
5. Posee conocimiento de la normativa interna para la ejecución de procedimientos de atención al ciudadano					
6. Posee conocimiento de la normativa externa para las solicitudes de los requerimientos de la ciudadanía					
Dimensión: Metas	1	2	3	4	5
7. Se cumplen con los plazos establecidos para la atención de los requerimientos de la ciudadanía					
8. Existen reclamos por parte de los ciudadanos por retraso en la entrega de las solicitudes y requerimientos de documentos e información					
9. Se esfuerza por brindar un servicio de atención al ciudadano de manera eficiente					
10. La capacidad de respuesta es la adecuada para los trámites requeridos por los ciudadanos					
11. Considera que la ciudadanía percibe que sus trámites se realizan con eficiencia					
12. La ciudadanía posee una percepción positiva sobre los servicios de atención al					

usuario					
13. Considera que la ciudadanía se muestra satisfechos con los servicios de atención de la entidad					
14. Se realizan evaluaciones sobre la percepción del usuario respecto a la atención a la ciudadanía					
<b>Dimensión: Compromiso</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15. Considera que usted posee vocación de servicio para la atención al ciudadano					
16. Usted se esmera para brindar un desempeño eficiente en la atención a la ciudadanía					
17. La entidad se enmarca en la mejora continua para brindar una adecuada atención al ciudadano					
18. Usted se hace responsable frente alguna observación o reclamo respecto a la atención y requerimientos de los ciudadanos					
19. Usted ha tenido alguna sanción sobre el ejercicio de su función respecto a la atención al ciudadano					
20. Considera que la entidad cuenta con personal que realiza una gestión eficiente en los trámites de atención al ciudadano.					



Estimados trabajadores, reciban un cordial saludo y a la vez solicitar su participación en el llenado del presente cuestionario, marcando con una "X" la opción que más se acerque a su percepción; no hay pregunta buena ni mala y les aseguramos que las respuestas son confidenciales. La recopilación de la información servirá para el estudio: Recurso humano y su incidencia en el acceso a la información pública en una municipalidad provincial en Piura, año 2022. Gracias por su valioso apoyo.

**CUESTIONARIO ACCESO A LA INFORMACIÓN**

<b>Variable:</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>Acceso a la información</b>					
<b>Dimensión:</b> <b>Aplicación de la normativa</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1. Se cumple con la normativa de los plazos para la entrega de información al ciudadano					
2. Se le comunica sobre prorrogas para la entrega de información al ciudadano					
3. Conoce las sanciones aplicables por no facilitar información al ciudadano					
4. Se realizan informes anuales sobre la entrega de información					
<b>Dimensión:</b> <b>Tramitación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5. Posee conocimiento sobre el procedimiento administrativo de accesibilidad de información pública					
6. La atención sobre el requerimiento de acceso a información pública es oportuna					
7. Se establece una comunicación de atención frente al requerimiento de información pública					
8. Se le brinda y explica las razones de no acceso a información pública al ciudadano					
9. Se lleva un control sobre el cumplimiento de plazos acerca de la entrega de información pública a la ciudadanía					
<b>Dimensión:</b> <b>Excepciones del derecho de acceso a la información</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10. Conoce las excepciones de acceso a información acorde al artículo 15 de la ley					
11. Conoce que la información vinculada a investigaciones en trámite referidas al ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración Pública tiene confidencialidad					
12. Conoce que la información preparada u obtenida por asesores jurídicos o abogados de las entidades de la Administración Pública cuya publicidad pudiera revelar la estrategia a adoptarse en la tramitación o defensa en un					

proceso administrativo o judicial es confidencial					
<b>Dimensión:</b> <b>Soporte institucional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13. Se actualiza las normativas interna sobre la tramitación de la información					
14. La entidad cuenta con medios y canales adecuados para brindar acceso a la información pública					
15. Se publica en la página web la información pública y ésta está actualizada					

## Anexo 6. Validación de los instrumentos.



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO SOBRE EL RECURSO HUMANO. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en GESTIÓN PÚBLICA como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	
Claudia Cecilia Herrera Ruesta	
Grado profesional:	Maestro ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Bachiller (    ) Doctor (    )
Área de Formación académica:	Gestión pública ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Política y gobernabilidad (    ) Administración o economía (    )      Otra _____ (    )
Áreas de experiencia profesional:	Coerencia de Administración Tributaria y Rentas
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de la Arena
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (    ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Trabajo(s) psicométricos realizados	
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Título del estudio realizado.

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE EL RECURSOS HUMANO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre el Recurso Humano
Autor (a)(es):	<b>Alan Raúl Herrera Torres</b>
Procedencia:	<b>Piura - Perú</b>
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la MPP
Significación:	El cuestionario está estructurado por 20 ítems, conteniendo tres dimensiones, y 12 indicadores (Dimensión Capacitación: 03 indicadores (Herramientas legales o técnicas, Procedimientos de atención, y Conocimiento de la normativa interna y externa); Dimensión Metas: 04 indicadores (Cumplimiento de plazos, Calidad del servicio, Percepción del usuario, y Satisfacción del usuario); Dimensión Compromiso del recurso humano, 5 indicadores (Vocación de servicio, Desempeño eficiente, Mejora continua, Responsabilidad en el desempeño de su función, y Responsabilidad administrativa y penal)

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones )	Definición / Explicación
<b>RECURSO HUMANO</b>	Capacitación	La capacitación tiene como finalidad cerrar las brechas de conocimientos o competencias identificadas en los servidores civiles para que mejoren su desempeño y como consecuencia de ello se logren los objetivos institucionales de las entidades y los ciudadanos reciban servicios de calidad (SERVIR, 2020).
	Metas	Actividades o acciones concretas, medibles y cuantificables para medir el desempeño de los servidores públicos, al desarrollar sus funciones (Camargo, 2015).
	Compromiso del recurso humano	Es entendido como la fuerza relativa con que un individuo se identifica con la organización y se implica en la misma (Romero, 2017).

### 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento Cuestionario sobre el Recurso Humano elaborado por Alan Herrera Torres. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:**

- Primera dimensión: **Capacitación**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Herramientas legales o técnicas</b>	1. La entidad le brinda capacitaciones sobre herramientas legales que fundamenten los procedimientos de atención al usuario	4	4	4	
<b>Procedimientos de atención</b>	2. La entidad cuenta con un MAPRO actualizado para agilizar los procedimientos	4	4	4	
	3. En el MAPRO, se describe las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de atención al usuario	4	4	4	
	4. Usted cumple con la secuencia de las acciones en la ejecución de procedimientos de atención	4	4	4	
<b>Conocimiento de la normativa interna y externa.</b>	5. Posee conocimiento de la normativa interna para la ejecución de procedimientos de atención al ciudadano	4	4	4	
	6. Posee conocimiento de la normativa externa para las solicitudes de los requerimientos de la ciudadanía	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Metas**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Cumplimiento de plazos</b>	1. Se cumplen con los plazos establecidos para la atención de los requerimientos de la ciudadanía	4	4	4	
	2. Existen reclamos por parte de los ciudadanos por retraso en la entrega de las solicitudes y requerimientos de documentos e información	4	4	4	
<b>Calidad de servicio</b>	3. Se esfuerza por brindar un servicio de atención al ciudadano de manera eficiente	4	4	4	

	4. La capacidad de respuesta es la adecuada para los trámites requeridos por los ciudadanos	4	4	4	
Percepción del usuario	5. Considera que la ciudadanía percibe que sus trámites se realizan con eficiencia	4	4	4	
	6. La ciudadanía posee una percepción positiva sobre los servicios de atención al usuario	4	4	4	
Satisfacción del usuario	7. Considera que la ciudadanía se muestra satisfechos con los servicios de atención de la entidad	4	4	4	
	8. Se realizan evaluaciones sobre la percepción del usuario respecto a la atención a la ciudadanía	4	4	4	

• Tercera dimensión: Compromiso

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Vocación de servicio.	1. Considera que usted posee vocación de servicio para la atención al ciudadano	4	4	4	
Desempeño eficiente	2. Usted se esmera para brindar un desempeño eficiente en la atención a la ciudadanía	4	4	4	
Mejora continua	3. La entidad se enmarca en la mejora continua para brindar una adecuada atención al ciudadano	4	4	4	
Responsabilidad en el desempeño de su función.	4. Usted se hace responsable frente alguna observación o reclamo respecto a la atención y requerimientos de los ciudadanos	4	4	4	
Responsabilidad administrativa y penal	5. Usted ha tenido alguna sanción sobre el ejercicio de su función respecto a la atención al ciudadano	4	4	4	
	6. Considera que la entidad cuenta con personal que realiza una gestión eficiente en los trámites de atención al ciudadano.	4	4	4	

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA ARENA  
 Cecilia Herrera Rueda  
 JEFE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA Y RENTAS

Firma del evaluador





### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO SOBRE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en GESTIÓN PÚBLICA como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Claudia Cecilia Herrera Ruasta  
Nombre del juez:

---

Grado profesional: Maestro (  )      Bachiller (    )  
Doctor (    )

---

Área de Formación académica: Gestión pública (  )      Política y gobernabilidad (    )  
Administración o economía (    )      Otra \_\_\_\_\_ (    )

---

Áreas de experiencia profesional: Gerencia Administración Tributos y Rentas

Institución donde labora: \_\_\_\_\_

---

Tiempo de experiencia profesional en el área : 2 a 4 años (    )  
Más de 5 años (  )

Trabajo(s) psicométricos realizados

---

Experiencia en Investigación Psicométrica : \_\_\_\_\_

Título del estudio realizado.

---



---



---

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- b. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE EL RECURSOS HUMANO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre las Solicitudes de acceso a la información pública
Autor (a)(es):	<b>Alan Raúl Herrera Torres</b>
Procedencia:	<b>Piura - Perú</b>
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la MPP
Significación:	El cuestionario está estructurado por 15 ítems, conteniendo cuatro dimensiones, y 14 indicadores: Dimensión Aplicación de la normativa; 04 indicadores (Cumplimiento de Plazos, Informe de prórroga, Aplicación de sanciones, Informe anual); Dimensión Tramitación; 05 indicadores (Procedimiento administrativo, Atención oportuna, Comunicación de atención, Comunicación de Denegatoria, Seguimiento en el cumplimiento de los plazos); Dimensión Excepciones del derecho de acceso a la información, 1 indicador (Clasificación de la información (Secreta, Reservada y confidencial)); Dimensión Soporte institucional: 4 indicadores (Normativa interna para tramitación, Medios y canales adecuados, Mejora continua, Medios informáticos)

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones)	Definición / Explicación
<b>SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.</b>	Aplicación de la normativa	Los funcionarios o servidores públicos que incumplieran con las disposiciones a que se refiere a la Ley N° 27806 serán sancionados por la comisión de una falta grave, pudiendo ser incluso denunciados penalmente por la comisión de delito de Abuso de Autoridad a que hace referencia el Artículo 377° del Código Penal.
	Tramitación	Toda solicitud de información debe ser dirigida al funcionario designado por la entidad de la Administración Pública para realizar esta labor. En caso de que éste no hubiera sido designado, la solicitud se dirige al funcionario que tiene en su poder la información requerida o al superior inmediato.
	Excepciones del derecho de acceso a la información.	La denegatoria al acceso a la información solicitada debe ser debidamente fundamentada en las excepciones del Artículo 15° de esta Ley, señalándose expresamente y por escrito las razones por las que se

		aplican esas excepciones y el plazo por el que se prolongará dicho impedimento.
	Soporte Institucional	Los funcionarios responsables de brindar la información correspondiente al área de su competencia deberán prever una adecuada infraestructura, así como la organización, sistematización y publicación de la información a la que se refiere a la Ley N° 27806

##### 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento Cuestionario sobre el Recurso Humano elaborado por Alan Herrera Torres. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
-----------------------------

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:**

- Primera dimensión: Aplicación de la normativa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Cumplimiento de plazos</b>	1. Se cumple con la normativa de los plazos para la entrega de información al ciudadano	4	4	4	
<b>Informe de prórroga</b>	2. Se le comunica sobre prórrogas para la entrega de información al ciudadano	4	4	4	
<b>Aplicación de sanciones</b>	3. Conoce las sanciones aplicables por no facilitar información al ciudadano	4	4	4	
<b>Informe anual</b>	4. Se realizan informes anuales sobre la entrega de información	4	4	4	

- Segunda dimensión: Tramitación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Procedimiento administrativo</b>	1. Posee conocimiento sobre el procedimiento administrativo de accesibilidad de información pública	4	4	4	
<b>Atención oportuna</b>	2. La atención sobre el requerimiento de acceso a información pública es oportuna	4	4	4	
<b>Comunicación de atención</b>	3. Se establece una comunicación de atención frente al requerimiento de información pública	4	4	4	
<b>Comunicación de denegatoria</b>	4. Se le brinda y explica las razones de no acceso a información pública al ciudadano	4	4	4	
<b>Seguimiento en el cumplimiento de plazos</b>	5. Se lleva un control sobre el cumplimiento de plazos acerca de la entrega de información pública a la ciudadanía	4	4	4	

- Tercera dimensión: Excepciones del derecho de acceso a la información

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Excepciones del derecho de acceso a la información.	1. Conoce las excepciones de acceso a información acorde al artículo 15 de la ley	4	4	4	
	2. Conoce que la información vinculada a investigaciones en trámite referidas al ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración Pública tiene confidencialidad	4	4	4	
	3. Conoce que la información preparada u obtenida por asesores jurídicos o abogados de las entidades de la Administración Pública cuya publicidad pudiera revelar la estrategia a adoptarse en la tramitación o defensa en un proceso administrativo o judicial es confidencial	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Soporte institucional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Normativa interna para tramitación.	1. Se actualiza las normativas interna sobre la tramitación de la información	4	4	4	
Medios y canales adecuados.	2. La entidad cuenta con medios y canales adecuados para brindar acceso a la información pública	4	4	4	
Medios informáticos.	3. Se publica en la página web la información pública y ésta está actualizada	4	4	4	

Procuraduría General de la Nación  
 María Guadalupe Ceballos Herrero  
 Calle 100 y 101, Alameda, Bogotá, D.C.

Firma del evaluador





### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO SOBRE EL RECURSO HUMANO. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en GESTIÓN PÚBLICA como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

*Carlos Miguel Chirchay Chero*  
Nombre del juez:

Grado profesional: Maestro (  )      Bachiller (    )  
Doctor (    )

Área de Formación académica: Gestión pública (  )      Política y gobernabilidad (    )  
Administración o economía (    )      Otra \_\_\_\_\_ (    )

Áreas de experiencia profesional: *Administración de Empresas*

Institución donde labora:  
Tiempo de experiencia profesional en el área : 2 a 4 años (    )  
Más de 5 años (  )

Trabajo(s) psicométricos realizados

Experiencia en Investigación Psicométrica :      Título del estudio realizado.

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE EL RECURSOS HUMANO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre el Recurso Humano
Autor (a)(es):	<b>Alan Raúl Herrera Torres</b>
Procedencia:	<b>Piura - Perú</b>
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la MPP
Significación:	El cuestionario está estructurado por 20 ítems, conteniendo tres dimensiones, y 12 indicadores (Dimensión Capacitación: 03 indicadores (Herramientas legales o técnicas, Procedimientos de atención, y Conocimiento de la normativa interna y externa); Dimensión Metas: 04 indicadores (Cumplimiento de plazos, Calidad del servicio, Percepción del usuario, y Satisfacción del usuario); Dimensión Compromiso del recurso humano, 5 indicadores (Vocación de servicio, Desempeño eficiente, Mejora continua, Responsabilidad en el desempeño de su función, y Responsabilidad administrativa y penal)

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones )	Definición / Explicación
<b>RECURSO HUMANO</b>	Capacitación	La capacitación tiene como finalidad cerrar las brechas de conocimientos o competencias identificadas en los servidores civiles para que mejoren su desempeño y como consecuencia de ello se logren los objetivos institucionales de las entidades y los ciudadanos reciban servicios de calidad (SERVIR, 2020).
	Metas	Actividades o acciones concretas, medibles y cuantificables para medir el desempeño de los servidores públicos, al desarrollar sus funciones (Camargo, 2015).
	Compromiso del recurso humano	Es entendido como la fuerza relativa con que un individuo se identifica con la organización y se implica en la misma (Romero, 2017).

**5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:**

A continuación, a usted le presento el instrumento Cuestionario sobre el Recurso Humano elaborado por Alan Herrera Torres. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:**

• Primera dimensión: Capacitación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Herramientas legales o técnicas	1. La entidad le brinda capacitaciones sobre herramientas legales que fundamenten los procedimientos de atención al usuario	4	4	4	
	2. La entidad cuenta con un MAPRO actualizado para agilizar los procedimientos	4	4	4	
Procedimientos de atención	3. En el MAPRO, se describe las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de atención al usuario	4	4	4	
	4. Usted cumple con la secuencia de las acciones en la ejecución de procedimientos de atención	4	4	4	
Conocimiento de la normativa interna y externa.	5. Posee conocimiento de la normativa interna para la ejecución de procedimientos de atención al ciudadano	4	4	4	
	6. Posee conocimiento de la normativa externa para las solicitudes de los requerimientos de la ciudadanía	4	4	4	

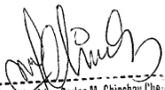
• Segunda dimensión: Metas

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Cumplimiento de plazos	1. Se cumplen con los plazos establecidos para la atención de los requerimientos de la ciudadanía	4	4	4	
	2. Existen reclamos por parte de los ciudadanos por retraso en la entrega de las solicitudes y requerimientos de documentos e información	4	4	4	
Calidad de servicio	3. Se esfuerza por brindar un servicio de atención al ciudadano de manera eficiente	4	4	4	

	4. La capacidad de respuesta es la adecuada para los trámites requeridos por los ciudadanos	4	4	4	
Percepción del usuario	5. Considera que la ciudadanía percibe que sus trámites se realizan con eficiencia	4	4	4	
	6. La ciudadanía posee una percepción positiva sobre los servicios de atención al usuario	4	4	4	
Satisfacción del usuario	7. Considera que la ciudadanía se muestra satisfechos con los servicios de atención de la entidad	4	4	4	
	8. Se realizan evaluaciones sobre la percepción del usuario respecto a la atención a la ciudadanía	4	4	4	

• Tercera dimensión: Compromiso

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Vocación de servicio.	1. Considera que usted posee vocación de servicio para la atención al ciudadano	4	4	4	
Desempeño eficiente	2. Usted se esmera para brindar un desempeño eficiente en la atención a la ciudadanía	4	4	4	
Mejora continua	3. La entidad se enmarca en la mejora continua para brindar una adecuada atención al ciudadano	4	4	4	
Responsabilidad en el desempeño de su función.	4. Usted se hace responsable frente alguna observación o reclamo respecto a la atención y requerimientos de los ciudadanos	4	4	4	
Responsabilidad administrativa y penal	5. Usted ha tenido alguna sanción sobre el ejercicio de su función respecto a la atención al ciudadano	4	4	4	
	6. Considera que la entidad cuenta con personal que realiza una gestión eficiente en los trámites de atención al ciudadano.	4	4	4	

  
 Lic. Adm. Carlos M. Chinchay Chirre  
 REG. ÚNIC. DE COLEG. N° 2136

Firma del evaluador

**“EL RECURSO HUMANO COMO FACTOR DETERMINANTE EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EN PIURA, AÑO 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: RECURSO HUMANO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																										97
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																										99
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																										96
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																										96
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																										96



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO SOBRE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en GESTIÓN PÚBLICA como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

*Carlos Miguel Urinchan Chero*

---

Nombre del juez:

---

Grado profesional:      Maestro (  )      Bachiller (    )  
   Doctor (    )

---

Área de Formación académica:      Gestión pública (  )      Política y gobernabilidad (    )  
   Administración o economía (    )      Otra \_\_\_\_\_ (    )

---

Áreas de experiencia profesional:      *Administración de Empresas*

---

Institución donde labora:

---

Tiempo de experiencia profesional en el área :      2 a 4 años (    )  
   Más de 5 años (  )

---

Trabajo(s) psicométricos realizados

---

Experiencia en Investigación Psicométrica :      Título del estudio realizado.

---

---

---

---

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- b. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE EL RECURSOS HUMANO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre las Solicitudes de acceso a la información pública
Autor (a)(es):	<b>Alan Raúl Herrera Torres</b>
Procedencia:	<b>Piura - Perú</b>
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la MPP
Significación:	El cuestionario está estructurado por 15 ítems, conteniendo cuatro dimensiones, y 14 indicadores: Dimensión Aplicación de la normativa; 04 indicadores (Cumplimiento de Plazos, Informe de prórroga, Aplicación de sanciones, Informe anual); Dimensión Tramitación; 05 indicadores (Procedimiento administrativo, Atención oportuna, Comunicación de atención, Comunicación de Denegatoria, Seguimiento en el cumplimiento de los plazos); Dimensión Excepciones del derecho de acceso a la información, 1 indicador (Clasificación de la información (Secreta, Reservada y confidencial)); Dimensión Soporte institucional: 4 indicadores (Normativa interna para tramitación, Medios y canales adecuados, Mejora continua, Medios informáticos)

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones )	Definición / Explicación
<b>SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.</b>	Aplicación de la normativa	Los funcionarios o servidores públicos que incumplieran con las disposiciones a que se refiere a la Ley N° 27806 serán sancionados por la comisión de una falta grave, pudiendo ser incluso denunciados penalmente por la comisión de delito de Abuso de Autoridad a que hace referencia el Artículo 377° del Código Penal.
	Tramitación	Toda solicitud de información debe ser dirigida al funcionario designado por la entidad de la Administración Pública para realizar esta labor. En caso de que éste no hubiera sido designado, la solicitud se dirige al funcionario que tiene en su poder la información requerida o al superior inmediato.
	Excepciones del derecho de acceso a la información.	La denegatoria al acceso a la información solicitada debe ser debidamente fundamentada en las excepciones del Artículo 15° de esta Ley, señalándose expresamente y por escrito las razones por las que se

		aplican esas excepciones y el plazo por el que se prolongará dicho impedimento.
	Soporte Institucional	Los funcionarios responsables de brindar la información correspondiente al área de su competencia deberán prever una adecuada infraestructura, así como la organización, sistematización y publicación de la información a la que se refiere a la Ley N° 27806

##### 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento Cuestionario sobre el Recurso Humano elaborado por Alan Herrera Torres. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:**

- Primera dimensión: **Aplicación de la normativa**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Cumplimiento de plazos</b>	1. Se cumple con la normativa de los plazos para la entrega de información al ciudadano	4	4	4	
<b>Informe de prórroga</b>	2. Se le comunica sobre prórrogas para la entrega de información al ciudadano	4	4	4	
<b>Aplicación de sanciones</b>	3. Conoce las sanciones aplicables por no facilitar información al ciudadano	4	4	4	
<b>Informe anual</b>	4. Se realizan informes anuales sobre la entrega de información	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Tramitación**

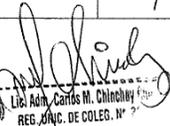
INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Procedimiento administrativo</b>	1. Posee conocimiento sobre el procedimiento administrativo de accesibilidad de información pública	4	4	4	
<b>Atención oportuna</b>	2. La atención sobre el requerimiento de acceso a información pública es oportuna	4	4	4	
<b>Comunicación de atención</b>	3. Se establece una comunicación de atención frente al requerimiento de información pública	4	4	4	
<b>Comunicación de denegatoria</b>	4. Se le brinda y explica las razones de no acceso a información pública al ciudadano	4	4	4	
<b>Seguimiento en el cumplimiento de plazos</b>	5. Se lleva un control sobre el cumplimiento de plazos acerca de la entrega de información pública a la ciudadanía	4	4	4	

- Tercera dimensión: Excepciones del derecho de acceso a la información

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Excepciones del derecho de acceso a la información.	1. Conoce las excepciones de acceso a información acorde al artículo 15 de la ley	4	4	4	
	2. Conoce que la información vinculada a investigaciones en trámite referidas al ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración Pública tiene confidencialidad	4	4	4	
	3. Conoce que la información preparada u obtenida por asesores jurídicos o abogados de las entidades de la Administración Pública cuya publicidad pudiera revelar la estrategia a adoptarse en la tramitación o defensa en un proceso administrativo o judicial es confidencial	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Soporte institucional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Normativa interna para tramitación.	1. Se actualiza las normativas interna sobre la tramitación de la información	4	4	4	
Medios y canales adecuados.	2. La entidad cuenta con medios y canales adecuados para brindar acceso a la información pública	4	4	4	
Medios informáticos.	3. Se publica en la página web la información pública y ésta está actualizada	4	4	4	

  
 Lic. Adm. Carlos M. Chinchipe  
 REG. ÚNICO DE COLEG. N.º 2

Firma del evaluador





### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO SOBRE EL RECURSO HUMANO. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en GESTIÓN PÚBLICA como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

*Jose Benjamin Castillo Ramos.*

Nombre del juez: \_\_\_\_\_

Grado profesional: Maestro (  )      Bachiller (    )  
Doctor (    )

Área de Formación académica: Gestión pública (  )      Política y gobernabilidad (    )  
Administración o economía (    )      Otra \_\_\_\_\_ (    )

Áreas de experiencia profesional: *Administración Pública*

Institución donde labora: \_\_\_\_\_

Tiempo de experiencia profesional en el área : 2 a 4 años (    )  
Más de 5 años (  )

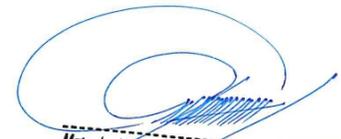
Trabajo(s) psicométricos realizados

Experiencia en Investigación Psicométrica :      Título del estudio realizado.

*" Cultura Fiscal y Gestión Tributaria Municipal en la Municipalidad Provincial de Sucre, 2020."*

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.



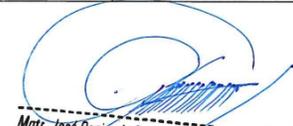
Mgtr. José Benjamín Castillo Ramos  
Licenciado en Ciencias Administrativas  
Reg. Colegiatura N° 21629

### 3. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE EL RECURSOS HUMANO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre el Recurso Humano
Autor (a)(es):	<b>Alan Raúl Herrera Torres</b>
Procedencia:	<b>Piura - Perú</b>
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la MPP
Significación:	El cuestionario está estructurado por 20 ítems, conteniendo tres dimensiones, y 12 indicadores (Dimensión Capacitación: 03 indicadores (Herramientas legales o técnicas, Procedimientos de atención, y Conocimiento de la normativa interna y externa); Dimensión Metas: 04 indicadores (Cumplimiento de plazos, Calidad del servicio, Percepción del usuario, y Satisfacción del usuario); Dimensión Compromiso del recurso humano, 5 indicadores (Vocación de servicio, Desempeño eficiente, Mejora continua, Responsabilidad en el desempeño de su función, y Responsabilidad administrativa y penal).

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones )	Definición / Explicación
<b>RECURSO HUMANO</b>	Capacitación	La capacitación tiene como finalidad cerrar las brechas de conocimientos o competencias identificadas en los servidores civiles para que mejoren su desempeño y como consecuencia de ello se logren los objetivos institucionales de las entidades y los ciudadanos reciban servicios de calidad (SERVIR, 2020).
	Metas	Actividades o acciones concretas, medibles y cuantificables para medir el desempeño de los servidores públicos, al desarrollar sus funciones (Camargo, 2015).
	Compromiso del recurso humano	Es entendido como la fuerza relativa con que un individuo se identifica con la organización y se implica en la misma (Romero, 2017).

  
**Mgtr. José Benjamín Castillo Ramos**  
 Licenciado en Ciencias Administrativas  
 Reg.-Colegiatura N° 21629

**5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:**

A continuación, a usted le presento el instrumento Cuestionario sobre el Recurso Humano elaborado por Alan Herrera Torres. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

  
 Mgtr. José Benjamín Castillo Ramos  
 Licenciado en Ciencias Administrativas  
 Reg. Colegiatura N° 21629

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:**

- Primera dimensión: **Capacitación**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Herramientas legales o técnicas</b>	1. La entidad le brinda capacitaciones sobre herramientas legales que fundamenten los procedimientos de atención al usuario	4	4	4	
<b>Procedimientos de atención</b>	2. La entidad cuenta con un MAPRO actualizado para agilizar los procedimientos	4	4	4	
	3. En el MAPRO, se describe las actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de atención al usuario	4	4	4	
	4. Usted cumple con la secuencia de las acciones en la ejecución de procedimientos de atención	4	4	4	
<b>Conocimiento de la normativa interna y externa.</b>	5. Posee conocimiento de la normativa interna para la ejecución de procedimientos de atención al ciudadano	4	4	4	
	6. Posee conocimiento de la normativa externa para las solicitudes de los requerimientos de la ciudadanía	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Metas**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Cumplimiento de plazos</b>	1. Se cumplen con los plazos establecidos para la atención de los requerimientos de la ciudadanía	4	4	4	
	2. Existen reclamos por parte de los ciudadanos por retraso en la entrega de las solicitudes y requerimientos de documentos e información	4	4	4	
<b>Calidad de servicio</b>	3. Se esfuerza por brindar un servicio de atención al ciudadano de manera eficiente	4	4	4	

Mgt. José Benjamín Castillo Ramos  
Licenciado en Ciencias Administrativas  
Reg. Colegiatura N° 21629

	4. La capacidad de respuesta es la adecuada para los trámites requeridos por los ciudadanos	4	4	4	
Percepción del usuario	5. Considera que la ciudadanía percibe que sus trámites se realizan con eficiencia	4	4	4	
	6. La ciudadanía posee una percepción positiva sobre los servicios de atención al usuario	4	4	4	
Satisfacción del usuario	7. Considera que la ciudadanía se muestra satisfechos con los servicios de atención de la entidad	4	4	4	
	8. Se realizan evaluaciones sobre la percepción del usuario respecto a la atención a la ciudadanía	4	4	4	

- Tercera dimensión: Compromiso

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Vocación de servicio.	1. Considera que usted posee vocación de servicio para la atención al ciudadano	4	4	4	
Desempeño eficiente	2. Usted se esmera para brindar un desempeño eficiente en la atención a la ciudadanía	4	4	4	
Mejora continua	3. La entidad se enmarca en la mejora continua para brindar una adecuada atención al ciudadano	4	4	4	
Responsabilidad en el desempeño de su función.	4. Usted se hace responsable frente alguna observación o reclamo respecto a la atención y requerimientos de los ciudadanos	4	4	4	
Responsabilidad administrativa y penal	5. Usted ha tenido alguna sanción sobre el ejercicio de su función respecto a la atención al ciudadano	4	4	4	
	6. Considera que la entidad cuenta con personal que realiza una gestión eficiente en los trámites de atención al ciudadano.	4	4	4	

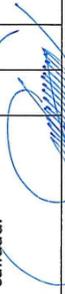
*Mgtr. José Benjamín Castillo Ramos*  
 Licenciado en Ciencias Administrativas  
 Reg. Colegiatura N° 21629

Firma del evaluador

**“EL RECURSO HUMANO COMO FACTOR DETERMINANTE EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EN PIURA, AÑO 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: RECURSO HUMANO**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES	
		0	6	11	16	21	25	30	35	40	45	46	50	55	60	65	66	70	75	80	81	86	90	95	96	91		100
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	25	30	35	40	45	46	50	55	60	65	66	70	75	80	81	86	90	95	96	91	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																											96
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																											98
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																											97
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																											96
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																											99

  
 Mgtr. José Benjamín Castillo Ramos  
 Licenciado en Ciencias Administrativas  
 Reg. Colegiatura N° 21629



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento CUESTIONARIO SOBRE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa en GESTIÓN PÚBLICA como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez: Jose Benjamín Castillo Ramos

Grado profesional: Maestro (  )      Bachiller (    )  
 Doctor (    )

Área de Formación académica: Gestión pública (  )      Política y gobernabilidad (    )  
 Administración o economía (    )      Otra \_\_\_\_\_ (    )

Áreas de experiencia profesional: Administración Pública

Institución donde labora: \_\_\_\_\_

Tiempo de experiencia profesional en el área : 2 a 4 años (    )  
 Más de 5 años (  )

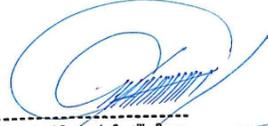
Trabajo(s) psicométricos realizados

Experiencia en Investigación Psicométrica : \_\_\_\_\_      Título del estudio realizado.

"Guttera Fiscal y Gestión Tributaria Municipal en La Municipalidad Provincial de Suilona, 2020"

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- b. Validar lingüísticamente el contenido del instrumento, por juicio de expertos.



Mgtr. José Benjamín Castillo Ramos  
 Licenciado en Ciencias Administrativas  
 Reg. Colegiatura N° 21629

### 3. DATOS DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO SOBRE EL RECURSOS HUMANO

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre las Solicitudes de acceso a la información pública
Autor (a)(es):	<b>Alan Raúl Herrera Torres</b>
Procedencia:	<b>Piura - Perú</b>
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la MPP
Significación:	El cuestionario está estructurado por 15 ítems, conteniendo cuatro dimensiones, y 14 indicadores: Dimensión Aplicación de la normativa; 04 indicadores (Cumplimiento de Plazos, Informe de prórroga, Aplicación de sanciones, Informe anual); Dimensión Tramitación; 05 indicadores (Procedimiento administrativo, Atención oportuna, Comunicación de atención, Comunicación de Denegatoria, Seguimiento en el cumplimiento de los plazos); Dimensión Excepciones del derecho de acceso a la información, 1 indicador (Clasificación de la información (Secreta, Reservada y confidencial)); Dimensión Soporte institucional: 4 indicadores (Normativa interna para tramitación, Medios y canales adecuados, Mejora continua, Medios informáticos)

### 4. SOPORTE TEÓRICO

Escala/VARIABLE	Sub escala (dimensiones )	Definición / Explicación
<b>SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.</b>	Aplicación de la normativa	Los funcionarios o servidores públicos que incumplieran con las disposiciones a que se refiere a la Ley Nº 27806 serán sancionados por la comisión de una falta grave, pudiendo ser incluso denunciados penalmente por la comisión de delito de Abuso de Autoridad a que hace referencia el Artículo 377° del Código Penal.
	Tramitación	Toda solicitud de información debe ser dirigida al funcionario designado por la entidad de la Administración Pública para realizar esta labor. En caso de que éste no hubiera sido designado, la solicitud se dirige al funcionario que tiene en su poder la información requerida o al superior inmediato.
	Excepciones del derecho de acceso a la información.	La denegatoria al acceso a la información solicitada debe ser debidamente fundamentada en las excepciones del Artículo 15° de esta Ley, señalándose expresamente y por escrito las razones por las que se

Mgtr. José Benjamín Castilla Ramos  
 Licenciado en Ciencias Administrativas  
 Reg. Colegiatura Nº 21629

		aplican esas excepciones y el plazo por el que se prolongará dicho impedimento.
	Soporte Institucional	Los funcionarios responsables de brindar la información correspondiente al área de su competencia deberán prever una adecuada infraestructura, así como la organización, sistematización y publicación de la información a la que se refiere a la Ley N° 27806

##### 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el instrumento Cuestionario sobre el Recurso Humano elaborado por Alan Herrera Torres. De acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio

*Mgr. José Benjamín Castillo Ramos*  
Licenciado en Ciencias Administrativas  
Reg. Colegiatura N° 21629

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

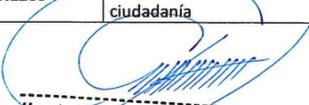
**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO:**

- Primera dimensión: **Aplicación de la normativa**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<b>Cumplimiento de plazos</b>	1. Se cumple con la normativa de los plazos para la entrega de información al ciudadano	4	4	4	
<b>Informe de prórroga</b>	2. Se le comunica sobre prórrogas para la entrega de información al ciudadano	4	4	4	
<b>Aplicación de sanciones</b>	3. Conoce las sanciones aplicables por no facilitar información al ciudadano	4	4	4	
<b>Informe anual</b>	4. Se realizan informes anuales sobre la entrega de información	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Tramitación**

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
<b>Procedimiento administrativo</b>	1. Posee conocimiento sobre el procedimiento administrativo de accesibilidad de información pública	4	4	4	
<b>Atención oportuna</b>	2. La atención sobre el requerimiento de acceso a información pública es oportuna	4	4	4	
<b>Comunicación de atención</b>	3. Se establece una comunicación de atención frente al requerimiento de información pública	4	4	4	
<b>Comunicación de denegatoria</b>	4. Se le brinda y explica las razones de no acceso a información pública al ciudadano	4	4	4	
<b>Seguimiento en el cumplimiento de plazos</b>	5. Se lleva un control sobre el cumplimiento de plazos acerca de la entrega de información pública a la ciudadanía	4	4	4	

  
 Mgtr. José Benjamín Castillo Ramos  
 Licenciado en Ciencias Administrativas  
 Reg. Colegiatura N° 21629

- Tercera dimensión: Excepciones del derecho de acceso a la información

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Excepciones del derecho de acceso a la información.	1. Conoce las excepciones de acceso a información acorde al artículo 15 de la ley	4	4	4	
	2. Conoce que la información vinculada a investigaciones en trámite referidas al ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración Pública tiene confidencialidad	4	4	4	
	3. Conoce que la información preparada u obtenida por asesores jurídicos o abogados de las entidades de la Administración Pública cuya publicidad pudiera revelar la estrategia a adoptarse en la tramitación o defensa en un proceso administrativo o judicial es confidencial	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Soporte institucional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Normativa interna para tramitación.	1. Se actualiza las normativas interna sobre la tramitación de la información	4	4	4	
Medios y canales adecuados.	2. La entidad cuenta con medios y canales adecuados para brindar acceso a la información pública	4	4	4	
Medios informáticos.	3. Se publica en la página web la información pública y ésta está actualizada	4	4	4	

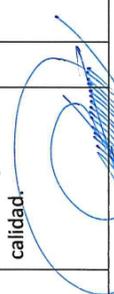
Mgtr. José Benjamín Castillo Ramos  
Licenciado en Ciencias Administrativas  
Reg. Colegiatura N° 21629

Firma del evaluador

**“EL RECURSO HUMANO COMO FACTOR DETERMINANTE EN LA ATENCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA EN UNA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL EN PIURA, AÑO 2021”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	100					
ASPECTOS DE VALIDACION		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				97						
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				99						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				96						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				97						
																					98						

  
 Mgtr.- José Benjamín Castilla Ramos  
 Licenciado en Ciencias Administrativas  
 Reg. Colegiatura N° 21629



## Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos

### RECURSO HUMANO.

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos válidos	18	100,0
Casos excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	18	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,730	20

### ACCESO A LA INFORMACIÓN.

#### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos válidos	18	100,0
Casos excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	18	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	15

Anexo 8.Base de datos.

U.O.	VARIABLE RECURSO HUMANO																				SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA														
	CAPACITACIÓN						METAS								COMPROMISO						Aplicación de la normativa				Tramitación					Excepciones del derecho de acceso a la información			Soporte institucional		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	1	1	5	1	5	5	3	5	5	4	4	4	1	4	5	4	4	1	3	4	2	1	4	2	4	4	2	5	1	1	1	1	4	1
2	2	1	2	4	1	4	3	5	4	3	3	3	3	1	5	5	3	4	1	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3	1	5	5	1	3	3
3	3	4	3	5	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	5	1	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	5	4	2	4	4	
4	3	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	2	5	4	3	5	1	4	3	3	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	1	4	4
5	3	2	2	4	2	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	1	5	4	2	5	3	5	4	4	3	5	5	5	5	2	5	4
6	2	1	1	5	1	5	4	3	4	4	3	3	3	2	5	5	3	4	1	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	5	5	1	4	4	
7	3	2	1	3	2	3	4	3	5	4	3	3	3	1	5	4	3	5	1	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	
8	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	3	5	1	3	4	3	5	2	5	4	4	4	3	5	5	5	2	4	4
9	1	1	1	5	1	5	3	3	5	3	3	3	3	1	5	5	3	5	1	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	1	4	4
10	2	4	4	5	4	5	3	5	4	3	2	2	2	1	4	4	4	5	2	2	3	3	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
11	2	3	3	4	1	2	3	3	4	3	2	3	2	1	4	4	3	5	1	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3
12	3	3	2	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5
13	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
14	3	1	2	4	1	3	4	3	5	4	3	3	3	3	5	5	3	5	1	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	1	4	5	
15	2	1	1	3	4	3	4	2	5	5	3	3	3	3	5	5	4	5	1	4	4	4	5	2	5	3	3	3	3	5	4	4	2	3	3
16	2	3	3	5	3	4	3	3	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	2	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
17	3	2	3	4	2	4	5	3	5	4	2	2	2	1	4	4	3	5	1	4	4	2	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
18	3	2	2	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	5	4	4	1	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3

SC	NC	SM	NM	SC	NC	SRH	NRH	SSAIP	NSAIP
15	2	31	3	21	2	67	2	37	2
14	2	25	2	22	3	61	2	49	2
22	3	24	2	21	2	67	2	54	2
22	3	30	3	22	3	74	3	57	3
17	2	32	3	26	3	75	3	61	3
15	2	26	2	21	2	62	2	55	2
14	2	26	2	21	2	61	2	54	2
16	3	30	3	22	3	68	2	59	3
14	2	24	2	23	3	61	2	60	3
24	3	22	2	21	2	67	2	52	2
15	2	21	2	20	2	56	2	44	2
22	3	33	3	24	3	79	3	67	3
23	3	30	3	23	3	76	3	56	3
14	2	28	2	22	3	64	2	52	2
14	2	28	2	24	3	66	2	53	2
20	3	31	3	23	3	74	3	62	3
18	2	24	2	21	2	63	2	50	2
17	2	30	3	21	2	68	2	49	2