

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS

Carrera de **DERECHO**

**“LAS SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN
DURANTE EL ESTADO DE EMERGENCIA E
INMOVILIZACIÓN SOCIAL EN EL MINISTERIO DE
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES 2020-2021”**

Tesis para optar al título profesional de:

ABOGADA

Autor:

Dina Maritza Consuelo La Rosa Paredes

Asesor:

Mg. Lic. Oscar Fritz Salazar Gamboa

<https://orcid.org/0000-0003-2522-8741>

Lima - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	JESSIE CATHERINE TAPIA DIAZ
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	GUSTAVO ANTERO SILVA KUO YING
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	OSCAR FRITZ SALAZAR GAMBOA
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 81 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trnoid:::1-3141538920

17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Dedico la siguiente investigación a mi madre, quien me enseñó la perseverancia y
ética para mantener un trabajo con buena reputación.

AGRADECIMIENTO

Agradecimiento a todas las personas que estuvieron impulsándome a seguir creciendo profesionalmente, compañeros de trabajo, por la competitividad, a amistades, que confiaron y creyeron en mí, a mi familia en especial por nunca perder las esperanzas y también para los que me criticaron, porque sus críticas hicieron que me haga más fuerte y cumplir con mis objetivos y no rendirme.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Antecedentes	17
1.2.1. Antecedentes Internacionales	17
1.2.2. Antecedentes Nacionales	20
1.3. Bases Teóricas	23
1.3.1. Derecho de acceso a la información	23
1.3.2. Importancia de la transparencia en la gestión de crisis	26
1.3.3. Legislación y normativas durante estados de emergencia	28
1.3.4. Restricciones y excepciones en el contexto de emergencia	30
1.3.5. Adaptación e impacto de la tecnología en el acceso a la información	33
1.4. Formulación del problema	36
1.4.1. Problema General	36
1.4.2. Problemas específicos	36
1.5. Objetivos	37
1.5.1. Objetivo general	37
1.5.2. Objetivos específicos	37
1.6. Hipótesis	37

1.7. Justificación	38
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	39
2.1. Tipo de Investigación	39
2.2. Enfoque de la Investigación	39
2.3. Diseño de la Investigación	39
2.4. Técnicas e Instrumento de recolección	40
2.4.1. Técnica	40
2.4.2. Instrumento	40
2.5. Población y Muestra	41
2.5.1. Población	41
2.5.2. Muestra	41
2.6. Método	42
2.7. Procedimientos y Análisis de Datos	42
2.8. Aspectos Éticos	42
CAPÍTULO III: RESULTADOS	44
3.1. Resultado N° 1	44
3.1.1. De las Entrevistas	44
3.1.2. De las encuestas	47
3.2. Resultado N° 2:	49
3.2.1. De las Entrevistas	49
3.2.2. De las encuestas	52
3.3. Resultado N° 3:	54
3.3.1. De las Entrevistas	54

3.3.2. De las encuestas	59
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	60
4.1. Limitaciones	61
4.2. Implicaciones	62
4.2.1. Implicaciones teóricas	62
4.2.2. Implicancias Prácticas	63
4.3. Discusión	64
4.3.1. Discusión N° 1:	64
4.3.2. Discusión N° 2:	67
4.3.3. Discusión N° 3:	69
4.4. Conclusiones	72
4.5. Recomendaciones	72
REFERENCIAS	74
ANEXOS	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

Índice de tablas

Tabla 1 - Obstaculización del acceso a la información	44
Tabla 2 - Medidas Implementadas	46
Tabla 3 - Afectación de las solicitudes	47
Tabla 4 - Preparación a nivel tecnológico	48
Tabla 5 - Desafíos en la gestión del acceso a la información	49
Tabla 6 - Aspectos de Mejora	51
Tabla 7 - Mejoras y TICs	52
Tabla 8 - Uso de mesa de partes virtual	53
Tabla 9 - Mecanismos de comunicación y difusión de información	54
Tabla 10 - Efectividad de los mecanismos	56
Tabla 11 - Procedimientos de atención de solicitudes	57
Tabla 12 - Eficacia del acceso a la información	60

Índice de figuras

Ilustración 1 - Afectación de la pandemia en el acceso a la información	47
Ilustración 2 - Pandemia y preparación Tecnológica	48
Ilustración 3 - Tics y el acceso a la información	53
Ilustración 4 - Mesa de partes virtual y Covid-19	54
Ilustración 5 - Eficacia del acceso a la información.	60

RESUMEN

El propósito de la investigación consiste en examinar la eficacia de los mecanismos de comunicación y difusión de información implementados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) durante el estado de emergencia y la inmovilización social referente a las solicitudes de acceso a la información en el 2020 y 2021.

En este contexto investigativo, se persigue determinar el impacto del estado de emergencia y la inmovilización social en la eficacia del acceso a la información en el mencionado ministerio durante los años en mención. Además, se pretende identificar los principales obstáculos y desafíos afrontados por el MTC en la gestión de las solicitudes de acceso a la información durante el estado de emergencia y la inmovilización social.

La metodología adoptada para este estudio es de índole básica, con un enfoque cualitativo y un diseño no experimental de naturaleza transversal, dado que se analiza el acceso a la información pública y su impacto durante la pandemia de Covid-19 en el MTC entre los años 2020 y 2021.

En conclusión, se evidencia una afectación negativa en la tramitación del acceso a la información en el MTC durante los años 2020 y 2021, lo cual conllevó a una vulneración del derecho de los administrados a acceder a la información pública de dicha entidad. Asimismo, se identificaron obstáculos y desafíos que la entidad enfrentó con el propósito de mejorar la atención al ciudadano. Por último, se destacaron los mecanismos eficientes implementados para la mejora de los procedimientos de acceso a la información.

PALABRAS CLAVES: Acceso a la información, Transparencia, Covid-19, Tecnologías de la información.

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the effectiveness of communication and information dissemination mechanisms implemented by the Ministry of Transport and Communications during the state of emergency and social immobilization, in relation to requests for access to information in the years 2020 and 2021.

In this research context, the aim is to determine the impact of the state of emergency and social immobilization on the effectiveness of access to information in the ministry during the years in question. In addition, the main obstacles and challenges faced by the Ministry of Transportation and Communications in the management of requests for access to information during the state of emergency and social immobilization are to be identified.

The methodology adopted for this study is of a basic nature, with a qualitative approach and a non-experimental design of a cross-sectional nature, given that it analyzes access to public information and its impact during the Covid-19 pandemic in the Ministry of Transport and Communications between the years 2020 and 2021.

In conclusion, there is evidence of a negative impact on the processing of access to information in the Ministry of Transport and Communications during the years 2020 and 2021, which led to a violation of the right of those administered to access public information of that entity. Likewise, obstacles and challenges that the entity faced with the purpose of improving citizen service were identified. Finally, the efficient mechanisms implemented by the ministry to improve the procedures for access to information were highlighted.

KEYWORDS: Access to information, Transparency, Covid-19, Information technology.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La siguiente investigación analizará la problemática de la aplicación de la Ley 27806, *Ley de transparencia y acceso a la información pública, en el ámbito de procedimientos administrativos*, en la época de pandemia debido a la inmovilización y aislamiento social obligatorio.

Como se recuerda, el 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró el brote de una nueva pandemia el mismo que lleva el nombre de coronavirus (COVID-19), el cual se había expandido en más de cien (100) países del mundo de manera simultánea.

Tal es el caso que, el 05 de marzo de 2020, se confirmaba el primer infectado por COVID – 19 en el Perú y, a través del Decreto Supremo N.º 008-2020-SA, se declara por primera vez la emergencia sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas preventivas y control del COVID-19. Asimismo, a través del Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM, que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, y a su vez, se declaraba el aislamiento social obligatorio (cuarentena). Asimismo, a través de Decretos Supremos la emergencia sanitaria, inmovilización y aislamiento social obligatorio, fue prolongándose por los siguientes meses.

Es así como, a través del Decreto de Urgencia N° 026-2020, publicado el 15 de marzo de 2020, se establece un nuevo inicio para las entidades públicas, los trabajos remotos, la creación de mesas de partes virtuales. De manera excepcional declárese la suspensión por treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de la publicación del presente

Decreto de Urgencia (D.U), del cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo y negativo que se encuentren en trámite a la entrada en vigor de la presente norma...el plazo antes señalado puede ser prorrogado mediante Decreto Supremo refrendado por el presidente del consejo de ministros.

Por lo expuesto, en el D.U. se estableció que los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos quedaban suspendidos, los cuales generaron atrasos de atención en las solicitudes de acceso a la información pública, generando malestar en la población, quienes estaban en la necesidad y en su derecho de poder realizar cualquier tipo de proceso administrativo, o a solicitar información pública; asimismo, cabe indicar que durante el periodo de emergencia sanitaria se emitieron varias normas donde suspendían los plazos determinados en la Ley de procedimientos administrativos, como por ejemplo el Decreto de Urgencia, N.º 026-2020 y 029-2020, que fueron ampliados por el Decreto Supremo N.º 076-2020-PCM y el Decreto de Urgencia N.º 053-2020, que posteriormente fueron ampliados por el Decreto Supremo N.º 087-2020-PCM tal como se aprecia en el siguiente cuadro.

(Cabrera, 2020)

D. U. N.º 026-2020 ¹⁴	D. U. N.º 029-2020 ¹⁵
Publicado: 15-03-2020	Publicado: 20-03-2020
Vigente a partir del: 16-03-2020	Vigente a partir del: 21-03-2020, pero opera la suspensión de plazos de los procedimientos el lunes 23-03-2020
Vigente hasta el: Periodo que dure la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud debido a la existencia de la COVID-19 ¹⁶	Vigente hasta el: 31-12-2020, salvo aquellos plazos distintos establecidos expresamente en la presente norma ¹⁷

(Cabrera, 2020)

D. S. N. ° 076-2020-PCM ¹⁸	D. U. N. ° 053-2020 ¹⁹
Publicado el: 28-04-2020	Publicado el: 05-05-2020
Artículo 1. Prórroga de la suspensión del cómputo de plazos señalada en el numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del D. U. N. ° 026-2020	Artículo 12. Prórroga de la suspensión del cómputo de plazos y facultad de las entidades públicas

(Cabrera, 2020)

D. S. N. ° 087-2020-PCM	
Publicado el: 20-05-2020	
Artículo 1. Prórroga de la suspensión del cómputo de plazos regulado en el numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del D. U. N. ° 026-2020, ampliado por el D. S. N. ° 076-2020- PCM	Artículo 2. Prórroga de la suspensión del cómputo de plazos regulado en el artículo 28 del D. U. N. ° 029-2020 ampliado por el D. U. N. ° 053-2020
Prorrogar hasta el 10-06-2020 la suspensión del cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo y negativo que se encuentren en trámite a la entrada en vigencia de la presente norma, regulado en el numeral 2 de la Segunda Disposición Complementaria Final del D. U. N. ° 026-2020, ampliado por el D. S. N. ° 076-2020-PCM.	Prorrogar hasta el 10-06-2020 la suspensión del cómputo de plazos de inicio y tramitación de los procedimientos administrativos y procedimientos de cualquier índole, incluso los regulados por leyes y disposiciones especiales previstos en el artículo 28 del D. U. N. ° 029-2020, ampliado por el D. U. N. ° 053-2020. Las entidades de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 12.2 del artículo 12 del D. U. N. ° 053-2020 están facultadas a aprobar mediante resolución de su titular, el listado de procedimientos que no se encuentra sujeto a la suspensión de plazos.

Asimismo, en mérito de que las solicitudes fueran atendidas, se incorporó un párrafo en el artículo 20 de la Ley N.º 2744, Ley de Procedimientos Administrativo General, el cual refiere a que la entidad que cuente con tecnología para asignar una casilla electrónica al administrado para la notificación de los actos administrativos, así como lo actuado por la entidad al que se presentó la solicitud, siempre y cuando cuente con el consentimiento expreso del administrado.

En ese sentido, durante la emergencia sanitaria nacional, las entidades se vieron en la necesidad de adoptar medidas para la suspensión de los procedimientos administrativos.

Por lo que se estaría violentando, de alguna forma, total o parcial, el derecho a la información pública; de acuerdo con el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, es la garantía fundamental que toda persona posee el derecho a atraerse información, a informar y a ser informada (José, 2006).

De lo antes mencionado, se puede deducir que el derecho a atraerse es la facultad del poder acceder a la información contenida en documentos, que por lo general son públicos. Además, el derecho a informar es el deber que tiene las entidades públicas y órganos del estado a informar sin expresión alguna por parte del administrado; sin que lo requerido se encuentre en el ámbito de lo no permitido, como información clasificada o de carácter reservado. Del mismo modo, tenemos el derecho a ser informado; este corresponde a las facultades y derechos que tiene todo ciudadano que solicita la información, que esta sea objetiva y oportuna, sin exclusión alguna; a excepción de que la información se encuentre en las excepciones previstas en la Ley.

Siendo el acceso a la información pública, un derecho fundamental de todo ciudadano, conforme a lo establecido en el artículo 2 inciso 5 de la Constitución Política del Perú. *“Toda persona tiene derecho: 5. A solicitar sin expresión de causa la información que requiera y a recibirla de cualquier entidad pública, en el plazo legal, con el costo que suponga el pedido...”*

En ese sentido, el derecho a la información pública es un derecho que habilita a la participación de los ciudadanos a recibir información, a las políticas públicas, a la gestión pública y el acceso a un estado democrático. Asimismo, permite hacer partícipe al ciudadano de los procesos administrativos de gestión y evaluación de las políticas públicas, en un procedimiento regido por la transparencia y legalidad, es decir, es un mecanismo para

fomentar la eficiencia y eficacia de los procedimientos administrativos del Estado, especialmente en el manejo de recursos públicos y transparencia en sus actuaciones; de igual manera, es el derecho que tiene cualquier persona a solicitar información pública, sin expresión de causa, con las únicas excepciones previstas en la Ley N° 27806. En tal sentido, nos conlleva a realizar la pregunta de investigación.

1.2. Antecedentes

Según señalan Méndez, Namihira, Moreno y Sosa (1990) los antecedentes deben contener resultados o hallazgos de estudios preliminares, tanto nacionales como extranjeros, En este sentido, los antecedentes de la investigación comprenden todos aquellos estudios previos realizados sobre el tema que estamos investigando. Es fundamental tener en cuenta estas consideraciones al elaborar el marco teórico de nuestra tesis, ya que nos permitirán contextualizar nuestro estudio en relación con la investigación previa realizada sobre el tema.

Es esencial mencionar a Orozco (2018), quien destaca que el contenido de los antecedentes de la investigación debe estar estrechamente relacionado con el campo de conocimiento bajo estudio, lo que implica una vinculación directa con las variables o categorías de investigación. En el caso del modelo propuesto, todos los antecedentes, ya sean teóricos, internacionales, regionales o nacionales, están directamente relacionados con las categorías de estudio propuestas.

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Martínez (2020), en su artículo "Los tratamientos de datos personales en la crisis del COVID-19. Un enfoque desde la salud pública" publicado en la Revista La Ley, España, aborda la importancia de proteger los intereses de salud en el contexto de la seguridad pública. Se destaca que la limitación del derecho fundamental sobre protección de datos es

necesaria para el tratamiento adecuado de la información, especialmente cuando se busca preservar los intereses vitales de las personas y se requiere la colaboración de diversas entidades operativas. El enfoque de esta tesis nos permitirá explorar cómo las normativas legales pueden adaptarse para garantizar el intercambio de información relevante para la salud pública mientras se respetan los derechos individuales de privacidad

De acuerdo con lo antes comentado, la presente aportará un enfoque investigativo que brinda la oportunidad de profundizar en el ámbito de la salud en tiempos de crisis sanitaria, se podrá analizar cómo las leyes pueden ser ajustadas para asegurar una evolución efectiva de información relevante mientras al mismo tiempo que se salvaguardan los derechos individuales del acceso a la información. Es así como se contribuirá significativamente a la comprensión de cómo encontrar un equilibrio entre la protección de datos y la necesidad de información en situaciones de crisis sanitaria.

Por otra parte, El trabajo de Farioli (2014), bajo el título "Transparencia y acceso a la información pública en Argentina", presentado como parte de su proceso para obtener el grado de Magister en Derecho en la Universidad Nacional del Litoral, profundizó en el impacto de las regulaciones de acceso a la información y la disponibilidad de datos en los portales web de las entidades gubernamentales. Su análisis destacó cómo estas medidas han fortalecido el Estado Democrático de Derecho al empoderar a los ciudadanos con información relevante, lo que a su vez ha contribuido a prevenir el abuso de poder y la corrupción por parte de las autoridades. Este estudio representa un importante aporte para comprender el papel fundamental del acceso a la información en la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas en el contexto argentino.

En esta tesis se aportará con la investigación del desarrollo fundamental que tuvo el país con la integración masiva de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el desarrollo de portales virtuales gubernamentales como parte del avance tecnológico. Estos portales no solo sirven como herramientas para facilitar el acceso a la información pública, sino que también desempeñan un papel crucial en la modernización y eficiencia de la administración comunicativa, educacional y sanitaria.

Clery (2015) emprendió una investigación como parte de su tesis "El acceso a la información pública: análisis de la experiencia europea y española y bases para su regulación en la República del Ecuador", presentada para optar al grado de Magíster en Derecho en la Universidad de Barcelona. En su estudio, resaltó la creciente relevancia del acceso a la información en la era contemporánea, reconociéndolo como un derecho esencial que promueve la participación ciudadana, fortalece la democracia y fomenta la transparencia en el siglo XXI. Clery enfatizó cómo este acceso contribuye de manera significativa a la participación de los ciudadanos en la vida pública al permitirles estar debidamente informados y participar en el proceso de toma de decisiones.

Parte de la investigación que se realizará en esta tesis aportará y explicará como el rol de la transparencia y el acceso a información promueve la participación ciudadana y la vuelve aún más relevante en un contexto donde la confianza en las instituciones es crucial para superar la crisis sanitaria. En este sentido, los portales virtuales no sólo impulsan el desarrollo tecnológico del país, sino que también contribuyen a fortalecer a la sociedad frente a situaciones de emergencia como la que estamos viviendo.

Por otro lado, Cañas (2014) realizó una investigación como parte de su tesis "La eficacia del derecho al acceso a la información en el ordenamiento jurídico salvadoreño",

presentada para optar al grado de Magíster en Derecho en la Universidad de El Salvador. Su estudio se centró en el reconocimiento del derecho de acceso a la información en El Salvador, a pesar de que no esté explícitamente consagrado en la Constitución del país. Cañas destacó cómo este derecho, derivado del derecho a la libertad de expresión, es fundamental para la democracia y la participación ciudadana, al permitir a los ciudadanos estar informados y expresar sus opiniones e ideas. Además, resaltó su reconocimiento a nivel internacional como un derecho universal para todos los ciudadanos, subrayando su importancia en la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas en la esfera pública.

Por último, en esta tesis se busca aportar y explicar cómo en medio de la crisis desatada por la pandemia de COVID-19, la importancia de los portales virtuales gubernamentales se vuelve aún más evidente. En tiempos de distanciamiento social y restricciones de movilidad, la implementación efectiva de estos portales se convierte en un medio indispensable para garantizar la continuidad de los servicios gubernamentales y mantener la comunicación entre los ciudadanos y las diferentes entidades.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Rojas y Urtecho (2015) analizaron el ejercicio de la libertad de expresión y el acceso a la información en relación con los derechos individuales y colectivos. Su estudio se centra en la percepción de las personas en situaciones de vulnerabilidad respecto al derecho al honor y la libertad de expresión; estos derechos fundamentales, consagrados en la constitución, son objeto de estudio para determinar si existe una colisión entre ellos y cómo se establecen los límites para proteger el derecho a la intimidad de las personas. En este estudio los autores concluyen con que es crucial garantizar que las noticias de interés público no violen los derechos fundamentales protegidos legalmente, y esto implica que los operadores de justicia

deben resolver los conflictos entre la libertad de expresión y el derecho a la intimidad de manera responsable y conforme a la ley.

El aporte que se brindará en esta tesis se basará en una investigación que abarcará los aspectos del gobierno electrónico, centrándose en cómo este fenómeno ha evolucionado para integrar y fortalecer los derechos fundamentales de la libertad de expresión y el acceso a la información en tiempos de crisis por COVID-19. Se emplearán enfoques metodológicos rigurosos y diversas fuentes de datos para analizar en profundidad las políticas utilizadas en el ámbito del gobierno electrónico, con el objetivo de identificar los cambios, desafíos y oportunidades que han surgido.

En la tesis “La Ley N°27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública como instrumento de gestión contra la corrupción para la mejora de la gobernabilidad en el Gobierno Regional de Lambayeque 2015” Tejada y Seclen (2016) buscaron demostrar que la Ley N°27806 es un eficaz instrumento de gestión en la lucha contra la corrupción, lo que contribuiría a mejorar la gobernabilidad. El estudio se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal de nivel descriptivo. Sus conclusiones pueden contribuir a comprender cómo las leyes de transparencia influyen en la rendición de cuentas y en la lucha contra la corrupción, proporcionando así argumentos sólidos para la inclusión de medidas similares en otros contextos gubernamentales.

Con esta tesis y el desarrollo de esta se busca aportar un análisis exhaustivo de las políticas implementadas en el marco del gobierno electrónico, con el fin de discernir los cambios y oportunidades surgidos a raíz de la promulgación de la Ley N°27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública hacia la evolución por la crisis sanitaria y

a la actualidad. Se encontrará la interacción con las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) en las disposiciones de transparencia, con el objetivo de examinar cómo han modificado el panorama educacional, médico y comunicativo.

Por otra parte, Murrieta y Poch (2018) llevaron a cabo una investigación titulada "Análisis y evaluación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública en el II Semestre 2012 del Gobierno Regional de Ucayali". El objetivo de este estudio fue verificar, analizar y evaluar la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública en el Gobierno Regional de Ucayali durante el segundo semestre del año 2012, con la finalidad de proponer alternativas que contribuyan a su mejora y eficiencia en la gestión de dicha entidad estatal. La investigación se desarrolló utilizando una metodología cualitativa bajo la forma de estudio de caso. Los hallazgos revelaron que el Gobierno Regional de Ucayali presenta una efectividad de transparencia del 60%, mientras que, en cuanto al acceso a la información de su gestión, la efectividad fue reflejada en un 0%. Sus resultados pueden servir de base para comprender los desafíos y oportunidades en la implementación de leyes de transparencia, así como para proponer recomendaciones que mejoren la eficiencia en la gestión de entidades estatales.

El avance hacia la actualidad con la Ley de transparencia en tiempos de crisis sanitaria y el aporte que se brinda en esta tesis es cómo a pesar del paso de los años la transparencia sigue siendo un pilar fundamental, en la presente mostraremos cómo el avance tecnológico no solo aumentó la eficiencia y la accesibilidad de los servicios públicos, sino que también contribuyó a la transparencia y la rendición de cuentas al facilitar el acceso a la información relevante sobre diferentes gestiones durante la crisis.

Quispe, V. (2018), en su tesis titulada "El acceso a datos como parte del derecho de acceso a la información pública", presentada para obtener el grado de Magíster en Derecho en la Pontificia Universidad Católica del Perú, exploró la evolución de la regulación del derecho de acceso a la información pública en el Perú. En su investigación, destacó que a principios de los años noventa, este derecho apenas tenía una regulación constitucional incipiente. Sin embargo, a principios de la década siguiente, se promulgó tanto la ley como el reglamento correspondiente, estableciendo un proceso específico para garantizar este derecho fundamental. Además, Quispe observó que algunas instituciones públicas implementaron políticas para facilitar la ejecución de esta normativa, demostrando un compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

Esta tesis se propone examinar de qué manera los avances tecnológicos han incidido no solo en la eficiencia y la disponibilidad de los servicios públicos, sino también en el fortalecimiento de la transparencia y la rendición de cuentas. Es fundamental demostrar cómo la implementación de herramientas tecnológicas ha facilitado el acceso a información pertinente sobre diversas gestiones durante la crisis, lo que representa un paso adelante en la consolidación de una gestión gubernamental más transparente y responsable.

1.3. Bases Teóricas

1.3.1. Derecho de acceso a la información

Slomp Junior et al. (2021) mencionan que la pandemia de COVID-19 ha impulsado la consolidación de servicios públicos a través de plataformas digitales. En Perú, la implementación de la Ley de Gobierno Digital ha llevado a los gobiernos locales a cambiar su enfoque del gobierno electrónico al gobierno digital, siguiendo recomendaciones de la

OCDE. En este contexto, los gobiernos deben adaptarse para satisfacer las necesidades de los ciudadanos mediante la implementación de políticas públicas efectivas.

Por su parte, Aldret (2017) plantea diversas interrogantes sobre el estado actual de la implementación de los portales web de transparencia y datos abiertos en los gobiernos locales del Perú. Se cuestiona si existe una relación entre la implementación de estos portales y el número de solicitudes de acceso a la información pública en el país. El objetivo del artículo es realizar una revisión exhaustiva del derecho de acceso a la información, la transparencia en la gestión pública y los datos abiertos en los gobiernos locales del Perú, utilizando herramientas tecnológicas como el buscador de Google y bases de datos como Scopus y Scielo para filtrar los artículos científicos pertinentes.

El artículo 2 inciso 5 de la Constitución Política del Perú establece el derecho fundamental de toda persona a solicitar información de cualquier entidad pública sin necesidad de expresar una causa, y a recibirla dentro del plazo legal y con el costo que corresponda al pedido. Sin embargo, se exceptúan aquellas informaciones que afecten la intimidad personal o que estén excluidas expresamente por ley o por razones de seguridad nacional. Además, el secreto bancario y la reserva tributaria pueden levantarse mediante solicitud del Juez, del Fiscal de la Nación o de una comisión investigadora del Congreso, siempre que estén relacionados con el caso investigado.

Desde otro punto, el artículo 200 inciso 3 de la Constitución Política del Perú reconoce al proceso de hábeas data como una garantía constitucional del derecho de acceso a la información pública. Este remedio constitucional procede contra cualquier hecho u omisión por parte de autoridades, funcionarios o personas que vulneren o amenacen los

derechos establecidos en el artículo 2 incisos 5 y 6 de la Constitución, que hacen referencia al derecho de acceso a la información.

En la tesis de Angulo, J. y Gutierrez, O. (2022) explica, que el derecho de acceso a la información se manifiesta en dos dimensiones esenciales. En primer lugar, se trata de un derecho individual que asegura que ninguna persona sea injustamente privada de acceder a la información mantenida por diversas entidades estatales, salvo aquellas limitaciones que se consideren legítimas desde una perspectiva constitucional. Este derecho no solo permite a los individuos trazar libremente sus proyectos de vida, sino que también garantiza el pleno ejercicio de otros derechos fundamentales, como la libertad de investigación, opinión y expresión. En segundo lugar, el derecho de acceso a la información tiene una dimensión colectiva, ya que garantiza a todas las personas el derecho a recibir información necesaria y oportuna para formar una opinión pública libre e informada. Esta dimensión colectiva es fundamental para el funcionamiento de una sociedad verdaderamente democrática.

Desde su perspectiva, Rodríguez (2017) realizó un estudio titulado "El derecho de acceso a la información pública como un derecho humano fundamental" publicado en la Revista de Derecho de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Esta investigación se enfocó en analizar el derecho de acceso a la información pública y la transparencia en la divulgación de documentos estatales desde su origen. Se empleó una metodología descriptiva documental, utilizando informes públicos y normativa nacional e internacional sobre este derecho. Se concluyó que el acceso a la información pública es reconocido como un derecho humano fundamental a nivel internacional, y en el caso de Honduras y otros países latinoamericanos, se ha consagrado como tal. Además, se observó que la mayoría de los países latinoamericanos adoptaron leyes de transparencia en la primera década del siglo XXI, pero aún falta fomentar una cultura de transparencia en la sociedad. Finalmente, se destacó la importancia de que los ciudadanos utilicen los instrumentos técnicos y jurídicos disponibles para ejercer acciones de auditoría social sobre los funcionarios públicos, ya que

el desconocimiento o la falta de uso de estas herramientas podrían desvalorizar los esfuerzos internacionales en favor de la transparencia en la gestión estatal.

1.3.2. Importancia de la transparencia en la gestión de crisis

Alcaraz-Quiles, Navarro-Galera y Ortiz-Rodríguez (2020) subrayan que las leyes de transparencia juegan un papel fundamental al establecer normativas y procedimientos para la asignación de recursos, así como para determinar las excepciones de su aplicación y gestionar las solicitudes de información. Estas leyes no solo favorecen la transparencia, sino que también promueven una sociedad democrática participativa. Sin embargo, la escasa difusión de esta información puede vulnerar el derecho de acceso a la información, incluso cuando los registros gubernamentales están disponibles. La falta de mecanismos efectivos por parte de los Estados para divulgar esta información impacta negativamente en la transparencia. Es esencial destacar que la ciudadanía tiene derecho a la verdad, y solo la información precisa puede servir como base para fortalecer la democracia y generar confianza en el gobierno por parte del público y Tafur, J. (2022) nos dice que, En Perú, mediante la aprobación del Decreto Legislativo N° 1412, se estableció la ley de Gobierno Digital. Esta ley otorga a la Presidencia del Consejo de Ministros la responsabilidad de fomentar la apertura de datos de calidad y la creación de comités de Gobierno Digital en cada unidad ejecutora.

Desde otra perspectiva, Cari (2020) explica la importancia de la transparencia gubernamental en el pleno ejercicio del derecho del ciudadano a acceder a la información pública. Subraya que, aunque existen diversas perspectivas y metodologías validadas para mejorar la transparencia en la gestión pública, la demora en la entrega de información pública sigue siendo un obstáculo. En este sentido, señala que la voluntad política, la cultura

administrativa y el compromiso social son elementos clave para garantizar un proceso exitoso de transparencia que satisfaga las demandas de los ciudadanos.

Asimismo, Ninaquispe (2018) destaca que el principio de transparencia implica que los ciudadanos y administrados tengan acceso sin restricciones a las actuaciones y decisiones de la administración pública, excepto en los casos previstos por la ley. Esta información pública es crucial para que las personas puedan conocer directamente cómo se están implementando las políticas públicas que afectan al país. Además, la transparencia facilita que los ciudadanos puedan medir y fiscalizar el desempeño de los funcionarios públicos que dirigen el país. Se argumenta que, cuando se maneja dentro de un marco ético, la transparencia permite generar confianza en el sistema y el Estado.

En ese mismo sentido la Ley N°27806, destinada a salvaguardar el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública y promover la transparencia en las acciones de las entidades estatales, es un pilar fundamental en el marco jurídico peruano. El Tribunal Constitucional, al referirse a la transparencia, la considera un principio implícito de gran relevancia en el modelo de Estado Democrático y Social de Derecho, así como en la forma republicana de gobierno establecida en la Constitución. Este principio implica que el poder, emanando del pueblo según lo estipulado en el artículo 45 de la Constitución, debe ejercerse no solo en nombre del pueblo, sino también frente a él. En este sentido, la transparencia no solo es un medio para combatir la corrupción en el Estado, sino también una herramienta efectiva para evitar la impunidad al permitir que la ciudadanía tenga acceso a la forma en que se delega y ejerce el poder.

El Tribunal Constitucional identifica cuatro componentes esenciales que configuran una información transparente. En primer lugar, la accesibilidad se refiere a la facilidad con

la que la información está disponible para los ciudadanos. Esto implica la necesidad de organizar los archivos y establecer estándares mínimos para atender eficientemente las solicitudes de información. En segundo lugar, la relevancia de la información está relacionada con su utilidad para la agenda de políticas públicas y la toma de decisiones. La información relevante impacta en la capacidad de los ciudadanos para ejercer un control efectivo sobre las acciones de las instituciones. En tercer lugar, la calidad de la información se refiere a su consistencia y verificabilidad, lo que permite a los ciudadanos contrastar y confirmar la veracidad de esta. Finalmente, la confiabilidad de la información se basa en su accesibilidad, relevancia y se relaciona con la percepción de los ciudadanos sobre la transparencia y organización de la administración pública.

Estos principios y criterios establecidos por el Tribunal Constitucional proporcionan un marco sólido para comprender la importancia de la transparencia y el acceso a la información en el contexto legal y constitucional peruano.

1.3.3. Legislación y normativas durante estados de emergencia

Martínez (2019) destaca la importancia del uso efectivo de las tecnologías de información para garantizar un buen gobierno y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Esto implica que tanto la población como los servidores públicos deben conocer el uso de las TIC y poseer habilidades informáticas adecuadas para las labores administrativas en organismos estatales.

Pillaca, P. (2022) señala en esta revista que el marco normativo del Gobierno Electrónico se establece a través del D.S. N°004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, junto con su plan de implementación aprobado por R.M. N°125-2013-PCM. La ONGEI (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática), dependiente del despacho de la Presidencia del

Consejo de Ministros PCM, juega un papel crucial en la gestión de proyectos con el uso de las TIC, proponiendo y formulando bases normativas informáticas para impulsar líneas de dirección y fomentar la participación estatal.

En este sentido, la ONGEI presenta el marco normativo general que guía la administración electrónica en Perú, incluyendo leyes como la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (Ley N°29158), la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley N.°27658), la Ley del Procedimiento Administrativo General (Ley N.°27444), la Ley del Silencio Administrativo (Ley N.°2909), y el Texto Único Ordenado de la Ley N°27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Decreto Supremo N°043-2003-PCM.

Por otro lado, Calixto (2020) menciona que el Estado utiliza mecanismos como la contratación directa en estado de emergencia para realizar compras durante la pandemia. Sin embargo, esta situación ha generado problemas de transparencia en las compras, como la sobrevaloración de algunos productos, lo que afecta la economía del país.

La incorporación de las tecnologías de información en el sector público ha mejorado la competitividad, modernizado la gestión pública e integrado la innovación en los gobiernos, especialmente en el contexto de la pandemia. Contreras y Flores (2020) coinciden en que la digitalización es fundamental para la efectividad del gobierno, enfatizando en la capacitación de los funcionarios como un aspecto clave para el éxito del Gobierno Digital.

Quispe (2019) señala que, en Perú, desde el año 2017, se ha establecido, a través del Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Residentado Médico, la obligatoriedad de que los médicos en formación realicen rotaciones en telesalud y telemedicina como parte integral de su proceso de aprendizaje. Esta disposición ha sido implementada en los programas de residentado. Posteriormente, a finales del año 2019, se publicó un documento

técnico que define el perfil de competencias para los médicos peruanos, destacando la aplicación de la tecnología e innovación como una habilidad esencial. En este contexto, se enfatiza la necesidad de que los médicos adquieran habilidades en el manejo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), incluyendo la telemedicina.

Quispe, C. (2020) nos cuenta que en el Perú los cambios normativos relacionados con la telesalud y la receta electrónica marcaron un hito tanto en Perú como en Argentina. Perú, mediante el Decreto Legislativo N° 1490, fortaleció sus servicios de telesalud y reguló la receta electrónica, mientras que Argentina modificó su normativa sobre receta electrónica en marzo de 2020. En Perú, el cambio en la legislación de la telesalud permitió la realización de consultas en línea entre profesionales de la salud y usuarios, una práctica previamente limitada por la Ley Marco de Telesalud y su reglamento. Sin embargo, este cambio llegó dos meses después de que la Organización Mundial de la Salud declarara la COVID-19 como pandemia. A pesar de estos avances normativos, la implementación efectiva de nuevos servicios de telemedicina requiere más que un marco legal; también son necesarios una infraestructura tecnológica adecuada, un modelo de financiamiento viable y personal capacitado.

1.3.4. Restricciones y excepciones en el contexto de emergencia

En el contexto de la emergencia sanitaria del año 2020, Rosas, B. Ordoñez y Silvia (2022) destacan la problemática del acceso a la información pública para los adultos mayores. Se evidencia que, debido a la predominancia de la información digital, esta población enfrentó dificultades significativas para mantenerse informada sobre asuntos esenciales relacionados con sus necesidades económicas, culturales y de salud. Esto generó una mayor vulnerabilidad para los adultos mayores, quienes, debido a las características

propias de la tercera edad, experimentaron un impacto directo en su calidad de vida durante la pandemia. A pesar de que el estado estableció normativas para proteger los derechos fundamentales durante la emergencia sanitaria, la falta de recursos y capacidades en los entes administrativos territoriales limitó la efectiva implementación de medidas para garantizar el acceso a la información pública y el bienestar general de la población afectada.

Valencia, D. (2020) por otro lado desde el ámbito académico señaló que, basándose en el informe del INEI de 2018, hubo un aumento en el acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el período 2012-2017 en Perú. Sin embargo, en regiones más empobrecidas como Huancavelica, Ayacucho y Apurímac, este incremento no se observó, principalmente debido a problemas como la falta de energía eléctrica, limitaciones económicas, deficiencias en la infraestructura, y la escasez de servicios como televisión por cable y telefonía móvil. Este mismo autor nos habla de la dinámica de un municipio específico y su relación con la población de adultos mayores, se evidencia que la gestión municipal, a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), intentó aplicar las disposiciones nacionales y establecer nuevos canales de comunicación con este segmento de la población, sin embargo, esta estrategia no se logró cumplir adecuadamente con los objetivos administrativos, ya que no tuvo en cuenta los desafíos inherentes al envejecimiento. En resumen, la falta de consideración de los efectos del paso del tiempo llevó a dificultades significativas para los adultos mayores.

También Valencia, D. (2020), señaló que en un reporte del Diario Gestión en 2020 indicaba que solo el 58,2% de las áreas urbanas y el 15,4% de las zonas rurales no contaban con acceso a internet, lo que aún dejaba a muchos estudiantes sin garantía de acceso

completo a la educación, debido a la falta de cobertura y de dispositivos electrónicos necesarios como radios o televisores.

En otro sentido, el estudio de Rojas (2021), se identificó que los estudiantes con Necesidades Educativas Especiales (NEE) fueron uno de los grupos desfavorecidos en el contexto de la educación virtual durante el año 2020. Los resultados revelaron que un porcentaje significativo de padres de familia, alrededor del 16.7%, optaron por retirar a sus hijos e hijas de la modalidad virtual debido a la percepción de que no estaban aprendiendo adecuadamente. Por otro lado, aproximadamente el 36.7% decidieron mantener a sus hijos en la educación virtual a pesar de las dificultades de adaptación que enfrentaban. Otro grupo continuó con el proceso educativo a pesar de mostrar una adaptación regular. Las principales dificultades reportadas por esta población estudiantil se relacionaban con la atención y concentración, y la presencia de un adulto durante las experiencias de aprendizaje fue considerada necesaria por el 100% de los padres de familia. Además, se observó una falta significativa de interacción social tanto entre docentes y estudiantes, reportada por el 63.4%, como entre los propios estudiantes, mencionada por el 83.3% de los encuestados.

Desde el punto de vista de Quispe, C. (2021) establece como la práctica de la telemedicina debe regirse por directrices basadas en evidencia científica para garantizar la seguridad y calidad de la atención al paciente. Al igual que con cualquier intervención médica, se requiere evidencia de la eficacia y seguridad de los servicios de telemedicina. Por lo tanto, el ejercicio de la medicina utilizando tecnologías de la información y comunicación (TIC) sin una base científica sólida puede considerarse no ético, ya que los riesgos y beneficios no están completamente comprendidos, lo que podría poner en desventaja a los pacientes e incluso a los propios médicos.

Aunque existen pruebas suficientes de la efectividad y beneficios tangibles de la telemedicina y la telesalud, así como guías de implementación, a nivel internacional son escasas las directrices específicas para situaciones clínicas particulares. Estas guías carecen a menudo de una base sólida en evidencia de calidad y de recomendaciones robustas, incluyendo aquellas elaboradas por la Asociación Americana de Telemedicina. Esto se debe en parte a que la evidencia existente aún tiene limitaciones en cuanto a su calidad y a que no ha sido desarrollada siguiendo la metodología recomendada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), es decir, el sistema GRADE (Grading of Recommendations Assessment, Development and Evaluation). Sin embargo, el aumento de estudios y revisiones sistemáticas contribuirá a una práctica de telemedicina más fundamentada en evidencia científica.

1.3.5. Adaptación e impacto de la tecnología en el acceso a la información

Como señala Cosquillo (2021) para lograr una mayor transparencia en la gestión pública, es esencial adoptar el uso de herramientas tecnológicas, estas herramientas son fundamentales para impulsar la modernización digital en la Administración Pública, ya que facilitan la interacción y el acceso a la información pública por parte de los ciudadanos.

Huamán, R. (2020) señala como el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la administración pública tiene como objetivo mejorar la información y los servicios proporcionados a los ciudadanos, así como aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública y promover la transparencia y participación ciudadana. Esta iniciativa es esencial para modernizar la gestión pública, ya que complementa los procesos administrativos, facilita el seguimiento y la evaluación, y promueve el concepto de gobierno abierto.

El Gobierno Electrónico, según lo mencionado por el Banco Mundial (2009), juega un papel crucial en la consecución de los objetivos del Gobierno Abierto. A medida que el gobierno electrónico se desarrolla, su valor para los usuarios aumenta, lo que implica una mejor comprensión, investigación y participación de diversos segmentos de la población. Esto conlleva a niveles mejorados de eficiencia y capacidad compartida entre el gobierno y las agencias, así como entre diferentes jurisdicciones gubernamentales. Sin embargo, la implementación de servicios electrónicos también plantea desafíos adicionales en términos de gobernanza, coordinación, financiación y control para los gobiernos.

Videnza Consultores en "Salud para la nueva normalidad" a principios de 2020, se promulgó el Decreto de Urgencia N.º 006-2020, que establece la creación del Sistema Nacional de Transformación Digital. Paralelamente, se emitió el Decreto de Urgencia N.º 007-2020, el cual aprueba el marco de confianza digital y establece medidas para fortalecerlo. Estas disposiciones buscan promover el uso de tecnologías digitales tanto en entidades públicas como en empresas privadas y entre los ciudadanos. Además, tienen como objetivo impulsar el acceso y la inclusión financiera y digital, garantizar la seguridad en la confidencialidad de la información, y promover una gestión ética de las tecnologías. Posteriormente, en octubre de 2020, se aprobó la "Agenda Digital del Sector Salud 2020 - 2025", un documento técnico que busca coordinar y dirigir las acciones del sector salud en la prevención, recuperación y rehabilitación de enfermedades mediante el uso intensivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), según lo establecido en la Resolución Ministerial N° 816-2020/MINSA.

La telesalud, definida como la prestación de servicios de salud a distancia a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), tiene como objetivo hacer

accesibles y oportunos los servicios de salud para la población (RM N.º 116-2020-MINSA).

Por otro lado, la telemedicina se refiere a la provisión de servicios de salud a distancia, abarcando aspectos como promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos, a través del uso de las TIC, facilitando así el acceso a los servicios de salud (DL N.º 1490).

La tele consulta, también regulada por el Decreto Legislativo N.º 1490, implica la realización de consultas a distancia entre un profesional de la salud y un usuario, con diversos propósitos como promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos. Asimismo, la tele interconsulta consiste en consultas a distancia realizadas por personal de salud a otro profesional de la salud para atender a un usuario, pudiendo este último estar presente o no, con fines similares a los de la tele consulta.

La tele orientación, igualmente regulada por el Decreto Legislativo N.º 1490, comprende un conjunto de acciones realizadas por profesionales de la salud a través de las TIC, con el fin de brindar consejería y asesoría a los usuarios en áreas como la promoción de la salud, la prevención, la recuperación y la rehabilitación de enfermedades. Por último, el tele monitoreo se refiere al seguimiento a distancia del usuario para transmitir la información clínica relevante, pudiendo o no incluir la prescripción de medicamentos, según lo establecido en el mismo Decreto Legislativo N.º 1490.

En el ámbito educacional la calidad del cuerpo docente es un aspecto fundamental para garantizar la calidad general de la educación, como sugiere Alemán y colaboradores (2020). En este contexto, se plantea la urgencia de implementar políticas educativas a nivel nacional que permitan evaluar el sistema educativo peruano de manera integral. En el ámbito de la educación en el Perú, el fortalecimiento de la calidad del profesorado representa un

desafío significativo. Se espera que los docentes sean líderes capaces de investigar y promover cambios sustanciales para mejorar la eficacia de su labor.

Por otro lado, Aguilar (2021) destaca la importancia de las políticas educativas, específicamente el Proyecto Educativo (PEN) al 2021, como una iniciativa destinada a formar docentes competentes, éticos y profesionalmente cualificados. En este sentido, se subraya la necesidad de mejorar la capacitación del cuerpo docente en el ámbito de la educación básica y de brindarles oportunidades de acompañamiento pedagógico para abordar las diversas necesidades y realidades presentes en el país. Sin embargo, se señala una carencia en el énfasis sobre la integración de tecnologías en la educación básica regular.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál fue la efectividad de los mecanismos de comunicación y difusión de información implementados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones durante el estado de emergencia y la inmovilización social, en relación con las solicitudes de acceso a la información en los años 2020 – 2021?

1.4.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cuál fue el impacto de del estado de emergencia y la inmovilización social en la efectividad del acceso a la información en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en los años 2020 – 2021?

PE2: ¿Cuáles fueron principales obstáculos y desafíos enfrentados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en la gestión de las solicitudes de acceso a la información durante el estado de emergencia y la inmovilización social en los años 2020 – 2021?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Analizar la efectividad de los mecanismos de comunicación y difusión de información implementados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones durante el estado de emergencia y la inmovilización social, en relación con las solicitudes de acceso a la información en los años 2020 – 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

OE1: Determinar el impacto del estado de emergencia y la inmovilización social en la efectividad del acceso a la información en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en los años 2020 – 2021.

OE2: Identificar los principales obstáculos y desafíos enfrentados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en la gestión de las solicitudes de acceso a la información durante el estado de emergencia y la inmovilización social en los años 2020 - 2021.

1.6. Hipótesis

Dada la naturaleza intrínseca de la presente investigación, la cual se circunscribe de manera estricta al ámbito fenomenológico y observacional, no se estima apropiada la formulación de una hipótesis, dado que su propósito fundamental consiste en examinar la eficacia de los mecanismos de comunicación y difusión de información implementados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones durante el estado de emergencia y la inmovilización social, en relación con las solicitudes de acceso a la información correspondientes al período 2020 – 2021.

1.7. Justificación

Es importante la realización de la presente investigación a fin de conocer la eficacia de las repuestas en los requerimientos de acceso a la información en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones durante el periodo 2020-2021 en el contexto de la pandemia del Covid-19, para así determinar cuál fue el impacto de dicho contexto y cuáles fueron los retos y desafíos enfrentados por el ministerio y sus funcionarios para la efectivización de las repuestas a dichas solicitudes.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de Investigación

Con base en el análisis efectuado por Sánchez y Reyes (2002), la investigación actual adoptará un enfoque de **tipo básica**, ya que su propósito consiste en recopilar y analizar información relativa a la eficacia en las respuestas a las solicitudes de acceso a la información durante el estado de emergencia e inmovilización social en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en el periodo 2020-2021. Este enfoque permitirá ampliar la comprensión mediante la exploración de conceptos, entrevistas y estrategias destinadas a mejorar los procesos administrativos inherentes a dicha temática.

2.2. Enfoque de la Investigación

De acuerdo con lo comentado por (Hernández, 2014), el enfoque de la presente tesis es cualitativo, dado que se utiliza la recopilación y análisis de datos para perfeccionar las preguntas de investigación o identificar nuevas cuestiones durante la fase de interpretación

Este tipo de investigación se concentra en comprender y analizar fenómenos, explorando en el entorno natural de los participantes para vincularlos con los contextos en los que ocurren.

2.3. Diseño de la Investigación

Según lo dispuesto por Aranzamendi (2010), el análisis en cuestión se basa en un diseño de investigación no experimental de carácter transversal, el cual se caracteriza por la carencia de manipulación o intervención directa en las variables

objeto de estudio. Se clasifica como transversal debido a que las mediciones se realizan en un único momento y contexto específico, sin un seguimiento longitudinal de las variables a lo largo del tiempo.

2.4. Técnicas e Instrumento de recolección

2.4.1. Técnica

En lo que refieren a las técnicas e instrumentos, es importante resaltar que existen diferentes tipos de técnicas de investigación, siendo la que se utilizará en la presente investigación, la entrevista y la encuesta, las cuales nos permitirán:

- a) Determinar la eficacia en las respuestas de las solicitudes de acceso a la información durante el estado de emergencia e inmovilización social en el ministerio de transportes y comunicación 2020-2021.
- b) Determinar el impacto del estado de emergencia y la inmovilización social en la efectividad del acceso a la información en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en los años 2020 – 2021.
- c) Identificar los principales obstáculos y desafíos enfrentados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en la gestión de las solicitudes de acceso a la información durante el estado de emergencia y la inmovilización social en los años 2020 - 2021.

2.4.2. Instrumento

El instrumento de investigación utilizado es la técnica de entrevista, la cual involucró la formulación de preguntas abiertas con el propósito de permitir que los entrevistados expresaran sus opiniones y comentarios respecto a los temas abordados.

Asimismo, se utilizó como segundo instrumento a la encuesta, la cual nos permitió comprender y analizar el punto de vista desde los administrados respecto a sus procedimientos de acceso a la información.

2.5.Población y Muestra

2.5.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la población se refiere al conjunto de individuos que comparten ciertas características y especificaciones particulares. En este contexto, es crucial que los miembros de la población coincidan en aspectos como tiempo, lugar y contenido. En este estudio de investigación, nuestra población consiste en los funcionarios del ministerio de transportes y comunicaciones responsables de gestionar las solicitudes de acceso a la información durante el periodo comprendido entre 2020 y 2021.

2.5.2. Muestra

Según Valderrama (2013), la muestra se define como una porción representativa de la población total, es decir, es una selección específica dentro del grupo más grande de interés. En este estudio, la muestra consiste en cinco (5) funcionarios del ministerio de transportes y comunicaciones responsables de gestionar las solicitudes de acceso a la información durante el periodo 2020-2021.

Asimismo, se encuestó a 10 ciudadanos que solicitaron acceso a la información en el MTC durante los años 2020-2021.

2.6. Método

El método utilizado para el presente trabajo de investigación es el método descriptivo, pues se busca describir y determinar el nivel de eficacia en las respuestas de las solicitudes de acceso a la información durante el estado de emergencia e inmovilización social en el ministerio de transportes y comunicaciones 2020-2021”

2.7.Procedimientos y Análisis de Datos

En primer lugar, se enviaron las solicitudes e invitaciones a los empleados del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) responsables de manejar las solicitudes de acceso a la información durante el estado de emergencia y el distanciamiento social en el periodo 2020-2021.

Asimismo, se buscó a ciudadanos que hayan solicitado acceso a la información en el periodo antes mencionado.

Una vez que se aceptaron las invitaciones, se llevaron a cabo entrevistas y encuestas diseñadas de acuerdo con los problemas y objetivos establecidos en el marco de esta investigación, utilizando plataformas como Zoom o Google Meet.

Finalmente, se transcribieron estas entrevistas y se clasificaron las entrevistas, registrando las respuestas más relevantes en un documento de procesamiento de texto en el caso de las entrevistas y un Excel en el caso de las encuestas.

2.8.Aspectos Éticos

La investigación presente fue llevada a cabo respetando rigurosamente los derechos de autor, lo cual incluyó la atribución adecuada de los autores originales y la

correcta referencia de las fuentes de datos, siguiendo las pautas establecidas en el Manual de la Asociación Americana de Psicología (APA) en su 7° Edición.

Además, se sometió el trabajo a una evaluación mediante el software anti-plagio Turnitin, cuyo informe corroboró que el contenido del trabajo fue creado de manera responsable, original y conforme a las normas éticas.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Resultado N° 1

3.1.1. De las Entrevistas

Objetivo Especifico N° 1: Determinar el impacto del estado de emergencia y la inmovilización social en la efectividad del acceso a la información en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en los años 2020 – 2021.

Tabla 1 - Obstaculización del acceso a la información

PREGUNTA	¿Se vio obstaculizado el acceso a la información del Ministerio de Transportes y Comunicaciones debido a la crisis sanitaria y las restricciones de movimiento?
FUNCIONARIO	RESPUESTA
Funcionario 1	Si, inicialmente el acceso a la información se vio obstaculizado debido a la pandemia del Covid-19, más porque fue una situación inesperada para todos, el no poder movilizarnos y/o acudir inicialmente a las oficinas del ministerio fue complicado, dado que ahí teníamos nuestros accesos y todos los implementos necesarios para la realización de nuestro trabajo, por lo que brindar la información solicitada por la ciudadanía fue complicado-
Funcionario 2	Totalmente, las respuestas demoraron más de lo normal debido a la inmovilización decretada por el gobierno, el poder trasladarlos de lugar en lugar era complicado y más aún no teniendo nuestros materiales de trabajo generaron retrasos significativos.
Funcionario 3	Por supuesto que generó obstaculizaciones la crisis de emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia del Covid-19, más aún por la falta preparación y mecanismos para

abordar una pandemia que nos dejó a todos encerrados en nuestras casas, generó que no se pueda brindar oportunamente la información que se nos solicitara, dado que no teníamos los recursos suficientes para el otorgamiento de la misma, además, debido a la pandemia muchas planificaciones y trabajos programados fueron paralizados, no siendo acordes los indicadores proyectados para cada caso o tema.

Funcionario 4 Si, no se tuvo planes de contingencia para esta situación, lo que generó una sobrecarga de solicitudes de acceso a la información sin contestar debido a la pandemia, dado que no todos los funcionarios teníamos accesos a nuestros usuarios y plataformas para las respuestas oportunas de cada caso, asimismo mucha información no se encontraba digitalizada.

Funcionario 5 Sin ninguna duda, la pandemia nos tomó desprevenidos, pensábamos que aquí no llegaría o que no sería tan grave y no se tomaron las medidas oportunas para realizar una especie de trabajo remoto y así mitigar los efectos de la pandemia, esto ocasiono que muchas solicitudes no fueran respondidas de manera oportuna por falta de mecanismos idóneos y de capacitación.

Fuente: Elaboración Propia

Apreciación Global: Se evidencia que la totalidad de los funcionarios del Ministerio de Transportes y comunicaciones afirman positivamente que la pandemia del Covid-19 generó una obstaculización más que severa en el derecho al acceso a la información de los administrados, ello debido a la falta de protocolos de aplicación de las nuevas tecnologías ante una pandemia que ocasionó el aislamiento social y la inmovilización obligatoria en todo el país, generando así una indefensión en los administrados.

Tabla 2 - Medidas Implementadas

FUNCIONARIO	RESPUESTA
PREGUNTA	¿Qué medidas se implementaron para garantizar el acceso continuo a la información del Ministerio de Transportes y Comunicaciones durante el estado de emergencia y la inmovilización social?
Funcionario 1	El uso de las Tics fue más que importante para garantizar el acceso a la información durante la pandemia, nos permitió adecuarnos a una nueva realidad mediante alternativas tecnológicas rápidas eficientes para poder atender a todas las solicitudes.
Funcionario 2	Sin duda, la digitalización y virtualización de todos los documentos fue muy importante, así como el uso más continuo de nuestros canales digitales y páginas web.
Funcionario 3	El uso de todas las plataformas digitales contribuyó demasiado para continuar con un acceso oportuno y transparente a la información sobre las acciones y obras realizadas por el ministerio.
Funcionario 4	El uso de las tecnologías de la información y comunicaciones fue de bastante ayuda, antes de la pandemia el uso de la tecnología era mínimo, durante ésta y luego de la misma, era más que indispensable para el trabajo dentro del ministerio, esto contribuyó sin duda a mejorar los tiempos de respuesta no solo en el acceso a la información pública, sino en general.
Funcionario 5	El uso de las plataformas virtuales ayudó mucho a mejorar a la respuesta en las solicitudes.

Fuente: Elaboración Propia

Apreciación Global: El uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs) fue de mucha ayuda de acuerdo con lo contestado por los funcionarios entrevistados, ello coadyuvó en demasía para tener un mejor tiempo de respuesta antes las solicitudes de acceso a la información que hacían los administrados. Asimismo, la digitalización y virtualización de los documentos, así como el uso de las páginas webs de la entidad permitió mejorar el manejo de tiempos y culturizar a los administrados acerca de las nuevas formas de solicitud de acceso a la información.

3.1.2. De las encuestas

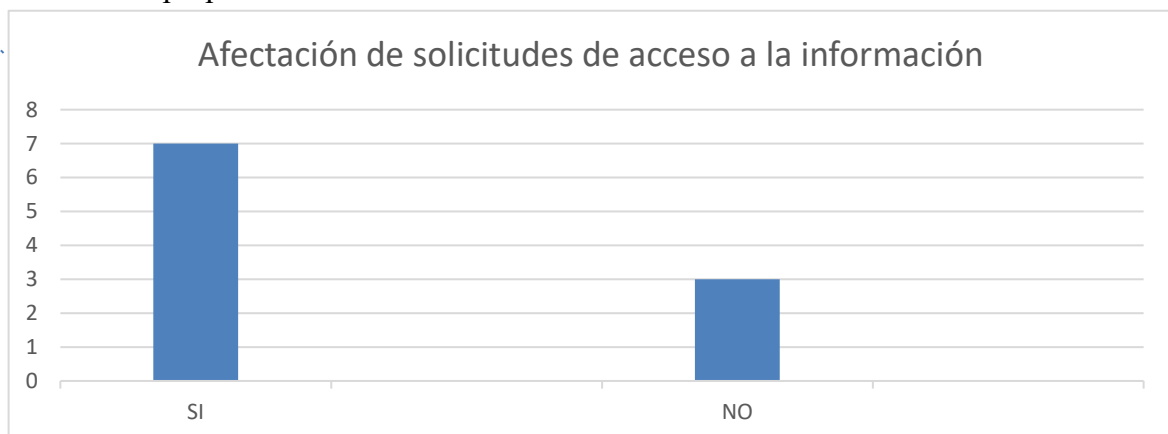
De acuerdo con su experiencia en la tramitación de solicitud de acceso a la información en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones entre los años 2020-2021:

Premisa N° 1: ¿La pandemia afectó su proceso de solicitud de acceso a la información en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en el año 2020-2021?

Tabla 3 - Afectación de las solicitudes

Ítems	Cantidad	Porcentaje
No	3	30%
Si	7	70%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia



Elaboración propia

Ilustración 1 - Afectación de la pandemia en el acceso a la información

Apreciación Global: De acuerdo con lo expresado por los encuestados, se aprecia una afectación del derecho al acceso a la información debido a la pandemia del Covid-19.

7 de 10 entrevistados consideran que la pandemia si afectó gravemente su derecho al acceso a la información, generando así que su procedimiento no haya finalizado adecuadamente con la información solicitada.

Premisa N° 2: ¿Considera que la pandemia demostró que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones no se encontraba preparado a nivel tecnológico para una catástrofe mundial como lo fue el Covid-19?

Tabla 4 - Preparación a nivel tecnológico

Ítems	Cantidad	Porcentaje
No	0	0%
Si	10	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

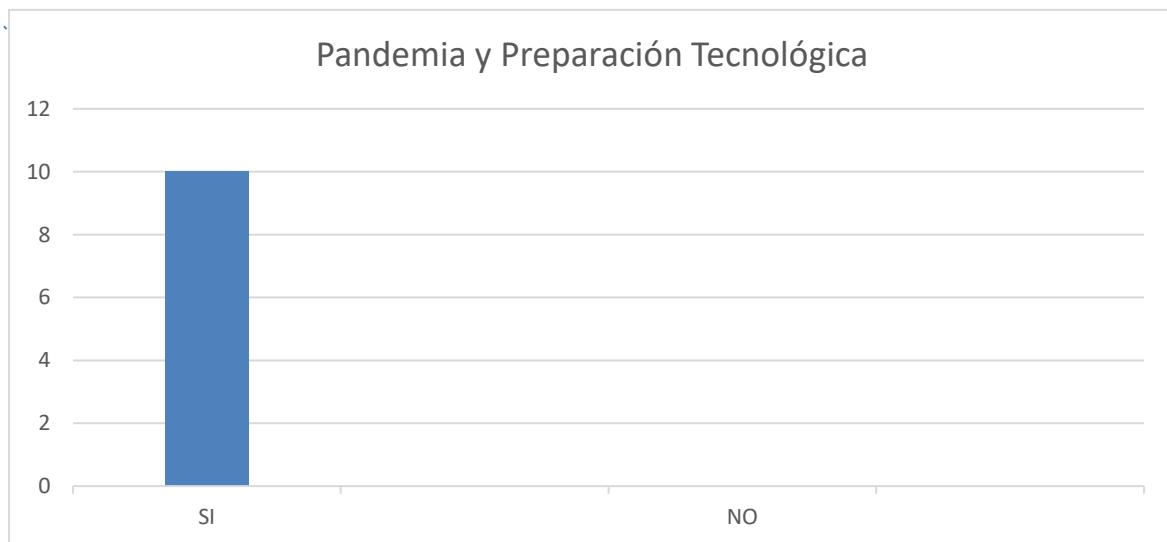


Ilustración 2 - Pandemia y preparación Tecnológica
Elaboración propia

Apreciación Global: Se evidencia que, el 100% de los entrevistados afirman que la pandemia hizo que se visualizara una falta de uso de los medios tecnológicos por parte del

Ministerio de Transportes y Comunicaciones, permitiendo la vulneración de diversos derechos de los administrados por la falta de aplicación de las nuevas tecnologías.

3.2. Resultado N° 2:

Objetivo Especifico N° 2: Identificar los principales obstáculos y desafíos enfrentados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en la gestión de las solicitudes de acceso a la información durante el estado de emergencia y la inmovilización social en los años 2020 - 2021.

3.2.1. De las Entrevistas

Tabla 5 - Desafíos en la gestión del acceso a la información

FUNCIONARIO	RESPUESTA
PREGUNTA	¿Cuáles fueron los mayores desafíos que enfrentó el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para gestionar las solicitudes de acceso a la información durante la emergencia sanitaria?
Funcionario 1	El poder adecuarnos a la virtualidad, así como la coordinación entre las diversas áreas para las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública, dado que antes con la presencialidad si bien se usaban los correos electrónicos etc., podíamos ir y solicitar la respuesta de manera más rápida y oportuna, por lo que ese cambio en la virtualidad fue complicado.
Funcionario 2	El poder usar las nuevas tecnologías, muchos de los funcionarios no estaban acostumbrados al manejo de páginas web o canales de difusión o digitales, por lo que se tuvo que brindar charlas para el manejo de estas. Asimismo, la coordinación entre las áreas fue complicada por la virtualidad.

- Funcionario 3 El tener que digitalizar todo en tan poco tiempo, fue muy complicado debido al contexto de la pandemia, asimismo, el tener que responder solicitudes de todo tipo en tan poco tiempo sin una coordinación rápida y eficaz fue un gran desafío al inicio.
- Funcionario 4 El mayor desafío fue la nueva realidad que se tuvo, el tener que ver la manera de atender las solicitudes con los recursos que se tenía en el momento, el buscar una forma de coordinar con tus compañeros los plazos de entrega y respuesta, fueron momentos de mucho estrés por una forma de trabajo de la cual no estábamos capacitados.
- Funcionario 5 Lograr adaptarnos a la tecnología y a las nuevas formas de respuesta y coordinación que surgieron por la pandemia, el tener reuniones por zoom o meet para trazarnos metas y nuevos planes era raro, pero ayudó mucho debido al contexto vivido.

Fuente: Elaboración Propia

Apreciación Global: El desafío más grande para los funcionarios del Ministerio de Transportes y comunicaciones fue primero, adecuarse a la nueva realidad de manera obligatoria debido al contexto ocasionado por la pandemia del Covid-19, seguido de ello, el poder trabajar de la mano con las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones fue complicado, dado que pasaron a tener capacitaciones para usar las nuevas plataformas, digitalizar todos los documentos físicos que no estaban digitalizados y trabajar con documentos virtuales con la finalidad de poder atender en los nuevos tiempos establecidos a todas las solicitudes de acceso a la información requeridas por los administrados.

Tabla 6 - Aspectos de Mejora

FUNCIONARIO	RESPUESTA
PREGUNTA	¿Qué aspectos crees que se puede mejorar en el proceso de gestión de solicitudes de acceso a la información por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en situaciones de emergencia como la vivida en 2020-2021?
Funcionario 1	Considero que se podría mejorar la difusión de los canales de acceso a la información, asegurando que la ciudadanía conozca todas las opciones disponibles para realizar sus solicitudes de manera rápida y sencilla.
Funcionario 2	Es importante fortalecer la capacitación del personal encargado de gestionar las solicitudes de acceso a la información, garantizando que cuenten con los conocimientos y habilidades necesarias para brindar una atención eficiente y de calidad.
Funcionario 3	Se podría implementar un sistema de seguimiento de solicitudes en línea, que permita a los ciudadanos conocer el estado de sus trámites y recibir notificaciones automáticas sobre cualquier avance o requerimiento adicional.
Funcionario 4	Es fundamental promover una cultura de transparencia y participación ciudadana, fomentando la colaboración entre el Ministerio y la sociedad civil para identificar oportunidades de mejora y fortalecer el proceso de gestión de solicitudes de acceso a la información en situaciones de emergencia.
Funcionario 5	Deberíamos reforzar la divulgación de información clave relacionada con el acceso a la información, como los requisitos y plazos para presentar solicitudes, a través de campañas educativas dirigidas a diversos grupos.

Fuente: Elaboración Propia

Apreciación Global: Los funcionarios consideran diversas formas de poder estar prevenidos ante posibles situaciones que impiden un normal funcionamiento de la labor administrativa, para así evitar los problemas y errores ocasionados por la falta de prevención que se tuvo ante la pandemia del Covid-19, entre estas ideas de prevención, se encuentra, la difusión de información de las solicitudes de acceso a la información, un sistema de seguimiento del trámite que sea de ayuda para los administrados, así como una capacitación constante al personal del ministerio para saber cómo actuar o adecuarse ante estos escenarios de incertidumbre.

3.2.2. De las encuestas

De acuerdo con su experiencia en la tramitación de solicitud de acceso a la información en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones entre los años 2020-2021:

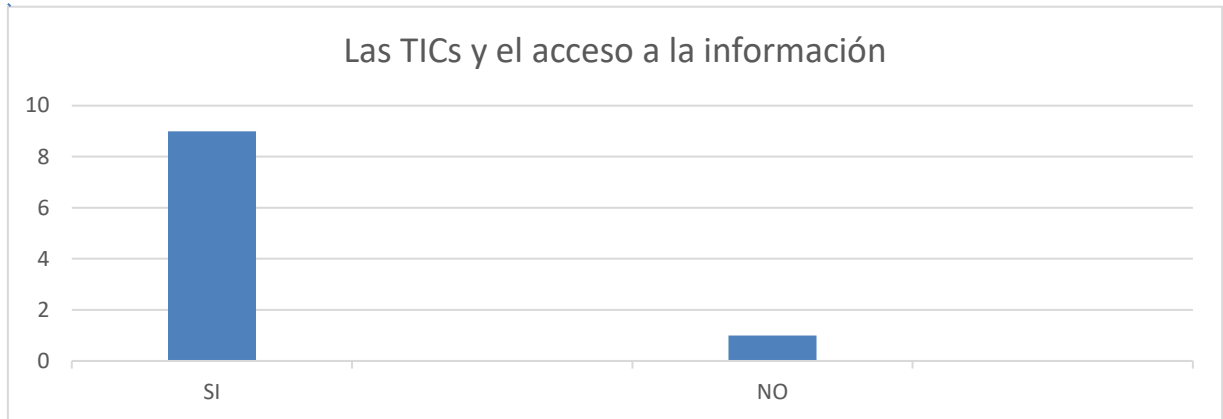
Premisa N° 3: ¿Considera que el uso de las TICs ayudó a mejorar el procedimiento de acceso a la información en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en el año 2020-2021?

Tabla 7 - Mejoras y TICs

Ítems	Cantidad	Porcentaje
No	1	10%
Si	9	90%

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración propia



*Ilustración 3 - Tics y el acceso a la información
Elaboración propia*

Apreciación Global: El 90% de los entrevistados considera que las TICs permitieron la mejora en los procedimientos de solicitud de acceso a la información, dado que su usaron para permitir acortar plazos y hacer los procedimientos más sencillos.

Premisa N° 4: ¿El uso de la mesa de partes virtual sirvió para mejorar el acceso a la información durante la pandemia del Covid-19?

Tabla 8 - Uso de mesa de partes virtual

Ítems	Cantidad	Porcentaje
No	2	20%
Si	8	80%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia

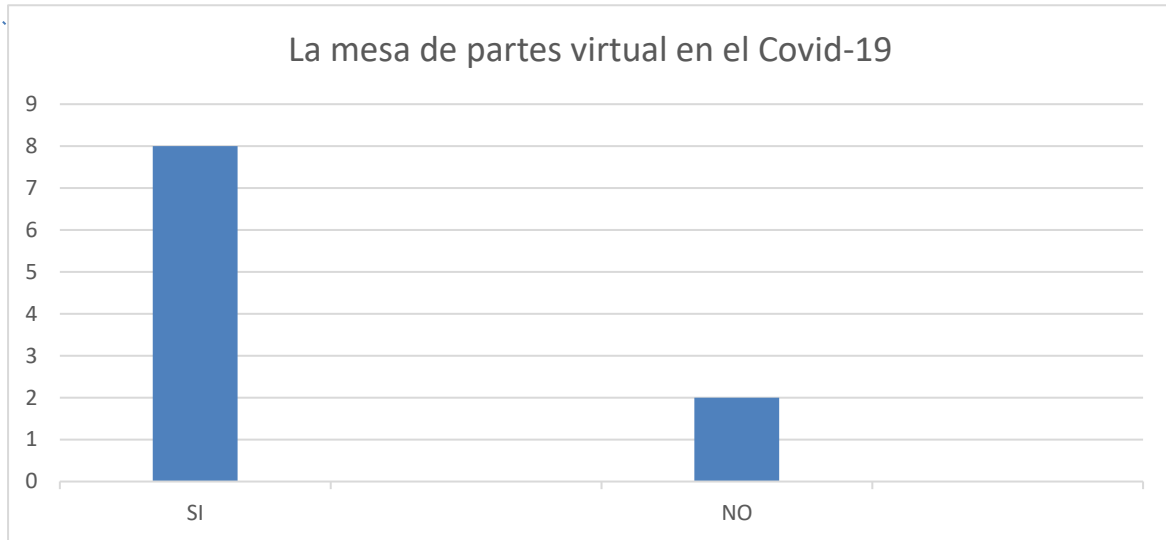


Ilustración 4 - Mesa de partes virtual y Covid-19

Elaboración propia

Apreciación Global: El 80% considera que la mesa de partes virtual sirvió para mejorar el proceso de acceso a la información, logrando así centralizar todas las solicitudes en un sistema que permitía el orden de estas para ser canalizado a los grupos de trabajo multidisciplinario para que sean atendidos de manera oportuna.

3.3. Resultado N° 3:

Objetivo General: Analizar la efectividad de los mecanismos de comunicación y difusión de información implementados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones durante el estado de emergencia y la inmovilización social, en relación con las solicitudes de acceso a la información en los años 2020 – 2021.

3.3.1. De las Entrevistas

Tabla 9 - Mecanismos de comunicación y difusión de información

PREGUNTA ¿Cuáles fueron los principales mecanismos de comunicación y difusión de información implementados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para mantener a la ciudadanía informada respecto al derecho de acceso a la información y su tramitación?

FUNCIONARIO**RESPUESTA**

-
- | | |
|---------------|--|
| Funcionario 1 | Recuerdo que hicimos campañas de sensibilización en medios de comunicación locales y nacionales para informar a la ciudadanía sobre su derecho de acceso a la información y cómo realizar trámites de manera virtual o presencial, según las disposiciones sanitarias. |
| Funcionario 2 | Establecimos una sección dedicada en nuestra página web oficial donde los ciudadanos pueden acceder a información detallada sobre los procedimientos para solicitar información pública y el estado de sus trámites. |
| Funcionario 3 | Realizamos capacitaciones virtuales dirigidas a funcionarios públicos y ciudadanos interesados en el proceso de acceso a la información, explicando los pasos a seguir y los requisitos necesarios. |
| Funcionario 4 | Enviamos comunicados periódicos a través de correos electrónicos y mensajes de texto a aquellos ciudadanos que se han registrado en nuestro sistema de alertas, informándoles sobre nuevas disposiciones y actualizaciones en los trámites de acceso a la información. |
| Funcionario 5 | Instalamos buzones de sugerencias y consultas en las oficinas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones -en caso las personas no pudieran realizar su trámite virtual, donde los |
-

ciudadanos pueden dejar sus preguntas y solicitudes de información para ser atendidas por nuestro equipo.

Fuente: Elaboración Propia

Apreciación Global: Si bien, como se evidenció en la pregunta N° 1 de la entrevista, inicialmente, la pandemia del Covid-19 ocasionó una obstaculización del derecho al acceso a la información de los entrevistados, mediante la presente pregunta, se muestra un actuar correcto y eficaz de parte de la entidad para adecuarse a la nueva realidad, presentando mecanismos y formas de difusión concretas para permitir la realización y el libre desarrollo del derecho al acceso a la información, implementando buzones virtuales y físicos de sugerencias, envió de comunicados de acuerdo a las nuevas disposiciones, capacitaciones virtuales a su personal, así como campañas de sensibilización y una mejora en la página web para un acceso más rápido y oportuno al acceso a la información a través de transparencia.

Tabla 10 - Efectividad de los mecanismos

PREGUNTA	¿Cómo evaluaron ustedes la efectividad de estos mecanismos en términos de llegar a la población y satisfacer sus necesidades de información durante este periodo de crisis?
FUNCIONARIO	RESPUESTA
Funcionario 1	Realizamos encuestas de satisfacción a través de nuestras

	plataformas digitales y presenciales en terminales de transporte para recopilar retroalimentación directa de la población sobre la utilidad y claridad de la información proporcionada.
Funcionario 2	Monitoreamos el tráfico en nuestras plataformas digitales y redes sociales para evaluar el alcance de nuestras campañas informativas y la interacción de los usuarios con el contenido compartido.
Funcionario 3	Analizamos el número de consultas recibidas a través de nuestra línea telefónica de atención al ciudadano y el correo electrónico institucional para medir la demanda de información e identificar áreas de mejora en la atención.
Funcionario 4	Realizamos entrevistas y focus groups con representantes de la comunidad y organizaciones de la sociedad civil para conocer de primera mano sus opiniones y sugerencias respecto a la comunicación del Ministerio durante la crisis sanitaria.
Funcionario 5	Evaluamos el cumplimiento de los plazos de respuesta a las solicitudes de acceso a la información y la calidad de la información proporcionada, mediante indicadores de gestión establecidos internamente.

Fuente: Elaboración Propia

Apresiasi3n Global: Se evidencia un correcto manejo en la medici3n de efectividad en las respuestas del acceso a la informaci3n por parte de Ministerio de Transportes y Comunicaciones a trav3s de diversos mecanismos de medici3n como son los focus Groups, indicadores de gesti3n, n3mero de consultas recibidas y respuestas dadas, tr3fico de informaci3n mediante la web y redes sociales, entre otros.

Tabla 11 - Procedimientos de atenci3n de solicitudes

PREGUNTA ¿Cuál fue el procedimiento establecido por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones para atender estas solicitudes de acceso a la información durante el estado de emergencia y la inmovilización social? ¿Hubo algún cambio en la eficiencia o en el tiempo de respuesta en comparación con años anteriores?

FUNCIONARIO**RESPUESTA**

Funcionario 1 Durante el estado de emergencia y la inmovilización social, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones estableció un procedimiento especial para atender las solicitudes de acceso a la información, priorizando los medios digitales y promoviendo el uso de nuestra plataforma en línea para realizar trámites de manera remota.

Funcionario 2 Implementamos un equipo multidisciplinario encargado de gestionar las solicitudes de acceso a la información de manera eficiente, asegurando que se cumplan los plazos establecidos y que la información solicitada sea proporcionada de manera completa y oportuna.

Funcionario 3 Se implementaron medidas para agilizar el proceso de respuesta a las solicitudes de acceso a la información, como la simplificación de trámites y la asignación de recursos adicionales para garantizar una atención rápida y efectiva.

Funcionario 4 Durante este periodo de emergencia, se observó una mayor demanda de información por parte de la ciudadanía, lo que generó un incremento en el número de solicitudes recibidas. Sin embargo, gracias a las medidas implementadas, como el trabajo multidisciplinario, logramos mantener una eficiencia en el tiempo de respuesta, atendiendo las solicitudes en los plazos establecidos.

Funcionario 5 Se realizaron evaluaciones periódicas del proceso de atención a las solicitudes de acceso a la información, identificando áreas de mejora y adoptando medidas correctivas para garantizar una gestión eficiente y transparente.

Fuente: Elaboración Propia

Apreciación Global: Se aprecia, de acuerdo a lo comentado por los entrevistados, un correcto procedimiento por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, para la atención de las solicitudes de acceso a la información por parte de los entrevistados, dado que como comentan, se crearon equipos multidisciplinarios para la atención de las mismas mediante los nuevos plazos brindados por ocasión de la pandemia del covid-19, asimismo la simplificación en la tramitación de dichas solicitudes facilitó el poder dar respuesta en cortos tiempos mediante la ayuda de las plataformas virtuales.

3.3.2. De las encuestas

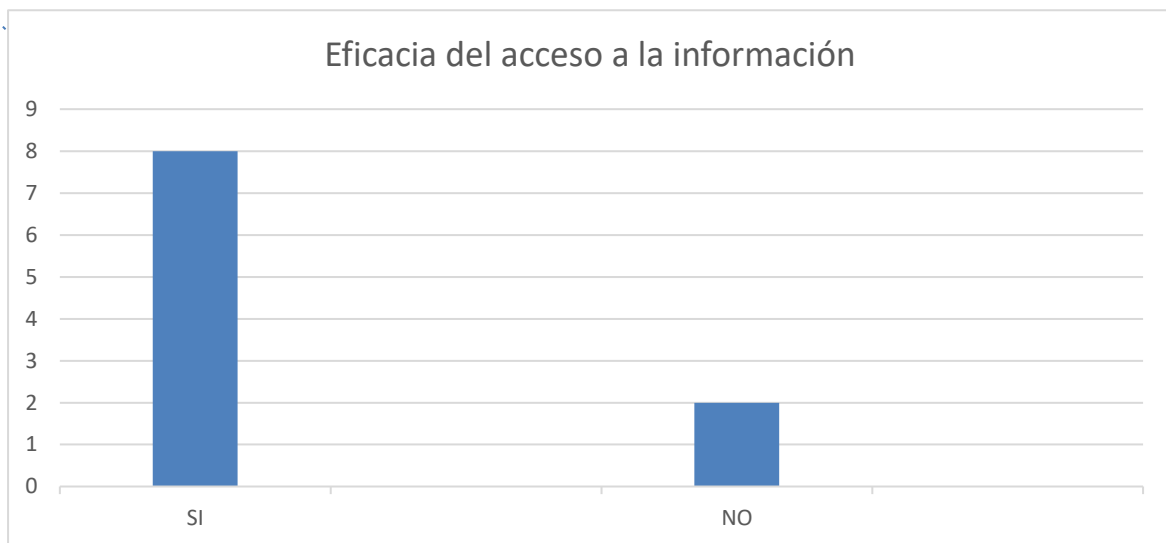
De acuerdo con su experiencia en la tramitación de solicitud de acceso a la información en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones entre los años 2020-2021:

Premisa N° 5: ¿Considera que la eficacia al acceso a la información mejoró mediante los mecanismos creados por parte del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en el año 2020-2021?

Tabla 12 - Eficacia del acceso a la información

Ítems	Cantidad	Porcentaje
No	4	40%
Si	6	60%

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración propia



*Ilustración 5 - Eficacia del acceso a la información.
Elaboración propia*

Apreciación Global: Se aprecia posturas divididas entre los encuestados, pues el 80% considera que los procedimientos de acceso a la información fueron eficaces durante los periodos 2020-2021, mientras que el 20% de éstos consideran dichos procedimientos no fueron eficaces debido a los problemas en su tramitación y en la demora de los tiempos.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En el contexto abordado en esta tesis, se estableció como objetivo primordial analizar la efectividad de los mecanismos de comunicación y difusión de información implementados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones durante el estado de emergencia y la inmovilización social, en relación con las solicitudes de acceso a la información en los años

2020 – 2021. Además, se plantearon como objetivos específicos determinar el impacto del estado de emergencia y la inmovilización social en la efectividad del acceso a la información en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones durante los años mencionados, así como identificar los principales obstáculos y desafíos enfrentados por la mencionada entidad en la gestión de las solicitudes de acceso a la información durante el estado de emergencia y la inmovilización social en los años 2020-2021.

4.1. Limitaciones

Durante la realización de la presente investigación, se identificaron algunas restricciones y desafíos que afectaron la obtención y discernimiento de hallazgos específicos. En lo concerniente a las entrevistas llevadas a cabo, se evidenció una dificultad significativa en la comunicación y concertación de citas con los funcionarios responsables de las solicitudes de acceso a la información en el ámbito del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Este contratiempo se originó debido a la ocupación de dichos funcionarios en reuniones o en el cumplimiento de sus deberes laborales. Asimismo, en diversas ocasiones, algunos expresaron su reticencia a participar en el presente estudio debido a limitaciones temporales, mientras que en otros casos no respondieron a las invitaciones emitidas.

Por otro lado, en lo referente a las encuestas realizadas, se encontró dificultad en la localización de individuos que hubieran solicitado acceso a la información en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, dado que fue necesario recurrir a la consulta y solicitud a compañeros de clase, docentes y familiares para determinar si habían realizado solicitudes de información a dicho ministerio durante el período comprendido entre los años 2020 y 2021.

4.2. Implicaciones

4.2.1. Implicaciones teóricas

En lo teórico, la presente investigación permite:

- a) Completar una investigación adecuada y metódica referente a las solicitudes de acceso a la información durante el estado de emergencia e inmovilización social en el ministerio de transportes y comunicaciones 2020-2021.
- b) **Efectividad de los mecanismos de comunicación y difusión de información:** Implica el análisis de la eficacia de las estrategias de comunicación utilizadas por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones durante situaciones de emergencia. Desde una perspectiva teórica, esto puede vincularse con la teoría de la comunicación organizacional, que examina cómo las organizaciones transmiten información a sus diversos públicos y cómo esta comunicación afecta los resultados deseados. Además, puede relacionarse con la teoría de la información, que estudia cómo se produce, procesa y utiliza la información en diferentes contextos.
- c) **Impacto del estado de emergencia en el acceso a la información:** Este objetivo implica evaluar cómo las medidas de emergencia, como el estado de emergencia y la inmovilización social, afectan el acceso a la información pública. Desde una perspectiva teórica, esto puede relacionarse con la teoría de la democracia y el acceso a la información, que sostiene que un acceso adecuado a la información es fundamental para el funcionamiento democrático de una sociedad. También puede vincularse con la teoría de la crisis, que examina cómo las crisis afectan las operaciones y la comunicación de las organizaciones.
- d) **Identificación de obstáculos y desafíos en la gestión de solicitudes de acceso a la información:** Implica identificar los problemas y barreras que enfrenta el Ministerio

de Transportes y Comunicaciones al gestionar las solicitudes de acceso a la información durante situaciones de emergencia. Teóricamente, esto puede relacionarse con la teoría de la gestión de crisis, que estudia cómo las organizaciones planifican, responden y se recuperan de eventos de crisis. Además, puede vincularse con la teoría de la administración pública, que examina cómo se organizan y gestionan las instituciones gubernamentales para cumplir con sus funciones, incluida la gestión de la información pública.

4.2.2. Implicancias Prácticas

- a) **Mejora en la comunicación y difusión de información:** Al analizar la efectividad de los mecanismos de comunicación y difusión de información del MTC durante el estado de emergencia, se pueden identificar áreas de mejora en la forma en que el ministerio comunica información crucial al público. Esto podría llevar a la implementación de estrategias más efectivas de comunicación durante futuras emergencias, lo que permitiría al público acceder a información oportuna y precisa sobre temas relevantes de transporte y comunicaciones.
- b) **Optimización del acceso a la información durante crisis:** Al determinar el impacto del estado de emergencia en el acceso a la información en el MTC, se pueden identificar las barreras y dificultades específicas que enfrentan los ciudadanos al tratar de acceder a la información durante situaciones de emergencia. Esto podría llevar a la implementación de medidas prácticas para garantizar un acceso más fluido a la información relevante durante tales períodos, como la simplificación de los procedimientos de solicitud de información o la implementación de canales de comunicación alternativos.

c) **Superación de obstáculos en la gestión de solicitudes de acceso a la información:**

Al identificar los principales obstáculos y desafíos que enfrenta el MTC en la gestión de las solicitudes de acceso a la información durante situaciones de emergencia, se pueden desarrollar soluciones prácticas para abordar estos problemas. Esto podría incluir la mejora de los recursos humanos y tecnológicos disponibles para gestionar las solicitudes de información, así como la implementación de políticas y procedimientos claros para garantizar una respuesta efectiva y oportuna a las solicitudes de información, incluso durante crisis.

En resumen, las implicancias prácticas podrían contribuir significativamente a mejorar la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones durante situaciones de emergencia, lo que a su vez podría beneficiar a la sociedad en general al garantizar una mejor toma de decisiones y una mayor confianza en las instituciones gubernamentales.

4.3. Discusión

4.3.1. Discusión N° 1:

Determinar el impacto del estado de emergencia y la inmovilización social en la efectividad del acceso a la información en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en los años 2020 – 2021.

Respecto al objetivo específico N° 1, que buscaba determinar el impacto del estado de emergencia y la inmovilización social en la efectividad del acceso a la información en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en los años 2020 – 2021, se pudo

determinar mediante las entrevistas diversos puntos; en base a la primera pregunta, referente a si la pandemia del Covid-19 obstaculizó el acceso a la información en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, siendo las respuestas de los entrevistados en su totalidad, de manera afirmativa, dado que afirmaban que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones no estuvo preparado para mantener adecuadamente el correcto funcionamiento de la administración pública, específicamente en este caso, en el acceso a la información solicitada por los administrados que lo requieran.

Los funcionarios entrevistados comentaron que inicialmente, debido a la falta de protocolos adecuados para el manejo adecuado de su trabajo, el acceso a la información se vio vulnerada, debido a que no contaban con los accesos correctos a sus plataformas, además de que no hubo un trabajo multidisciplinarios para adecuar oportunamente las forma de contestar a las solicitudes de acceso a la información hasta la aplicación y utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación y de mecanismos de difusión que permitieran la simplificación del procedimiento de acceso a la información por parte de los administrados.

Por otro lado, respecto a la segunda pregunta materia de entrevista referente a las medidas implementadas para permitir el acceso a la información durante el estado de emergencia e inmovilización social debido a la pandemia del Covid-19, los entrevistados tuvieron diferentes y diversas respuestas respecto a la consulta hecha sin embargo, se puede rescatar que entre las medidas implementadas que fueron más efectivas según los entrevistados fue la aplicación de las TICs y para la mejora en el funcionamiento de las plataformas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, asimismo, otras medidas que coadyuvaron al mejoramiento de la respuesta las solicitudes de acceso a la información fueron la virtualización y digitalización de los documentos.

Asimismo, por parte de las encuestas realizadas, se tuvo como respuesta a la pregunta referente a si hubo una afectación al procedimiento de acceso a la información en las solicitudes enviadas al Ministerio de Transportes y Comunicaciones durante los años 2020-2021, teniendo positivismo del 70% en las respuestas de los encuestados, y únicamente un 30% de negación equivalente 3 participantes de la encuesta.

Lo antes referido por los participantes, refleja en su mayoría, lo buscado y analizado en el presente trabajo de investigación, que es, determinar si existió afectación alguna al derecho al acceso a la información de los administrados.

Asimismo, respecto a la segunda pregunta de la encuesta referida a si consideraban que el Ministerio de Transportes y Comunicaciones no se encontraba preparada para asumir una pandemia desde el aspecto tecnológico, el 100% de los encuestados consideró que efectivamente, dicho ministerio no había implementado las medidas tecnológicas suficientes para poder atender o mantener el buen funcionamiento de la administración pública en general, generando así – como se comentó anteriormente – una indefensión entre los administrados.

Cabe precisar que, lo señalado por Cañas (2014) de acuerdo con lo comentado en los antecedentes de la presente investigación, es más que interesante, dado que el autor señala la importancia que tiene el acceso a la información en un estado, pues es este derecho u pilar fundamental en la democracia de un país, dado que, mediante su solicitud, se muestra una transparencia y rendición de cuentas de parte del gobierno.

En conclusión, haciendo una comparativa entre los resultados de los instrumentos utilizados en la presente investigación, se puede concluir que, inicialmente si existió un impacto en la eficacia del acceso a la información y vulneración del derecho al acceso de la información los administrados por parte del Ministerio de Transportes y

Comunicaciones, debido a la falta de prevención y acción inicial en la pandemia del Covid-19.

4.3.2. Discusión N° 2:

Identificar los principales obstáculos y desafíos enfrentados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones en la gestión de las solicitudes de acceso a la información durante el estado de emergencia y la inmovilización social en los años 2020 – 2021.

Respecto al objetivo específico N° 2, se tuvo a fin el poder identificar los principales obstáculos y desafíos que tuvo el MTC en la gestión de solicitudes de acceso a la información durante el estado de emergencia e inmovilización social en los años 2020-2021, pudiéndose determinar que, en relación con la pregunta realizada a los funcionarios entrevistados de dicho ministerio referente a los mayores desafíos asumido por la entidad en la gestión de las solicitudes de acceso a la información, se identificaron diferentes desafíos, entre los cuales se encontraron el poder adoptar a la virtualidad en general como una normalidad, así como el uso de las nuevas tecnologías y la digitalización de todos los documentos de la entidad para un mejor manejo de los casos. En suma, existieron grandes desafíos que tuvo que asumir el ministerio y sus funcionarios de acuerdo con el contexto vivido en aquellos años del inicio de la pandemia, a fin de poder atender eficazmente a todo administrado que así lo solicitase.

Respecto a la siguiente pregunta materia de entrevista, la cual tuvo como objetivo el poder brindar alternativas de solución o de manejo de los procedimientos administrativos en futuros contextos de incertidumbre social, los funcionarios comentaron que sería adecuado la creación de un portal o página de seguimiento para los administrados

respecto a sus solicitudes, otros entrevistados sostuvieron que sería primordial una capacitación constante respecto a las tecnologías que se manejen para el personal así como la difusión de información respecto a los procedimientos y plazos límites para brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información. En conclusión, en contextos pandémicos y adversidades incontrolables por el humano, la capacitación constante, la transparencia y la comunicación adecuada, son la clave para superar y mejorar las dificultades y problemas nacidos a partir de estos nuevos contextos y realidades vividas por la sociedad.

Lo antes comentado, se ve fortalecido por lo expresado por Murrieta y Poch (2018), los cuales buscan mediante su tesis aportar mejoras y alternativas en relación con la transparencia en los procedimientos de acceso a la información en Ucayali, señalando en la misma la importancia que tenía la transparencia para el correcto desarrollo de los procedimientos de acceso a la información para beneficio de los administrados y asimismo mejorar la percepción de la entidad frente a los mismos.

En relación con los resultados de las encuestas realizadas, se identificó de acuerdo con la pregunta realizada referente a si las TICs contribuyeron a la mejora en las respuestas a las solicitudes de acceso a la información, una respuesta afirmativa en la mejora del 90% de los encuestados y únicamente el 10% de los mismos equivalentes a un entrevistado contestó que no tuvieron una relevancia significativa en la mejoría. Lo antes comentado refleja no solamente lo expresado por la presente tesista, sino también por diversos autores estudiados en los antecedentes de la actual investigación, dado que se aprecia que las nuevas tecnologías tienen más que una incidencia importante no solo en el día a día de la sociedad, sino también en la solución de los problemas que estas pueden

presentar, como en este caso, en la atención de las solicitudes de acceso a la información dentro del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Por último, de acuerdo con la tercera pregunta materia de encuesta, la cual consultaba si la mesa de partes virtual del MTC coadyuvó a las respuestas más rápidas y efectivas de las solicitudes de acceso a la información se obtuvo una respuesta positiva a la pregunta del 80% de los encuestados, quienes afirmaban luego de su respuesta, que esta era fácil de entender y de manejar para realizar sus solicitudes, por lo que si les sirvió, el 20% restante, expresaron que mediante esta mesas de parte virtual tuvieron ciertas dificultades propias de no saber manejar la tecnología debido a la edad que tenían.

En conclusión, durante los años 2020 y 2021, existieron diversos obstáculos y desafíos tanto para el MTC y sus funcionarios, así como de los administrados que solicitaban la información debida, debido a la falta de virtualización de manera inicial, así como la falta de planeamiento y capacitación tanto para funcionarios como para los administrados, sin embargo, también se debe resaltar las mejoras obtenidas en aquel tiempo, como fue el uso de las TICs y del uso adecuado de plataformas como la mesa de partes virtual que según los resultados, ayudó mucho para las respuestas a las solicitudes de acceso a la información.

4.3.3. Discusión N° 3:

Analizar la efectividad de los mecanismos de comunicación y difusión de información implementados por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones durante el estado de emergencia y la inmovilización social, en relación con las solicitudes de acceso a la información en los años 2020 – 2021.

En relación con el objetivo general de la presente investigación, referente a la efectividad de los mecanismos de comunicación y difusión de información implementados

por el MTC en el estado de emergencia e inmovilización social obligatoria en relación a las solicitudes de acceso a la información sobre los años 2020-2021, se pudo determinar en primer lugar referente a la pregunta de entrevista realizada a los funcionarios de dicha entidad en relación a los principales mecanismos de difusión de información referente al acceso a la información, se pudo identificar la realización de campañas de difusión y capacitación para los administrados, asimismo, el uso de las páginas webs y plataformas fueron de gran ayuda para la difusión de la información esencial respecto al acceso a la información.

Asimismo, referente a la medición de la efectividad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información, se concluyó que hubo diversos tipos de medición de dicha efectividad, como la realización de encuestas virtuales, focus groups, leads de redes sociales, etc., lo cual permitió un análisis más concreto y adecuado, para poder así, tener una panorama más claro y preciso de dicha efectividad. En suma, el MTC usó diversos mecanismos con la finalidad de poder medir la eficacia de sus respuestas y por ende de la satisfacción de estas por parte de los administrados, para continuar con dichos mecanismos o ver alternativas de solución que permitan contribuir en la otorgación de un mejor servicio en el acceso a la información por parte de los administrados que lo requiriesen de manera precisa.

Por otra parte, se realizó una pregunta más para a los funcionarios del MTC, teniendo la misma, la finalidad de poder conocer cuál fue el procedimiento establecido por el MTC en la atención de las solicitudes de acceso a la información y si ésta tuvo algún impacto en la eficacia y en los tiempos de atención de dichas solicitudes; los funcionarios fueron claros en afirmar que inicialmente, los tiempos de atención y los plazos fueron suspendidos debido al contexto social vivido y el cual no fue esperado en la magnitud que

afectó al país, sin embargo resaltan que la adecuación a dicho contexto fue progresivo, y dentro de los procedimientos establecidos estuvieron la creación de equipos multidisciplinarios para la atención de las solicitudes de acceso a la información, simplificación de trámites y uso de los medios tecnológicos, lo cual permitió la reducción de los plazos del procedimiento de acceso a la información; por lo que podemos comentar que de acuerdo a lo analizado, los procedimientos y/o medidas adoptadas por el MTC tuvieron un eco y eficacia importante para reestablecer un adecuado acceso a la información de los administrados.

En ese contexto, y para reforzar lo antes comentado, de acuerdo con lo expresado por Clery (2015), referente a las respuestas a las solicitudes del acceso a la información brindadas por el Estado, así como el respeto que se tenga por el administrado, refleja no solamente la transparencia que muestre la entidad, sino a su vez, una mejora en la democracia de un país.

Finalmente, con respecto a la última pregunta de la encuesta realizada a los administrados referente a si los mecanismos empleados por el MTC reflejaron una mejoría eficacia en el acceso a la información, dado que se obtuvo como respuesta que el 80% de los entrevistados si percibían una mejora en las respuestas obtenidas en referencia a sus solicitudes de la información, teniendo únicamente, 2 encuestados, una insatisfacción con los mecanismos creados y/o empleados por el MTC.

En conclusión, los mecanismos de difusión de información y comunicación fueron mayoritariamente eficaces para las respuestas de las solicitudes de acceso a la información requerida por los administrados.

4.4. Conclusiones

1. Existió un impacto negativo en los procedimientos de acceso a la información, así como una vulneración en el derecho de los administrados para acceder a la información pública en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones durante los años 2020-2021 debido a la pandemia del Covid-19, generándose retrasos significativos en los plazos de tramitación y respuesta de estos, causando insatisfacción entre los administrados en relación con la atención brindada por el MTC.
2. Se suscitaron diversos tipos de obstáculos y desafíos significativos que tuvo que enfrentar el Ministerio de Transportes y Comunicaciones y sus funcionarios, así como los propios administrados, debido al nuevo contexto social generado por la pandemia del Covid-19, teniendo que adecuarse éstos, al uso de las nuevas tecnologías de la información, así como la tramitación netamente virtual y digital del procedimiento de acceso a la información, generando atrasos y errores en las tramitaciones y respuestas de las solicitudes de acceso de la información.
3. Los mecanismos de difusión de información y comunicación en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones surtieron una suerte de efectividad considerable, dado que, mediante estos, se pudo -luego de superados los primeros de la pandemia- mejorar los tiempos de respuesta y atención a las solicitudes de acceso a la información con las limitantes propias de cada caso.

4.5. Recomendaciones

1. Se recomienda establecer mecanismos eficientes de respaldo y de acción para posibles situaciones que perjudiquen o perturben el correcto funcionamiento de la administración

pública y sus procedimientos, a fin de no perjudicar y vulnerar los derechos de los administrados, especialmente respecto al acceso a la información pública.

2. Es necesario establecer y realizar capacitaciones constantes referentes al correcto uso de las nuevas tecnologías a los funcionarios públicos y sociedad en general, con la finalidad de que éstos, conozcan y manejen de manera efectiva y adecuada las mismas para flexibilizar y agilizar los procedimientos de acceso a la información, asimismo, la mejora constante en los procedimientos de acceso a la información y la actualización de las plataformas virtuales de atención deben ser un pilar fundamental para evitar la existencia de obstáculos y desafíos que perjudiquen la actuación y atención eficiente del MTC.
3. Se debe continuar con los mecanismos de difusión de información y comunicación por parte del MTC para seguir informando sobre los procedimientos de acceso a la información y su tramitación y tiempos de atención, para lograr una mayor eficacia en la tramitación y satisfacción de los administrados.
4. Se exhorta a los demás investigadores, a seguir investigando y tratando el tema materia de análisis, con la finalidad de seguir brindando puntos de vista desde diferentes perspectivas para enriquecer la doctrina y brindar recomendaciones que permitan mejorar el procedimiento de acceso a la información ante otras situaciones de emergencia y de inmovilización social para así, evitar la vulneración de los derechos de los administrados.

REFERENCIAS

- Aguilar, V. J. C. (2021). *La brecha digital en el Perú como problema educativo y social*.
Revista Científica Hacedor-AIAPAEC.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/1924/2481>
- Alemán, A, Medina, P. & Deroncele, A. (2020) *La calidad docente en un marco de equidad: balance de las políticas educativas y su contextualización en la realidad peruana*.
Universidad San Ignacio de Loyola, Lima Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10383/3/2020_Valencia%20Huaman.pdf
- Aldret, A. (2017). *Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas / Citizen Engagement in Public Policy and Public Management*. Gestión y Política Pública,
<https://doi.org/10.29265/GYPP.V26I2.337>
- Angulo, J. y Gutierrez, O. (2022). *Eficacia del Derecho Constitucional de Acceso a la Información Pública en la Municipalidad Distrital de Salas Guadalupe en Tiempos de Pandemia - 2022*. [Tesis para obtener el título profesional de abogado Universidad Privada San Juan Bautista]
<https://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14308/4301/T-TPA-ANGULO%20CARRASCO%20JHONY%20JONATHAN.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Calixto, D. (2020). *Las contrataciones del estado en los tiempos del Covid-19*.
<https://doi.org/10.33539/lumen.2020.v16n1.2290>
- Cañas, P. (2014) *La Eficacia del derecho al acceso a la Información en el ordenamiento jurídico salvadoreño*
- Clery A. (2015). *El acceso a la información pública: análisis de la experiencia europea y española y bases para su regulación en la República del Ecuador*. [Tesis para obtener el título de doctor por la Universidad de Barcelona]

Cosquillo, S. (2021). *Gobierno Digital y la Gestión Municipal en la Municipalidad Provincial de Tarma. Latina Revista Científica Multidisciplinar.*

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.413

Constitución Política del Perú de 1993.

Decreto de Urgencia, N.º 026-2020 (15 de marzo de 2020) Publicado en el diario El Peruano 15 de marzo de 2020.

Decreto de Urgencia, N.º 029-2020 (20 de marzo de 2020) Publicado en el diario El Peruano 20 de marzo de 2020.

Decreto de Urgencia N°006-2020. Pertenece al compendio Normas sobre la Unidad Especializada en Ciberdelincuencia. (09 de enero del 2020) Publicado en El Peruano.

Decreto de Urgencia N°007-2020. (09 de enero del 2020) Publicado en El Peruano.

Decreto Legislativo N° 1412. (13 de setiembre de 2018) Publicado en el Peruano.

Decreto Legislativo N° 1490. (10 de mayo de 2020) Publicado en el Peruano.

Decreto Legislativo N.º 1490 (10 de mayo de 2020) Publicado en El Peruano.

Decreto Supremo N° 043-2003-PCM Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (22 de abril de 2003). Presidencia de la República del Perú.

Decreto Supremo N.º 008-2020-SA. (11 de marzo de 2020) Publicado en el diario El Peruano, 11 de marzo de 2020.

Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM (15 de marzo de 2020) Publicado en el diario El Peruano, 15 de marzo de 2020.

Decreto Supremo N.º 087-2020. (19 de mayo de 2020) Publicado en el diario El Peruano 19 de mayo de 2020.

Farioli M. (2014). *La transparencia y el derecho de acceso a la Información Pública en Argentina.*

Huamán, R. (2020). *La optimización del gobierno electrónico como factor clave de la modernización de gestión pública ante el actual Estado de Emergencia*

Ley N° 27806. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Publicada en el diario El Peruano, 2 de agosto de 2002.

Martínez, M. (2020). *Los tratamientos de datos personales en la crisis del covid-19. Un enfoque desde la salud pública*. Diario La ley. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7303827>

Murrieta, C., & Poch, C. (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*. [Tesis para obtener el título de abogado por la Universidad PUCP]

Ninaquispe, E. (2018). *El derecho constitucional de acceso a la información pública en las etapas de actos preparatorios y ejecución contractual de la contratación pública en el Perú*. [Tesis para obtener el título de abogado Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.]

Ortega, A y Gonzalo, J. (2018). *Nuevo marco jurídico en materia de protección de datos de carácter personal en la Unión Europea*. Revista de la Facultad de Derecho N ° 44, Mes 1

http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2301-06652018000100031&lng=es&nrm=iso

Pillaca, P. (2022). *Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempos de covid – 19: revisión sistemática de la literatura*. Ciencia Latina, vol. 6, n.º 4, pp. 3293-3315, sep. 2022.

Quispe, C. (2021) *Consideraciones éticas para la práctica de la telemedicina en el Perú: desafíos en los tiempos de COVID-19*. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud (ACIMED).

Quispe V. (2018). *El acceso a datos como parte de acceso A la información pública”*

Rodríguez, R. (2017). *El derecho de acceso a la información pública como un derecho humano fundamental*. Revista de Derecho. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:YxW8UScQU8J:https://ww>

w.lamjol.info/index.php/LRD/article/view/5816/5528+ &cd=2&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

Rojas, M y Urtecho, V. (2015). *Ejercicio de la libertad de expresión e información relacionada a los bienes jurídicos individuales y colectivos*. Revista Ciencia y Tecnología N° 3, Mes 6 (pp. 53-65)

<http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1115/1041>

Rojas, M. (2021). *Los Retos de una Educación Virtual para Estudiantes con Necesidades Educativas Especiales*.

Rosas, B. & Ordoñez, Silvia (2022). *El acceso a la información pública por parte de la población adulto mayor en el marco de la emergencia sanitaria del año 2020*. <https://hdl.handle.net/10901/24001>.

Slomp Junior, H., Coelho, K. S. C., Barros, D. M., Franco, T. B., & Cruz, K. T. da. (2021). *Haciendo, planeando, "plan haciendo": una experiencia de pragmatismo municipal en la pandemia del Covid-19 en cooperación con la universidad*. Salud Colectiva.

Tejada, H., & Seclen, J. (2016). *La Ley N°27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública como instrumento de gestión contra la corrupción para la mejora de la gobernabilidad en el Gobierno Regional de Lambayeque 2015*. [Tesis para obtener el título de licenciado en administración Universidad Señor de Sipán., Lambayeque.]

Valencia, D. (2020). *La Educación Primaria en Tiempo de la Pandemia del COVID-19. El Caso de Chile y Perú durante el 2020*. Trabajo de Investigación para optar el Grado académico de bachiller en Relaciones Internacionales.

Orozco, J. (2018). *¿Cómo redactar los antecedentes de una investigación cualitativa?*. Revista Electrónica de Conocimientos, Saberes y Prácticas