



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

**ESCUELA PROFESIONAL DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

TESIS

**PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO AL
PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA UNIVERSIDAD
NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO - 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Autor:

Bach. Espinoza Arbulú, Leonardo Esteban
<https://orcid.org/0000-0001-9975-6569>

Asesor:

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick
<https://orcid.org/0000-0002-6623-936X>

Línea de Investigación:

Comunicación y Desarrollo Humano

Pimentel – Perú
2019

AUTORIA

- **Título del proyecto de investigación:**

**PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO AL PORTAL DE
TRANSPARENCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
– 2018**

- **Línea de investigación:** Investigación en Comunicaciones.
- **Autor:** Espinoza Arbulú Leonardo Esteban.
- **Asesor metodológico:** Torres Mirez Karl Friederick.
- **Tipo y abordaje de investigación:** Transeccional - Descriptivo.
- **Facultad y Escuela Académico Profesional:** Facultad de Humanidades-EAP Ciencias de la Comunicación.
- **Periodo de la investigación:** Agosto 2017-Julio 2018.
- **Fecha de inicio y término de la investigación:** Agosto 2017-Julio 2018.
Presentado por:

Espinoza Arbulú Leonardo Esteban

- **Aprobado por:**

Mg. Torres Mirez Karl Friederick

PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO AL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO - 2018

Aprobación de la Tesis

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick
Asesor Metodológico

Dra. Paredes Delgado, Sharon Soledad
Presidente del Jurado de Tesis

Mg. Arízaga Olaya, Yessica Eunissi
Secretario del Jurado Tesis

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick
Vocal del Jurado de Tesis

DEDICATORIA

Dedico esta investigación al Dios creador del universo por su guía espiritual reflejada en mi salud y bienestar personal.

A mis progenitores, Letty Arbulú, Saúl Espinoza y a mi hermano Renato Espinoza Arbulú, por su motivación y apoyo en todo el proceso de mi formación profesional.

A mi pequeño, Loan Hiroshi Espinoza Akamine, A mi esposa Shayuri Akamine Ruiz, por la confianza, los ánimos constantes y el gran amor que me brindan.

AGRADECIMIENTO

A todos los familiares que con su constante motivación respaldaron mi dedicación a los estudios universitarios para ver realizados mis logros profesionales.

A los docentes y patrocinadores de mi institución universitaria que hicieron posible mi formación profesional y en especial al asesor metodológico MG. Karl Torres por su asesoramiento en el trabajo de tesis.

RESUMEN

Investigación cuantitativa, cuyo objetivo fue determinar la percepción que tienen los usuarios respecto a la calidad de información institucional que brinda la institución universitaria mediante el portal de transparencia, por lo que en la investigación de campo se aplicó cuestionarios a una muestra de 300 estudiantes del decimo ciclo de las diferentes carreras profesionales y a 25 funcionarios de la Universidad objeto de estudio. La obtención de los resultados se obtuvo mediante la aplicación de herramientas estadísticas tanto para el aspecto descriptivo como analítico, donde se evidenció que un gran porcentaje de estudiantes y funcionarios no conocían y tampoco tuvieron la necesidad de visitar el portal de transparencia. Así mismo, otro porcentaje manifestó que parte de la información que existe en el portal no es de calidad y no cubre todas las necesidades que tienen como usuarios.

Palabras Clave

Calidad de información, portal de transparencia, acceso a la información

ABSTRACT

Quantitative research, the aim of which was to determine users' perception of the quality of institutional information provided by the university institution through the transparency portal, In field research, questionnaires were applied to a sample of 300 students in the tenth cycle of the various professional careers and to 25 officials of the university under study. The results were obtained through the application of statistical tools for both the descriptive and the analytical aspects, where it became clear that a large percentage of students and officials did not know and did not have the need to visit the transparency portal. Another percentage also stated that some of the information

Keywords

Information quality, transparency portal, access to information

ÍNDICE

Contenido

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	10
I.- PROBLEMA DE INVESTIGACION	11
1.1. Situación Problemática	11
1.2. Problema de Investigación	13
1.3. Hipótesis:.....	13
Hipótesis Específicas	13
1.4. Objetivos.....	14
Objetivos específicos.....	14
1.5. Justificación	14
1.6. Antecedentes de Investigación	15
Internacional:	15
Nacional:.....	18
Local: 21	
1.7. Marco Teórico	22
1.7.1. Teorías: 22	
1.7.1.1. La Teoría de Usos y Gratificaciones:	22
1.7.1.2. La Pirámide Jurídica:	23
1.7.2. CONCEPTOS.....	24
1.7.2.1. Definición de Ley	24
1.7.2.2. Acceso e Información	24
1.7.2.2.1. Definición:	24
1.7.2.3. Términos similares con definiciones diferentes.	25
1.7.2.3.1. Derecho al Acceso a la información.....	25
1.7.2.3.2. Derecho a la información	26
1.7.2.3.3. Derecho de la información	26
1.7.2.4. Concepto de Transparencia de la información	27
1.7.2.4.1. Transparencia Activa	27
1.7.2.4.2. Transparencia Pasiva	27
1.7.2.5. Principio de publicidad	28
1.7.2.6. Concepto de portal de transparencia estándar	29
1.7.2.7. Redacción	29
1.7.2.8. Periodismo	30
1.7.2.9. Web.....	30
1.7.2.10. Calidad:.....	30
1.7.2.11. Institución pública:	30
1.7.2.12. Percepción:	31
1.7.2.13. Usuario:.....	31
1.7.2.14. Insatisfacción:	31
1.7.2.15. Veracidad de la información:	32
1.7.2.16. Clasificación de la información	32
1.7.2.17. Claridad de información.....	32
1.7.3. BASE LEGAL	33
II. MATERIAL Y METODOS	33
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	33

2.2. Métodos de Investigación.....	33
2.3. Población y Muestra.....	34
2.3.1. Población.....	34
2.3.2. Muestra	36
2.4. Variables y Operacionalización.	39
2.4.1. Variables:	39
2.4.1.1. Variable Independiente:	39
2.4.1.2. Variable Dependiente:	40
2.4.2. Operacionalización	40
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
2.6. Validación y confiabilidad de instrumentos.....	43
III.- RESULTADOS	44
IV.- DISCUSIÓN.....	78
V.- CONCLUSIONES.....	80
VI.- RECOMENDACIONES	81
VII.- REFERENCIAS	82
ANEXOS	89

INTRODUCCIÓN

Incluir en la gestión administrativa, educativa y económica de las universidades tanto públicas como privadas una herramienta informativa como es el portal de transparencia, donde no solo pretende promocionar la transparencia y veracidad de la información publicada, sino administrarla de forma correcta para convertirse en uno de los instrumentos más importantes y eficaces con el que se cuenta en la gestión de las instituciones universitarias por el hecho de dar a conocer la información que se procesa de manera veraz y eficiente.

La percepción sobre transparencia de la información que deben tener los usuarios de la entidad universitaria objeto de estudio se determinó siguiendo un riguroso proceso de investigación cuantitativa – descriptiva, utilizando los métodos y técnicas adecuados en el diseño investigativo.

Esta estructura investigativa consta de siete (7) capítulos:

El Primero contiene la problemática vinculada a los portales de transparencia de las universidades tanto públicas como privadas y a la impresión de los usuarios sobre la calidad de información. Luego describe el problema de investigación, las hipótesis, los objetivos, así como la justificación y pertinencia del estudio, también se describe el marcoteórico de la investigación.

El segundo, contiene el aspecto metodológico donde, a partir de los instrumentos aplicados, se demuestra la validez de la investigación.

El tercero, se aborda los resultados investigativos. El cuarto, contiene la discusión de resultados.

El quinto detalla las conclusiones.

El sexto, describe las recomendaciones.

El séptimo, contiene las Referencias Bibliográficas y los Anexos.

I.- PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Situación Problemática

En México, los gastos excesivos en la burocracia y en prestaciones a trabajadores sindicalizados han debilitado funciones sustantivas como la docencia y la investigación. (Ornelas s.f., como se citó en Moreno, 2016)

A pesar de que desde 2002 las universidades hacen pública su información y pueden ser auditadas, estas revisiones sobre su gasto no incluyen muchos rubros como: coches, servicios, gastos para gasolina, choferes para los rectores, que pueden ser necesarios, pero que no se reportan. Hay muchos desperdicios y gastos en burocracia que no se justifica, hay una sobrepoblación de trabajadores administrativos que no producen y que en otros países no se justificaría de ninguna manera. (Ornelas s.f., como se citó en Moreno, 2016)

Es fundamental respetar la autonomía de las instituciones para decidir sobre la administración de su presupuesto y en el ámbito académico; sin embargo, es necesario que clarifiquen y transparenten de mejor manera el uso que dan a los recursos. Académicos consultados señalaron que este es uno de los principales problemas de las universidades públicas. Hay casos en los cuales la información de Transparencia es totalmente diferente a los datos verificables. (Moreno, 2016)

Sobre percepción de credibilidad del portal de transparencia. Cobos (2007) considera a manera de conclusión:

Reconocimiento y Reputación: En este aspecto parte de la dimensión pericia se encontró que la marca Universia como tal, en el mundo real, no cuenta con un alto nivel de posicionamiento dentro de Colombia. Aunque el portal exista sólo en el mundo virtual, se hace necesario, para no tener falencias en la percepción de credibilidad, que la marca sea reconocida a plenitud en el ámbito nacional por sus públicos objetivos: la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, investigadores, personal administrativo y de servicios y egresados). Esta falencia ya fue detectada por el área de

Comunicaciones y Mercadeo que para el año 2007, entre sus planes de acción contempla el mejoramiento del posicionamiento de la marca, a partir también, del lanzamiento en el país de la nueva identidad corporativa de la Red a mediados de año. (pp. 185-186).

En nota de prensa del 13 de febrero de 2017 se comunicó que las universidades cumplieron con el promedio del 61% en transparentar la información puesta a disposición en sus portales webs luego de una supervisión efectiva de la SUNEDU, hecho que permitió lograr un incremento de 23 puntos que se convertirán en una cantidad superior de información pública requerida por los usuarios. (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria [SUNEDU], 2017)

En el mismo comunicado de prensa, el ente supervisor de la SUNEDU hizo conocer los beneficios de dar seguimiento por primera vez a las webs institucionales de universidades públicas y privadas del país, refiriendo que, en cumplimiento de la Ley Universitaria, todas las Instituciones de Educación Superior están obligadas a ser público en sus sitios webs información de calidad de manera continua, actualizada y de valor significativo para los usuarios. ([SUNEDU], 2017)

De esta publicación se colige que, en el Perú la publicación de información web sobre la gestión de las entidades universitarias, además de ser un valor ético, su cumplimiento de publicar la documentación pertinente en el portal de transparencia esta normado en la ley universitaria N° 30220 y la SUNEDU tiene las facultades de supervisar esta disposición normativa por ser de relevante importancia para la comunidad universitaria y que es motivo de la presente investigación.

Según la nueva Ley Universitaria en el Perú, exactamente en su artículo 11 “transparencia de las universidades”, expresa que, toda universidad pública y privada debe tener un portal de transparencia (web), donde subirán información relevante como las inversiones realizadas en proyectos u otros

movimientos financieros, datos personales de directivos, docentes y estudiantes que conforman la universidad, aquí se incluye la cantidad total de estudiantes por facultad, los pagos que se realizan a todos los trabajadores, entre otros datos relevantes. (Ministerio de Educación del Perú [MINEDU], 2014)

En la universidad objeto de estudio observamos que ha incluido dentro de su página web el apartado de portal de transparencia, que lo pone en un cumplimiento con lo que la ley universitaria exige, pero al percibir los problemas y reclamos diarios que tienen los usuarios contra la UNPRG pone en duda en cierta manera la credibilidad que contiene la información publicada en el portal de transparencia.

Cabe señalar que en los centros académicos superiores de Lambayeque no existen investigaciones referentes al estudio sobre el sistema de información web que publica la universidad objeto de estudio.

1.2. Problema de Investigación

¿Cuál es la percepción de los usuarios sobre la calidad de información que brinda la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en su portal de transparencia?

1.3. Hipótesis:

Los usuarios presentan una percepción de insatisfacción referente a la calidad de información institucional que brinda el portal de transparencia en la UNPRG.

Hipótesis Específicas

- El portal de transparencia de la UNPRG no presenta un correcto proceso de elaboración.
- El portal de transparencia de la UNPRG brinda información desactualizada e incompleta.
- Los usuarios de la UNPRG generalmente se caracterizan por tener poca costumbre de consultar información institucional virtual.
- Los usuarios generalmente tienen una percepción negativa de la información contenida en el portal de transparencia de la UNPRG.

1.4. Objetivos

Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de información institucional que brinda la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en su portal de transparencia.

Objetivos específicos

- Analizar el proceso de elaboración del portal de transparencia de la UNPRG.
- Analizar los datos informativos que se publica en el sitio web de la UNPRG.
- Determinar las cualidades de los usuarios para la utilización del portal de transparencia en la UNPRG.
- Determinar la percepción que poseen los interesados respecto a la calidad de información que publica el sitio web de la UNPRG.

1.5. Justificación

La justificación del estudio radica en que va a permitir indagar el sistema de información web respecto a la transparencia y veracidad de la información que brinda la UNPRG y porque en la actualidad existen escasos trabajos de investigación sobre la implementación y utilidad de los sistemas de información web que deben publicarlas entidades públicas con transparencia, veracidad y efectividad al servicio de los usuarios en tiempo real, como es el caso de la información financiera, presupuestal, académica, investigativa, normativa y reglamentaria.

La importancia del presente estudio se basa en incrementar la diversidad investigativa sobre la claridad de los datos publicados, siendo actualmente la investigación científica una dimensión preponderante en el proceso formativo que brindan las universidades del país.

Con los resultados de esta investigación los futuros comunicadores van a conocer con mayor profundidad las características y el uso de un portal de transparencias en las entidades públicas como aporte a la formación profesional.

Por último, para la sociedad este estudio es justificable porque esta debe conocer que la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo como entidad pública debe reflejar en su portal de transparencia información veraz y de

calidad que es necesaria para efectuar trámites institucionales de carácter académico, administrativo y social.

Por otro lado, también es importante para la sociedad para conocer que las entidades

públicas deben siempre estar dando cuenta de su información pertinente que refleje la transparencia y el cumplimiento de sus funciones y sobre todo por el manejo de los recursos del estado, la cual podrán exigir o verificar conociendo muy bien la normativa o ley de transparencia que el mismo estado ha establecido.

1.6. Antecedentes de Investigación

Internacional:

Según Gonzales, Díaz y Grande (2012). La legalidad sobre transparentar y obtener datos de interés público en El Salvador es desordenada y manipulada por el gobierno del país antes mencionado. Así mismo, debemos resaltar que la mayoría de periodistas profesionales en este país desconoce sobre esta Ley y su correcto proceso para la obtención de información sobre los movimientos de sus entidades públicas. Se propuso como objetivo investigar de qué forma la norma de ingreso a la divulgación estatal sirve para mejorar el periodismo en El Salvador. Para lograr este objetivo utilizaron el método documental expositivo y su instrumento de apoyo fue la observación mediante encuestas. Gonzales, Díaz y Grande concluyeron en su investigación que para aumentar el conocimiento y el desarrollo sobre las funciones del estado se realice la creación de la LAIP y así permitiría ver de una forma transparente como se están guiando los fondos públicos. Por otro lado, con esta investigación se coincidió con el proceso de aplicación derivado de las reformas aceptadas por la Asamblea Legislativa para que fuera diferida su entrada en vigencia. Por último, se incentivó a los periodistas de este país a conocer más de cerca esta ley y así puedan ejercer su profesión con mayor calidad de fuentes e información obtenida.

Cajas (2014), En su tesis, da a conocer sobre la inconsistencia legal de lo normado respecto a clarificar el camino hacia los datos informativos públicos, determinando en su trabajo de investigación que se debe actualizar la normativa de modo que garantice la transparencia de la información como pleno ejercicio de los derechos constitucionales. Para ello, planteó como objetivo renovar la legalidad orgánica de transparentar y acceder a los datos informativos públicos

mediante una reforma legal que afiance el derecho ciudadano a la participación plena de los datos públicos y al control social. Por otro lado, la autora aplicó diferentes métodos como: el inductivo, deductivo, histórico, jurídico y analítico-comparativo, realizando entrevistas y encuestas.

En sus conclusiones, Cajas (2014), manifiesta que: El problema mayor que enfrenta el derecho de acceso a la información pública es la ignorancia por parte de los funcionarios públicos y por la sociedad civil, teniendo como efecto que el estado infrinja el justo derecho concedido a los pobladores y que la ciudadanía ignore sus derechos, trayendo como consecuencia que el poblador no actúe como ciudadano activo.

Sousa (2010), en la parte introductoria de su tesis refiere que con la publicación de la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado 20.285 (LAIP), Chile estableció en sus entidades una política pública imprescindible para desarrollar la democracia, la transparencia y acceso a la información, de esta manera posibilitar que la calidad democrática de Chile progrese con la implementación legal y orgánica de participación ciudadana que reduce el poder, y también suponer la transformación cultural de los funcionarios públicos en la parte de la concepción "secretista" en la disposición de información pública. (p. 6)

Como objetivo general en este estudio, Sousa (2010), intenta

examinar las adaptaciones organizacionales chilenas que actúan a la altura del Gobierno Central al entrar en vigencia “la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado (LAIP) número 20.285”. Aplicando para su desarrollo una metodología investigativa exploratoria, instrumento cuantitativo y el proceso de análisis y resultados.

Con los resultados del estudio Sousa (2010), concluye que en el caso chileno, la imposición lícita para adaptar a las instancias administrativas del Estado a las exigencias de la política de transparencia y acceso a la información estimó un plazo de adecuación institucional reducido, y no se concedió recursos económicos complementarios para esta política, lo que limitó la adecuación positiva a las organizaciones en las áreas de gestión documental, infraestructura tecnológica y recursos humanos profesionales.

Ponce (2011), en la introducción de su tesis refiere que el examen de Caso investiga la práctica formal de un trabajo, “la Comisión Nacional del Medio Ambiente”, en relación a la activación de este orden público, es decir, a las tareas realizadas para la ejecución de las responsabilidades de la Ley 20.285, respecto a “Transparencia de la Administración Estatal y Acceso a la Información de la Gestión Pública”, especialmente en temas de administración y contestación de peticiones, con el objeto de determinar los dispositivos que garanticen la defensa de esta facultad a los ciudadanos y la óptica desde el mismo se ha adaptado este “interés público”.

El objetivo general en esta investigación, Ponce (2011), propone “detallar y examinar los hechos trazados y ponerlos en práctica en la Comisión Nacional del Medio Ambiente para dar atención a la Ley de Acceso a la Información”, con el propósito de distinguir las partes que son necesarias mejorar, a fin de amoldar el desempeño de la entidad y el alivio de la gestión, desde la perspectiva de derechos. Aplicando una metodología descriptiva - analítica, utilizando fuentes bibliográficas secundarias, nacionales e internacionales,

especialmente fuentes informativas de referencia producidas por organizaciones culturales e investigativas nacionales e internacionales. A la vez, el análisis se fundamenta en la dirección de justicia, con la finalidad de integrar una expectativa más completa e inclusivo de los individuos para la composición de política de gobierno,

En esta investigación, Ponce (2011), dice que “es factible ultimar que la puesta en práctica del legal camino a la difusión estatal carece de un camino apropiado, en este caso la perspectiva de legalidad, al apreciarse un acatamiento mayormente dedicado a la apariencia que al fundamento del concepto”.

Nacional:

Quijada (2014) propuso la “implementación de un portal web en la UGEL sede Junín para la mejora de la transparencia y acceso a la información”, para ello se trazó como objetivo evaluar la influencia de “la implementación de un Portal Web en la transparencia y acceso a la información pública” en la UGEL - Junín. La metodología usada fue la inducción-deducción, en el cual el método deductivo permite aplicar la teoría formulada en la UGEL, en tanto que el método inductivo permite encontrar casos generales con relación a la implementación de un portal web, y así servir como base para otras instituciones de este rubro. Para apoyar su investigación utilizó como instrumentos la comparación con los requerimientos propuestos en la norma

RM 200-2010 PCM y una encuesta hecha a los usuarios que acuden a la UGEL, como conclusión dice: “La puesta en práctica de la página digital Web para la UGEL – Junín posibilitó el aumento de indicadores de claridad y camino a los datos a nivel de los ciudadanos proporcionando de esta forma un mejor camino a los informes”.

Chambi (2015), en la parte introductoria de su tesis describe que todo dato informativo que tienen el Estado se supone público, por lo tanto, su acceso es público. La norma actual propone que la información esté a disposición del usuario. “Con ese criterio, el uso de Portales

de Transparencia ha sido acatado por la norma como un recurso apropiado para colocar los datos al alcance de lagente”.

Como objetivo general en esta investigación, Chambi (2015), proyecta “promover la praxis efectiva de acceder a la difusión pública de parte de las alcaldías en la Región Puno para afianzar la claridad de la administración pública y que el gobierno pueda fiscalizar eficientemente los recursos fiscales”. Empleando la metodología de la investigación jurídica, como es el método dogmático, socio-jurídico y de análisis y síntesis.

Con los resultados de la investigación Chambi (2015), en una de sus conclusiones dice que, “en el Estado Constitucional, una de las características indispensables es la difusión de sus hechos y la claridad de la gestión gubernamental sobre la administración de los propósitos del gobierno”. Esto conlleva que los trabajadores estatales den cuenta de las determinaciones que admitan y que los pobladores logren disponer de los datos informativos que poseen los organismos gubernamentales. De tal manera, los trabajadores estatales deben ser estimarse como gestor de un organismo creado en beneficio de la población, estando referidos constantemente a ser fiscalizados por la colectividad.

Ccori (2016), Realizó el estudio “La tutela penal del derecho al acceso a la información pública y las modificaciones legislativas que requiere para mejorar su eficacia”, proyectándose como objetivo general; establecer el amparo penal de la facultad al acceso a la noticia pública y reconocer los cambios legales necesarios para perfeccionar su eficiencia.

En el proceso de desarrollo de la investigación Ccori (2016), aplicó “el método de la teoría fundamentada y el hermenéutico y las técnicas del análisis del discurso y el dogmático jurídico, con los instrumentos de observación cualitativa, bitácora de registro, bitácora de análisis y ficha de análisis del discurso”.

Como producto de los resultados de la investigación Ccori (2016), en una de sus conclusiones expresa que “los cambios jurídicos que

necesita el amparo penal del derecho al Acceso a la Información Pública para aumentar la eficiencia, son: la Ley N° 27806, y el artículo 377 del Código Penal”

Bazán y Lam (2015), en su trabajo de tesis orientada a la investigación de los fallos emitidos por el Poder Judicial y el Tribunal Constitucional en los que resuelven fundadas las peticiones de hábeas data en cuya petición originaria de entrada a los datos públicos solicitados ante una institución se concibe de manera equivocada que solicitan datos informativos que involucra la preparación de una información, que es el alcance del derecho desarrollado en el trabajo investigativo abordado, en el mismo que Bazán y Lam (2015), se trazaron el objetivo de “determinar las consecuencias jurídicas de la elaboración del dato en los procesos de hábeas data relacionados con el derecho de acceso a la información pública”, en el recojo de la información y la obtención de resultados se utilizó las técnicas de acopio documental, el fichaje y la técnica de interpretación normativa.

Con los resultados del estudio Bazán y Lam (2015), concluyen que la preparación del dato en los procesos de Hábeas Data ocasiona efectos en el ambiente judicial, monetario y gerencial; sobre todo para la institución encausada. Eso, a origen de los dictámenes que resuelven fundadas las peticiones cuya solicitud de datos implica la preparación de tal dato por parte de la organización, puesto que esos veredictos mandan que se les otorgue la información conforme ha sido solicitada. Entonces, en atención al referido mandato, la entidad utiliza los recursos humanos y materiales que dispone, causando dedicación adicional a las labores normales del personal encargado implicando dificultades de atención a la información solicitada, esto motiva para que la entidad no cumpla con tal mandato, amparándose en lo normado en el artículo 13° de la ley N° 27806. Ley de Transparencia y Acceso a la

Información Pública, el cual prescribe que ellos no tienen la necesidad u obligación de elaborar una información, generando

multas impuestas por el juzgador. Además, si las organizaciones perseveran en la no preparación del dato, el juez envía copias al Ministerio público para el inicio de un proceso penal ocasionándose una acción perjudicial para una de las partes.

Local:

Montalvo (2014), en el resumen de su tesis describe que los procesos investigativos se indagaron mediante herramientas virtuales, además de fomentar el rendimiento científico desde la academia. Para la recopilación de información se adaptó el método de encuesta cuyos resultados evidenciaron que los educandos no emplean el soporte de entrada libre, pero presentan inclinación por realizarlo y que el texto propuesto se delineó conforme a los beneficios y prioridades de los alumnos. En el referido estudio Montalvo (2014) proyectó como objetivo “Proponer un texto de apoyo de entrada libre para el crecimiento investigativo de los educandos de la Escuela Académico Profesional de ciencias de la comunicación de la Universidad Señor de Sipán de Chiclayo, 2014”.

Como producto de los resultados de la investigación, Montalvo (2014), en unade sus conclusiones expresa que “Los educandos de la Escuela Académico Profesional de ciencias de la comunicación, conforme al anuncio de utilización debases y publicaciones científicas de entrada libre, muestran un bajo uso de las mismas, evidenciando que solo el 15% confirmaron usarlas con frecuencia en sus trabajos investigativos y que escasamente conocen las ideas conectado con la entrada libre a laciencia”.

Ayesta (2015), en el resumen de su tesis dice que el estudio no se limitará a un superficial desarrollo de la citada Ley, también abarcará un examen minucioso del asunto abordado, describiendo con transparencia la consistencia de los trabajos de transmisión y como impacta en la población peruana, incremento del cuidado de los bienes culturales, entendimiento y divulgación de un novedoso programa en la región Lambayeque, así mismo, la obtención de

hechos conjuntos para la prevención y mantenimiento de los bienes culturales por parte de la ciudadanía. En este estudio Ayesta (2015), proyectó como

objetivo “tener conocimiento cuáles son los alcances de la programación destinada a proteger el patrimonio cultural en radio y televisión peruana, establecidos en la Ley N° 28278”, para el desarrollo del estudio utilizó el método descriptivo – explicativo con el uso de encuestas como instrumento. A la culminación del estudio Ayesta (2015), concluye principalmente que “los encargados y la colectividad jurídica, deben asumir el compromiso de procurar posibilidades de resoluciones respecto a las divergencias teóricas y prácticas de la Ley N° 28278 - Ley de radio y televisión, al desconocer las preposiciones teóricas - conceptuales fundamentales, o por el incumplimiento de lo normado en el marco jurídico o no contemplar las normas extranjeras que se relacionan con nuestra realidad para el cuidado de los bienes culturales en los programas de la radio y televisión”

1.7. Marco Teórico

1.7.1. Teorías:

1.7.1.1. La Teoría de Usos y Gratificaciones:

Fernández & Galguera (2009) dicen que: Los primordiales sostenedores de esta teoría son los que promovieron sobre el deseo de examinar las prácticas de los juzgados con el propósito de confrontar los sucesivos enunciados: “La audiencia es entendida como activa, el modelo de utilización de medios se debe a una estimulación psicológica, a una carencia y dependiendo de esa carencia las personas seleccionan los medios y contenidos”.

Fernández et al. (2009) dice que los medios de comunicación colectiva pueden servir para bastantes funciones, sobre todo para cubrir muchas exigencias humanas.

En base a la teoría de usos y gratificaciones, los usuarios utilizan un medio

de comunicación como es, el portal de transparencia digital, para satisfacer sus necesidades como es la de informarse completamente de la gestión administrativa y académica de las universidades tanto públicas como privadas. En este caso podemos mencionar que los portales de transparencia como medios de comunicación cumplen la función de informar o dar a conocer datos internos.

1.7.1.2. La Pirámide Jurídica:

(Duhalde y Alén, 2005), aborda a Kelsen, diciendo que la jerarquía de las normas jurídicas tiene forma piramidal. Ello significa que ninguna norma de rango inferior puede ir en contra de lo que se sustenta en una norma superior, a la vez indica que la legislación que compone un arreglo judicial no establece un conglomerado inorgánico de los derechos. Por el contrario, constituyen un todo ordenado, un sistema. Una resolución de un director de un Ministerio no puede contradecir preceptos de un decreto del Poder Ejecutivo, de la misma manera que éste no puede hacerlo con relación a leyes del Congreso ni éstas con respecto a la Constitución Nacional. Dice a la vez que hay un orden piramidal entre las normas jurídicas, constituido por relaciones de subordinación y coordinación; de allí que la escuela de Kelsen haya acuñado con éxito la expresión “pirámide jurídica”. Entendiéndose que la conformación piramidal del orden judicial faculta consentir que el sostenimiento de firmeza de una ley judicial está en otra normativa de jerarquía superior.

Basándonos en la pirámide jurídica, podemos resaltar que todas las universidades tanto públicas y privadas se deben regir tanto por lo normado en la ley de transparencia como en las normas universitarias establecidas y promulgadas por el gobierno peruano. Ninguna entidad en nuestro país puede pasar por encima de las leyes o normas ya establecidas, deben obedecer a una jerarquía, en primer lugar, están las leyes y normas y en segundo lugar las entidades académicas. En conclusión, los altos mandos de las universidades deben acatar de forma obligatoria lo que dice la Ley de transparencia y la Ley Universitaria con

respecto a los portales de transparencia y los datos institucionales que deben publicarse en las mismas.

1.7.2. CONCEPTOS

1.7.2.1. Definición de Ley

Trujillo (2020) refiere que “La ley es el precepto que se admite mediante procedimientos específicos por la potestad de un estado y que contiene arreglodeterminado de ciertos ámbitos de la vida de los individuos”. (s/p)

DIEZ-PICAZO, L. (1988) explicó que:

Desde un ámbito, la conceptualización puramente de la ley emanada de un órgano de gobierno determinado, es preparado mediante cierto procedimiento y toma una forma concreta de solemnidad. Desde otro ámbito, la postura predominante de la norma en el interior del procedimiento de fundamentos, por fortuna el orden jurídico logra calificarse sin observación como formalista: la norma es la fundamental manera de fundación de justicia y los demás fundamentos son simplemente complementarios, o sea, no tienen otro perímetro de eficacia y uso que: la misma norma les concede. (p. 48-49)

De estos conceptos se infiere que una ley es una estructura jurídica aprobado por el órgano ejecutivo y legislativo de un país en base a su constitución política, y su cumplimiento es obligatorio, como es el caso de la ley de transparencia y acceso a la información pública en el Perú que legisla los derechos y deberes de la información y comunicación que emiten las entidades públicas y privadas.

1.7.2.2. Acceso e Información

1.7.2.2.1. Definición:

A) Acceso:

Alarcón & Díaz, (2009), definen al acceso: poder de llegada o poder llegar, teniendo relación en el presente estudio con la variable, acceso a la información.

Real Academia Española (2020), Acceso significa: “Acción de llegar

o acercarse. Entrada al trato o comunicación con alguien” (definición 1,3)

B) Información:

Equipo editorial, Etecé (2020), dice que: “La comunicación es un grupo ordenado de informes esenciales para un individuo o más que sustraen de ella un pensamiento” (párr. primero)

“La comunicación es todo acto que disminuye la duda entre muchas posibilidades. Es la información que se requiere saber para tomar decisiones de manera más eficiente” (Shannon, C, citado por Villazán, 2009, p. 8)

De acuerdo a la trascendencia de la comunicación para las resoluciones respecto a la interpretación de interés social se debe tener en cuenta los actos de información de acuerdo a la credibilidad de las fuentes.

La información consta de estímulos que, en modo de signos, ocasionan la conducta. Charles Morris detalla dos categorías de signos: la señal que se genera en la práctica real y un atributo que supe a otro signo. La información es algún acceso que transforma las posibilidades (o las evidencias) de cualquier manera. Por lo que un acceso que aumente la incerteza sea información. (Morris, como se citó en Ivinsky, 2009, p. 5).

1.7.2.3. Términos similares con definiciones diferentes.

1.7.2.3.1. Derecho al Acceso a la información

El derecho al acceso a la información se configura en un enfoque sistémico porque interrelaciona el conjunto de derechos a la información que le asiste al ser humano por justicia, tal como se describe:

Ha de comprenderse como fragmento de un sistema de justicia mayor que se contienen en lo que Pasquali y Jurado han calificado “derecho humano a la comunicación”, y que se refuerza de otras razones jurídicas (derecho a la libertad de expresión, derecho a la libertad de palabra, derecho a la libertad de prensa, derecho a la noticia y el derecho al acercamiento y utilización de los recursos y

tecnologías de la información y comunicación). (Pasquali & Jurado, como se citó en Alarcón & Díaz, 2009).

El Centro Carter (2002) dice que: “En lo que se refiere a la esfera pública, el ingreso a la comunicación admite al público analizar los hechos de su administración y conforma un cimiento primordial para la enterada sobre esos hechos” (p. 17).

1.7.2.3.2. Derecho a la información

“Es la potestad de las personas de exigir sin adeudos la información producida, ordenados o en poder del órgano público, que tiene el compromiso de entregarla sin que el ciudadano pida testificar interés alguno ni justificar su utilidad.” (Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública,

Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, s.f.)

La facultad a los datos informativos incorpora, en realidad, el derecepcionar informes y juicios y la probabilidad de renunciar a tomarlas. El individuo está facultado a percibir datos y a elegir, positiva o negativamente, aquellos informes o aquel parecer o aquel conjunto de informes y aquel grupo de ideas que le complazcan más o menos plenamente. (Romero, 1984, como se citó en Soto, 2010, p. 42).

1.7.2.3.3. Derecho de la información

Desantes (1991) Dice: “Y pensamos que el Derecho de la información es, cada vez más, por imposición de la realidad técnica y jurídica, Derecho supranacional de la información”. (p. 28)

Es la especialidad del Derecho que incluye el grupo de leyes regulatorias de la acción comunicativa y de la protección verdadera del derecho a las libertades de opinión y de referencia en la manera en que se aceptan y quedan constitucionalmente estatuidas”, idea que comprende el

objeto sustancial del Derecho de la Información como Derecho regulatorio y patrocinador de las libertades de expresión y de información contempladas en la Constitución. (Escobar citado por Abad, como se citó en Soto, 2010. pp. 30-31).

1.7.2.4. Concepto de Transparencia de la información

Giménez-Chornet (2012) Dice: “Precisamos la transparencia en la administración pública como la probabilidad de que los individuos logren aceptar a cualquier tipo de noticia, reconocida en cualquier fundamento, ocasionado por las organizaciones en el desenvolvimiento de sus funciones”. (p. 2)

Manfredi (2010) Explica: “La claridad informativa se basa en facilitar a la población el grupo de informes, registros, recursos y otros expedientes que expresan y señalan la acción del Régimen, del sistema y de sus representantes, organizaciones y tradiciones”. (p. 113. Cuadernos de periodistas).

1.7.2.4.1. Transparencia Activa

Poblete (2009) considera que:

Radica en el hecho positivo del gobierno de disponer datos a orden permanente de la gente sin intervenir exigencia oficial. El instrumento para ello son las páginas electrónicas que las prestaciones públicas conservan, y consiente que los individuos que tengan aceptación a Internet logran contar con esos datos en cualquier sitio y oportunidad. (pp. 7-8)

arencia activa se manifiesta en la obligación de los organismos estatales de situar a orden de la gente, sin interceder exigencia expresa, datos destacables sobre su gestión” (DICTÁMEN SOBRE REGLAS PARA APOYAR LA INTEGRIDAD Y EFICACIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA ENCOMENDADO POR S.E. LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA, s/f, p.269).

1.7.2.4.2. Transparencia Pasiva

Poblete (2009) refiere que:

La Transparencia pasiva es la justicia de todo individuo a pedir y aceptar datos que mantenga en poder de cualquier organismo administrativo del estado, en la manera y circunstancia que dispone la ley. En ella las entidades a quienes se imputa la ley deben contestar las preguntas remitidas por los individuos a cerca de información que no esté considerado adentro de la transparencia activa, tales como dictámenes de auditoría, censos de pobreza, juicios de asignación de becas o subsidios, medidas adoptadas por la autoridad, etc. (p. 9)

Los países como estados están obligados a emitir información de orden legal y formal que solicitan los interesados teniendo en cuenta sus derechos y obligaciones:

Sousa (2010) afirma que: “La transparencia pasiva (reactiva) es aquella que se entrega solo por una demanda ciudadana”. (p. 17)

1.7.2.5. Principio de publicidad

En cuanto al principio de publicidad:

1. Todo dato que tenga el estado se supone público, excepto las exclusiones manifiestamente previstas por el Artículo 15 de la presente Ley.
2. El estado implanta reglas esenciales que avalen y fomenten la transparencia en la acción de los organismos de la Administración Pública.
3. El estado tiene la responsabilidad de dar la información que pidan los individuos en aplicación del principio de publicidad. (LEY N° 27806 de 2002. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. 2 de agosto de 2002. D.O. N° 227605-227606)

En otros ámbitos internacionales existen similitudes en lo que se refiere al principio de publicidad. Soto (2010) explica que:

El Principio de Publicidad debe comprenderse de dos modos: primero, como la responsabilidad del estado de difundir el máximo de datos posible y, segundo, como la capacidad de todo ciudadano de publicar la información que éste desee acerca de los hechos de gobierno, mientras esta no se halle contenido dentro del ámbito de excepciones del derecho a la información. (p. 156).

1.7.2.6. Concepto de portal de transparencia estándar

Las entidades del estado están obligadas por ley a proporcionar información mediante medios informáticos a través de un portal de transparencia estándar. R&C CONSULTING. ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

(R&C Consulting, s/f), considera que:

El Portal de Transparencia Estándar (PTE) es un instrumento electrónico de información y comunicación que conforma para el individuo una abertura a la autoridad pública, por medio de la cual puede permitir a los datos informativos de la organización como las declaraciones juradas de los

servidores del estado, la realización del presupuesto, los planes de inversión en realización y el presupuesto adjudicado, y conocer las retribuciones del personal que trabaja en la organización; asimismo, coadyuva a la seguridad ciudadana, resultando ser un aliado de la lucha contra la corrupción.

1.7.2.7. Redacción

Saad (2014) dice que:

Este verbo proviene del latín *redactum supino* de *redigere* = compilar, colocar en orden, y significa redactar las ideas pensadas, convenido, ocurrido o examinado. Pero sencillamente redactar no basta; es imprescindible que el redactor lo haga con veracidad, creatividad, brevedad y claridad; es decir, que escriba bien.

1.7.2.8. Periodismo

(Real Academia Española, [Actualización 2020], definición 1) Dice: “Trabajo competente que radica en la producción, procedimiento, explicación y divulgación de informes mediante cualquier recurso escrito, hablado, óptico o gráfico”.

1.7.2.9. Web

En la Presentación de Youtube dice: “Es el importante recurso, la referencia más allá de la referencia (en gran medida escritos), el ámbito en el que se reúne todo lo conocido.” (Chacón L, 2013, 3m16s)

Una web es aquella que corresponde a un registro informático que incluye datos, cuya forma se adecua para estar interpolado en la World Wide Web, de forma que las personas a nivel mundial logren ingresar utilizando un explorador, dividiéndola con un mecanismo móvil como un smartphone o un ordenador. (Definición de web, s.f. párr. 1)

1.7.2.10. Calidad:

La calidad de la información es una medida de valoración que denota atributos totalmente formales y creíbles de datos informativos hacia los usuarios que requieren

información de manera personal o institucional. (Alegsa, 2018)

1.7.2.11. Institución pública:

La institución pública objeto de estudio cuyo rol educador a nivel superior universitario tiene obligación legal de brindar información técnica y administrativa a los usuarios de manera eficiente y transparente mediante los medios implementados como es el portal de transparencia institucional. Solano (2014) define: “Una institución pública es la organización que desempeña una acción de interés público y forma parte del gobierno nacional

o subnacional” (párr. 1)

1.7.2.12. Percepción:

La percepción como acto de observar la utilidad de las herramientas que proveen de información institucional. Oviedo (2004) dice:

La primera conjetura fundamental progresado por la Gestalt es la confirmación de que la capacidad mental no es una réplica igual del universo observado. Contradictoriamente define la percepción como un procedimiento de sustracción y elección de datos relevantes encargados de ocasionar un estado de claridad y lucidez responsable que permita la práctica en el interior del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante. (pp. 89-90)

1.7.2.13. Usuario:

El interesado de la información de la entidad pública para obtener datos institucionales respecto a las funciones, producción y normatividad para el beneficio público, los mismos que deben estar expuestos para ser utilizados por una persona, organización o grupo llamado usuario.

Es una concepción bastante utilizada en computación para hacer alusión a aquellos que se vale de los instrumentos o mecanismo que le ofrece el sistema, mediante su computador para relacionarse con otros individuos, relatar, difundir ideas, permutarlas en foros, entre otros, que puede ser oculto o registrados (Concepto de usuario, s.f. párr. 4)

1.7.2.14. Insatisfacción:

De la observación realizada en la investigación respecto a la obtención de datos informativos en la entidad pública objeto de estudio, muchas veces no responden a los requerimientos de los usuarios causando desagrado y actitudes reactivas que generan frustraciones por no lograr los servicios o productos necesarios para satisfacer una necesidad personal o institucional, ocasionando un impacto psicológico de insatisfacción.

La insatisfacción es un sentir interno que comprueba un individuo

cuando siente que un hecho determinado no ejecuta sus posibilidades. La insatisfacción expone un grado de desilusión personal ocasionado por el desengaño de que no haya efectuado un deseo determinado (Nicuesa, M. s.f. párr. 1)

1.7.2.15. Veracidad de la información:

Las fuentes informativas deben tener como objeto la veracidad de la transmisión de hechos que resulten confiables, asumiendo la verdad de la información. Navarro (1998) dice: “La verdad en la información debe entenderse como la adecuación aceptable entre lo sucedido y lo transmitido. La información necesita que haya una correlación entre los hechos acaecidos y el mensaje, descartando la presentación engañosa, mendaz, maliciosa, etc.” (p. 3)

1.7.2.16. Clasificación de la información

La Clasificación de la información requiere objetividad y precisión de acuerdo a los temas administrados por las entidades. Hassan & Martín (2004), manifiestan: “La labor de clasificar se puede definir como el trabajo de reunir los componentes de comunicación conforme a características comunes entre ellos” (párr. 1).

1.7.2.17. Claridad de información

La información debe tener como objeto la claridad en la comprensión del mensaje portando datos concretos y entendibles. Robichaud (2013) sobre la claridad dice:

Significa codificar el mensaje en un lenguaje de fácil comprensión y adaptados al grupo de actores sociales a los que se espera transmitir el mensaje. El objetivo, es que la información proporcionada permita a los actores comprender las actividades e impactos que podrían afectarles en el futuro y formarse una opinión fundamentada en datos concretos (párr. 1).

1.7.3. BASE LEGAL

La transparencia y el acceso a la información pública en el Perú esta normada en los artículos 5° y 6° de la Ley N° 27806: Ley de transparencia y acceso a la información pública. Los mismos que tratan sobre la implementación de los portales en internet en las dependencias públicas y de los plazos de la implementación para la difusión de la información de manera progresiva en los diferentes niveles de gobierno. (Ley 27806. 2002. Art. 5-6)

II. MATERIAL Y METODOS

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

La investigación es de tipo descriptiva porque detalla las causas que generan la insatisfacción de los usuarios al no percibir la información pertinente y de calidad por medio del portal de transparencia de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

El diseño investigativo es transeccional, porque tuvo como propósito indagar en un solo momento sobre los niveles de las variables percepción de insatisfacción de los usuarios conformados por la población de docentes, estudiantes, directivos y funcionarios administrativos respecto a la variable información institucional que brinda la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en su portal de transparencia. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

La estructura del diseño es como sigue:



M = Muestra

O = Observación

2.2. Métodos de Investigación

En el proceso metodológico de la investigación se aplicó el método analítico para analizar las diferentes teorías y conceptos que conllevaron a determinar

los indicadores para la elaboración de los instrumentos de investigación. También se realizó la observación directa para determinar las características del portal de transparencia de la UNPRG. En la investigación de campo se aplicaron cuestionarios como instrumentos de recolección de datos los mismos que se aplicaron a los estudiantes y funcionarios de la universidad y cuyos resultados se procesaron para luego obtener los resultados de la investigación empírica que llevo a determinar las características de la información publicada en el portal de transparencia y su relación con los usuarios de la misma.

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población está compuesta por 1358 estudiantes del décimo ciclo de las diferentes escuelas profesionales de la UNPRG y 25 funcionarios.

Tabla 1

Población de estudiantes del décimo ciclo por carrera profesional

Carrera Profesional	Cant. Alumnos
Agronomía	46
Biología	56
Administración	50
Contabilidad	50
Economía	50
Ing. En Computación e Informática	54
Estadística	53
Física	42
Matemática	48
Derecho	50
Enfermería	31
Ingeniería Agrícola	46
Arquitectura	33

Ingeniería Civil	59
Ingeniería de Sistemas	54
Ingeniería Mecánica y Eléctrica	56
Ingeniería Química	36
Educación	100
Sociología	30
Medicina Humana	30
Medicina Veterinaria	48
Ingeniería Zootécnica Chiclayo	36
Ingeniería Zootécnica Cutervo	24
Ciencias de la Comunicación	14
Comercio y Negocios Internacionales	50
Ing. Industrial Alimentarias Chiclayo	36
Ing. Industrial Alimentarias Cutervo	24
Ingeniería Electrónica	45
Arqueología	12
Arte	50
Ciencia Política	30
Psicología	15
Total	1358

Fuente: (Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [UNPRG], 2016).

Tabla 2

Población de funcionarios UNPRG

Funcionarios	Cant. De Áreas
Rector	1
Vicerrector académico	1
Vicerrector de investigación	
Director de escuela de postgrado	
Decanos	4
Director general de administración	
Oficina general de planificación	
Oficina general de recursos humanos	
Oficina de infraestructura y construcción	
Oficina general de contabilidad y finanzas	
Oficina general de logística	
Oficina general de Imagen Institucional	
TOTAL	5

Fuente: (Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [UNPRG], 2016).

2.3.2. Muestra

a) Población=N= 1358 estudiantes

b) Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

Dónde: n= Tamaño de la muestra

N= 1358
Z= 1.96
p= V. positiva (0.5)
q= V. negativa (0.5)
e= 0.05

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5 \times 0.5) 1358}{(0.05)^2 (1358 - 1) + (1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.25) 1358}{(0.0025)(1357) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{1,304.2232}{4.3529}$$

n = 299.62 = 300; Muestra estadística

Muestra de los estudiantes por carrera profesional

$$nh = \frac{N_h}{N} (n)$$

Dónde:

Nh = Subpoblación

N = Población Total n = muestra total

nh = muestra de los grupos

Tabla 3

Carreras Profesionales	Nh	Nh/N	nh.n
Agronomía	46	0.033	10
Biología	56	0.041	12
Administración	50	0.036	11
Contabilidad	50	0.036	11
Economía	50	0.036	11
Ing. En Computación e Informática	54	0.039	12

Estadística	53	0.039	12
Física	42	0.030	9
Matemática	48	0.035	10
Derecho	50	0.036	11
Enfermería	31	0.022	7
Ingeniería Agrícola	46	0.033	10
Arquitectura	33	0.024	7
Ingeniería Civil	59	0.043	13

Ingeniería de Sistemas	54	0.039	12
Ingeniería Mecánica y Eléctrica	56	0.041	12
Ingeniería Química	36	0.026	8
Educación	100	0.073	22
Sociología	30	0.022	7
Medicina Humana	30	0.022	7
Medicina Veterinaria	48	0.035	11
Ingeniería Zootécnica Chiclayo	36	0.026	8
Ingeniería Zootécnica Cutervo	24	0.017	5
Ciencias de la Comunicación	14	0.010	3
Comercio y Negocios Internacionales	50	0.036	11
Ing. Industrial Alimentarias Chiclayo	36	0.026	8
Ing. Industrial Alimentarias Cutervo	24	0.017	5
Ingeniería Electrónica	45	0.033	10
Arqueología	12	0.008	2
Arte	50	0.036	11
Ciencia Política	30	0.022	7
Psicología	15	0.011	3
Total	1358	0.983	300

Muestra de los funcionarios de la UNPRG

No existe muestra porque será utilizada la población total de funcionarios de la UNPRG.

2.4. Variables y Operacionalización.

2.4.1. Variables:

2.4.1.1. Variable Independiente:

Calidad de Información institucional

Características precisas y relevantes de la información que presenta el portal de
transparencia de una institución para ser utilizada por los usuarios con

cierto nivel de satisfacción respecto a los resultados de la función pública y la normatividad que utiliza como sustento de sus actividades académicas, administrativas y de investigación.

Esta definición operacional es un constructo rescatado de las siguientes fuentes : (Real Academia Española, 2015), (Instituto Nacional del Emprendedor, 2017), (Alarcón y Díaz, 2009), (Ivnisky, 2009), cuyos términos por separado se utilizaron para construirla definición, y estos se encuentran en el glosario de términos.

2.4.1.2. Variable Dependiente:

Percepción de insatisfacción del usuario

Claridad y lucidez que tiene una persona sobre las deficiencias que presenta una información limitando sus expectativas de utilización

Esta definición operacional es un constructo rescatado de las siguientes fuentes: (Centro Manuel Escudero, 2017), (Oropeza, 2011), (Leonardo, 2004), (Padua, 2012), (Real Academia Española, 2015). Cuyos términos por separado se utilizaron para construir la definición, y estos se encuentran en el glosario de términos.

2.4.2. Operacionalización

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<u>V.INDEP.</u> Calidad de Información institucional Def. Operacional Características precisas y relevantes	Características precisas y relevantes de la información publicada en el portal web	Información actualizada	Técnica de Encuesta y su instrumento el cuestionario
		Información veraz	Técnica de Encuesta y su instrumento el cuestionario
		Información clasificada	Técnica de Encuesta y su

<p>de la información que presenta el portal de transparencia de una institución para ser utilizada por los usuarios con cierto nivel de satisfacción respecto a los resultados de la función pública y la normatividad que utiliza como sustento de sus actividades académicas, administrativas y de investigación.</p>	<p>Nivel de satisfacción respecto a los resultados de la función pública</p>	<p>Instrumento el cuestionario</p>	<p>Técnica de Encuesta y su instrumento el cuestionario</p>
		<p>Información entendible</p>	<p>Técnica de Encuesta y su instrumento el cuestionario</p>
		<p>Cubre necesidades del usuario</p>	<p>Técnica de Encuesta y su instrumento el cuestionario</p>
		<p>Información adecuada</p>	<p>Técnica de Encuesta y su instrumento el cuestionario</p>
	<p>Normatividad institucional</p>	<p>Información confiable</p>	<p>Técnica de Encuesta y su instrumento el cuestionario</p>
		<p>Estatuto vigente</p>	<p>Técnica de Encuesta y su instrumento el cuestionario</p>
		<p>Reglamentos vigentes</p>	<p>Técnica de Encuesta y su instrumento el cuestionario</p>
		<p>Directivas</p>	<p>Técnica de Encuesta y su instrumento el cuestionario</p>
	<p>Resoluciones</p>	<p>Técnica de Encuesta y su instrumento el</p>	

			cuestionario
<p><u>V.DEPEND.</u></p> <p>Percepción de insatisfacción del usuario</p> <p>Def. Operacional</p> <p>Claridad y lucidez que tiene una persona sobre las deficiencias que presenta una información limitando sus expectativas de utilización</p>	<p>Claridad y lucidez de las deficiencias que presenta la información</p>	<p>Información incompleta</p>	<p>Técnica de Encuesta y su instrumento el cuestionario</p>
		<p>Información desactualizada</p>	<p>Técnica de Encuesta y su instrumento el cuestionario</p>
		<p>Información irrelevante</p>	<p>Técnica de Encuesta y su instrumento el cuestionario</p>
	<p>Expectativas limitadas para la utilización de la información.</p>	<p>Publicación insuficiente de datos institucionales</p>	<p>Técnica de Encuesta y su instrumento el cuestionario</p>
		<p>Información obsoleta</p>	<p>Técnica de Encuesta y su instrumento el cuestionario</p>

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue:

Se utilizó la encuesta y su instrumento el cuestionarios para medir la calidad de información que tiene el portal de transparencia de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y también la percepción de los usuarios del mismo portal de transparencia.

El instrumento utilizado fue:

Un cuestionario de encuesta, teniendo como informantes a los estudiantes de décimo ciclo de cada carrera profesional y directivos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y así tener un cruce de información para medir

ambas opiniones.

2.6. Validación y confiabilidad de instrumentos

Validez:

La validez se realizó mediante consulta a 2 expertos de Metodología de la Investigación Científica y un experto en Sociología para obtener la validez de contenido y coherencia investigativa de los instrumentos de investigación (anexos).

Confiabilidad:

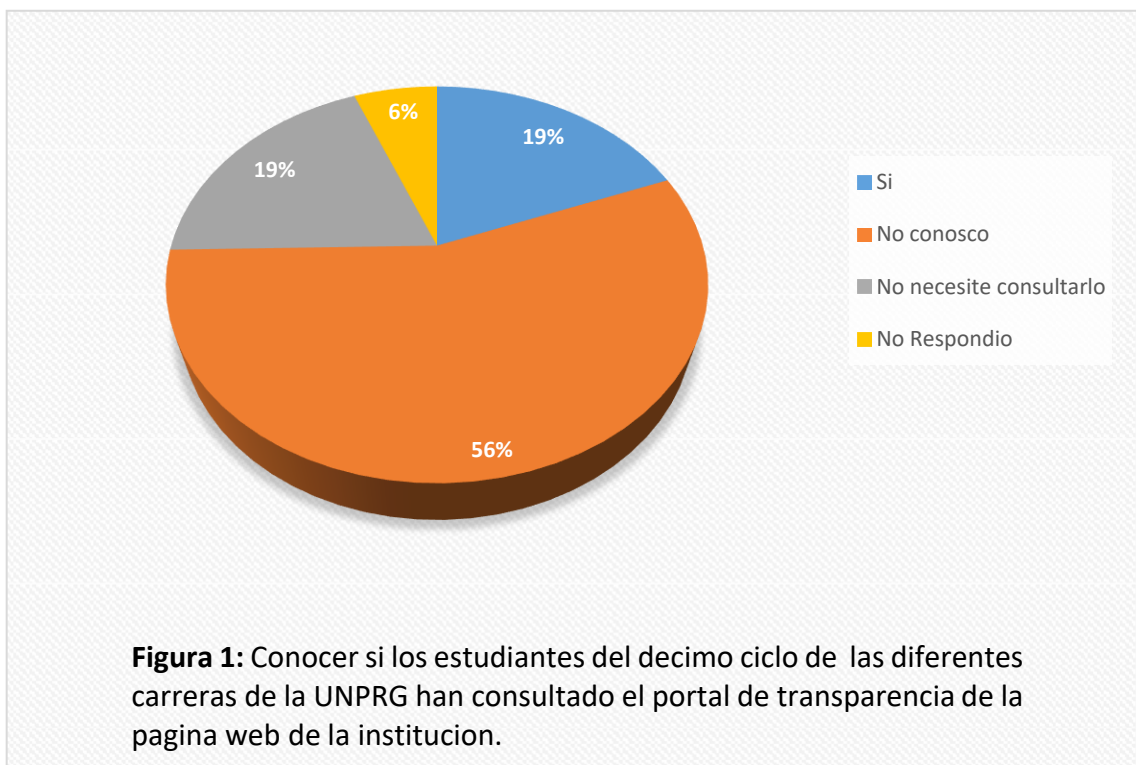
Se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach a los datos obtenidos mediante cuestionarios de una prueba piloto que se aplicó a una muestra de 20 Directivos y 20estudiantes de la UNPRG para determinar la confiabilidad de los instrumentos de investigación.

III.- RESULTADOS

3.1. Resultados estudiantes:

- Percepción de los usuarios y/o estudiantes de decimo ciclo con respecto a la información del portal de transparencia de la UNPRG

¿Ha consultado el portal de transparencia de la página web de la UNPRG?

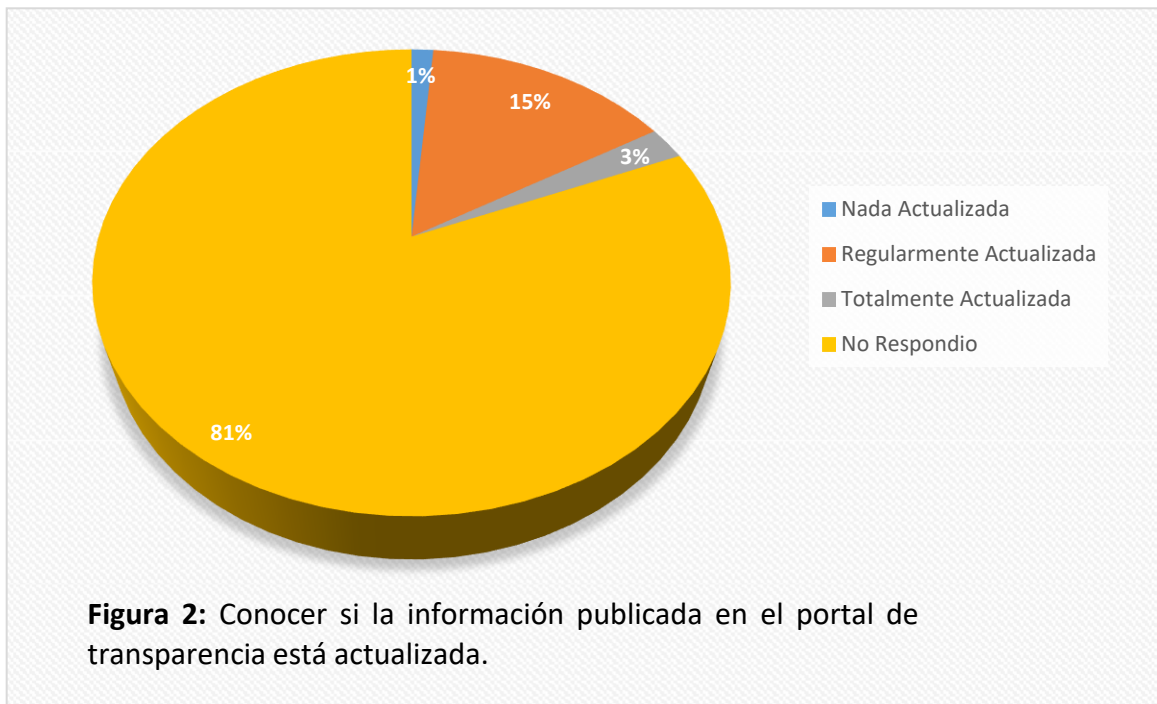


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 1 podemos observar que el 56% de los educandos del décimo ciclo de las distintas carreras profesionales no conocen el portal de transparencia que se encuentra en la página web de su universidad, el 19% no tuvo necesidad de consultar el portal de transparencia, así mismo, otro 19% si consulto el portal de transparencia y finalmente el 6% no respondió a esta pregunta y solo lleno sus datos en la encuesta aplicada.

¿La información publicada en el portal de transparencia está actualizada?

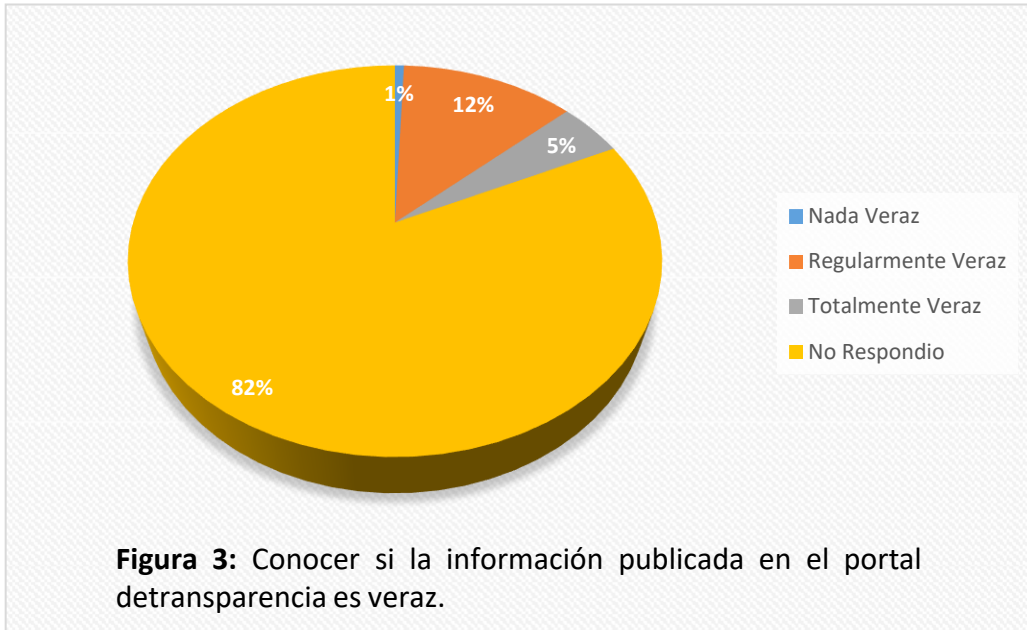


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 2 podemos observar que el 81% de los educandos de décimo ciclo de las distintas carreras profesionales de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 15% de los estudiantes respondió que la información está regularmente actualizada, el 3% de los estudiantes respondió que la información está totalmente actualizada y el 1% de los estudiantes respondió que la información está nada actualizada.

¿La Información publicada en el portal de transparencia es veraz?

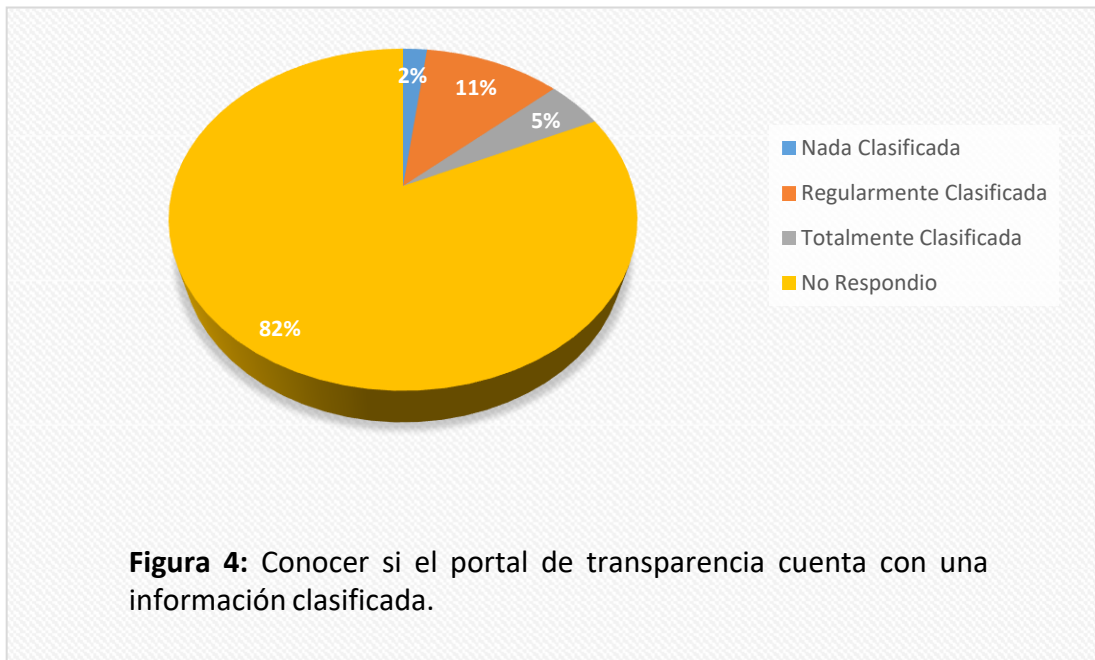


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 3 podemos observar que el 82% de los educandos de decimo ciclo de las distintas carreras profesionales de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 12% de los estudiantes respondió que la información es regularmente veraz, el 5% de los estudiantes respondió que la información es totalmente veraz y el 1% de los estudiantes respondió que la información es nada veraz.

¿El portal de transparencia cuenta con una Información clasificada?

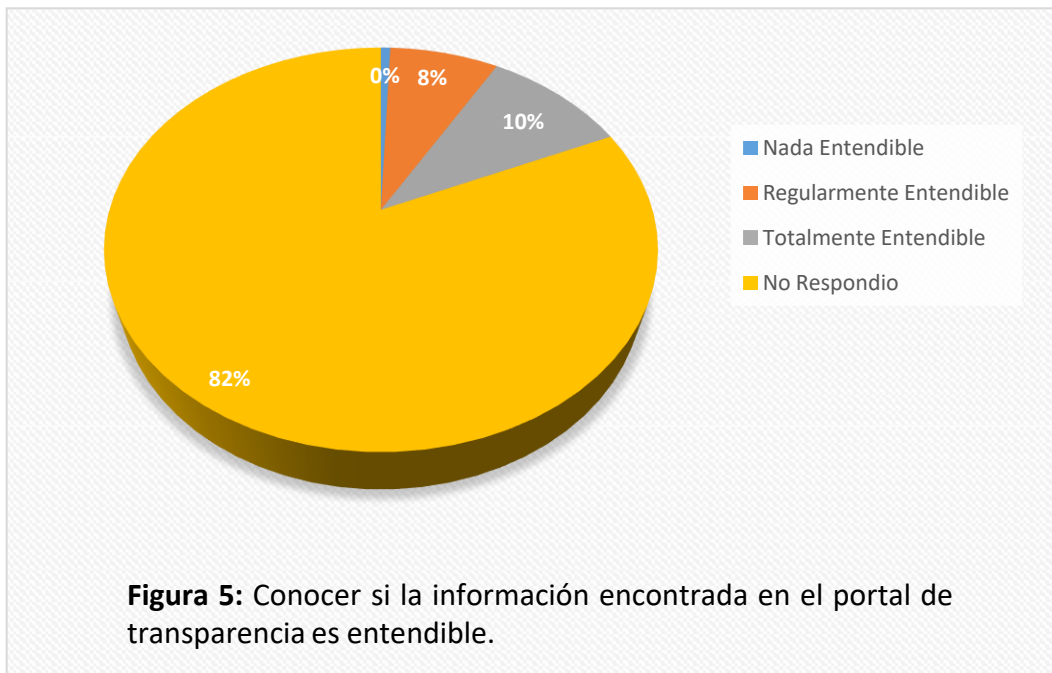


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 4 podemos observar que el 82% de los educandos de decimo ciclo de las distintas carreras profesionales de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 11% de los estudiantes respondió que la información esta regularmente clasificada, el 5% de los estudiantes respondió que la información está totalmente clasificada y el 2% de estudiantes respondió que la información está nada clasificada.

¿La información encontrada en el portal de transparencia es entendible?

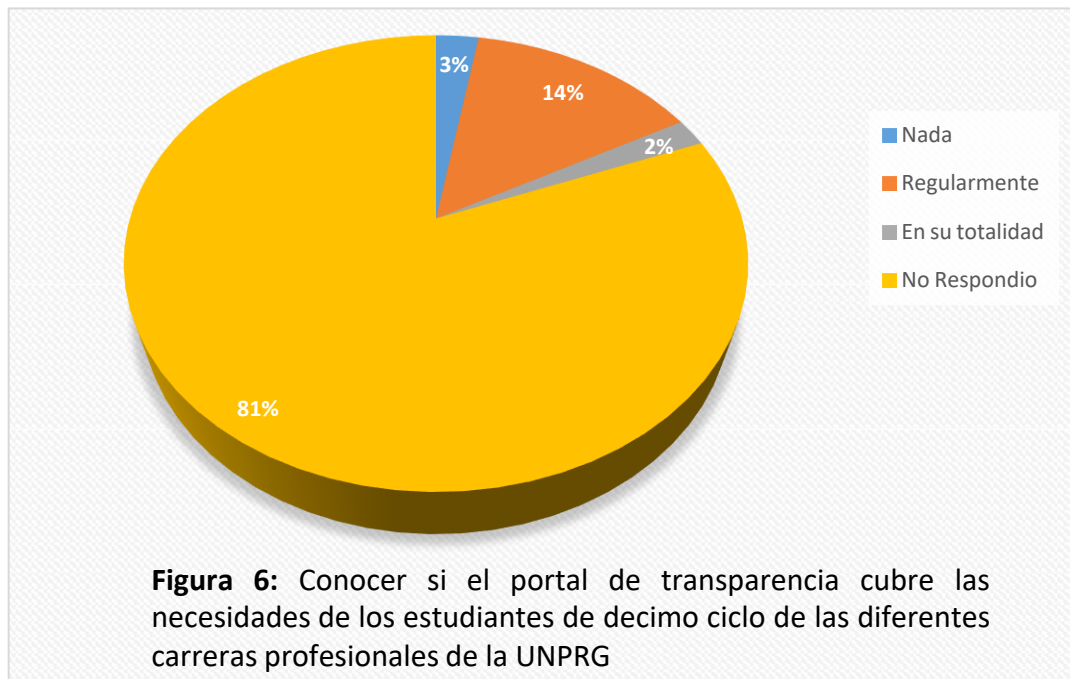


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 5 podemos observar que el 82% de los educandos de décimo ciclo de las distintas carreras profesionales de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 10% de los estudiantes respondió que la información es totalmente entendible, el 8% de los estudiantes respondió que la información es regularmente entendible y el 0% de los estudiantes respondió que la información es nada entendible.

¿Cubre sus necesidades como usuarios?

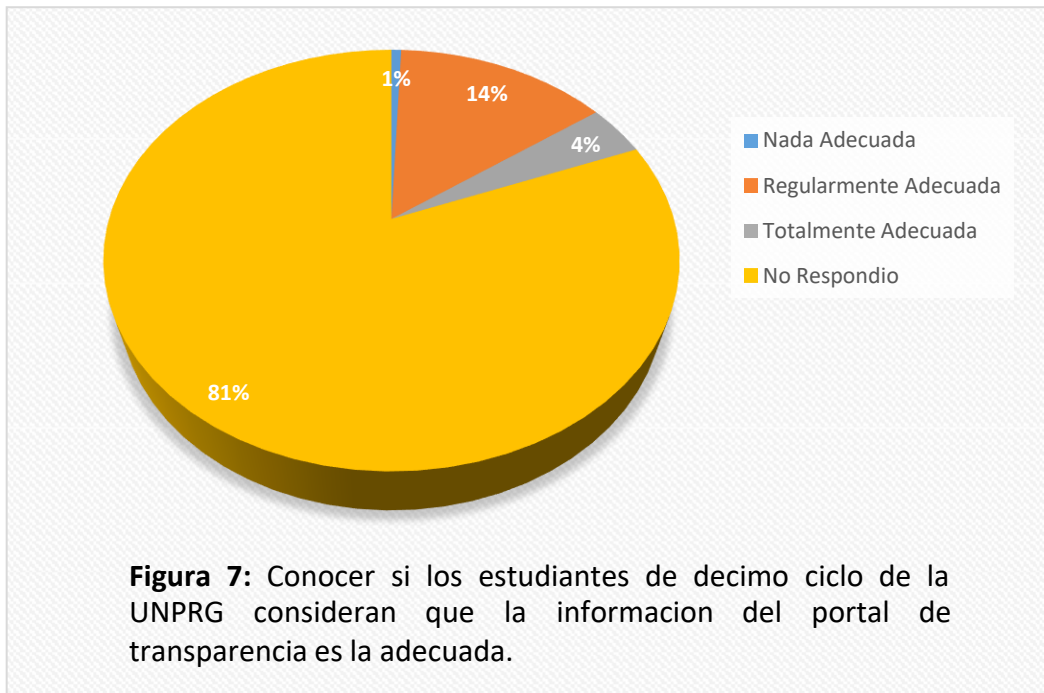


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 6 podemos observar que el 81% de los educandos de decimo ciclo de las distintas carreras profesionales de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 14% de los estudiantes respondió que la información cubre regularmente sus necesidades, el 3% de estudiantes respondió que la información no cubre nada sus necesidades y el 2% de los estudiantes respondió que la información cubre en su totalidad sus necesidades.

¿Usted como usuario considera que la Información es la adecuada?

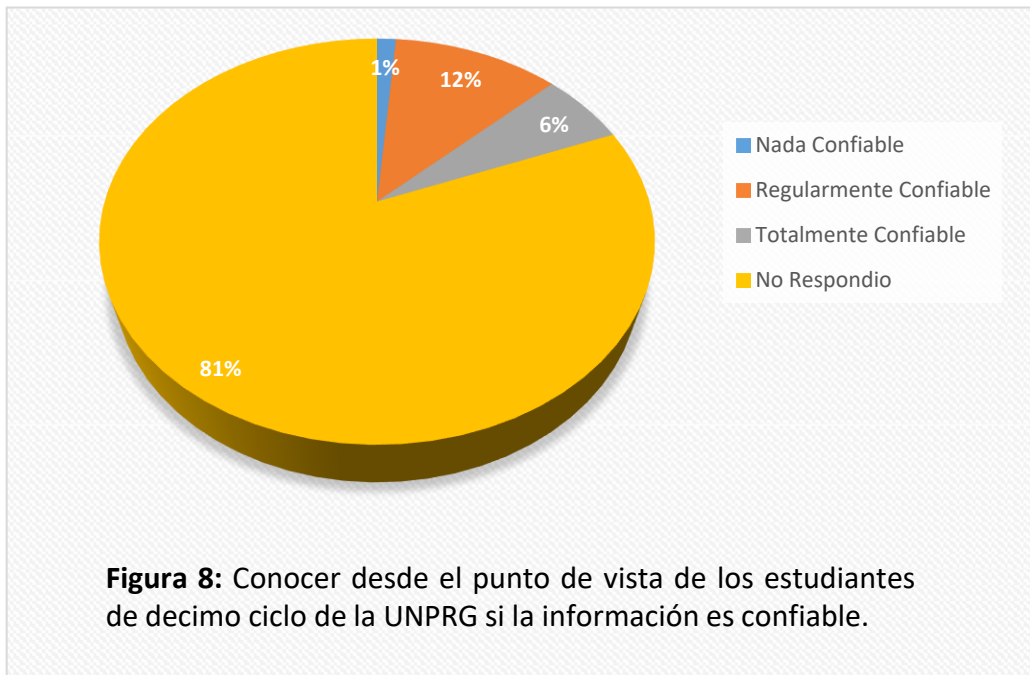


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 7 podemos observar que el 81% de los educandos de decimo ciclo de las distintas carreras profesionales de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 14% de los estudiantes considera que la información es regularmente adecuada, el 4% de los estudiantes considera que la información es totalmente adecuada y el 1% de estudiantes considera que la información es nada adecuada.

Desde su punto de vista, ¿Cree que la Información es confiable?

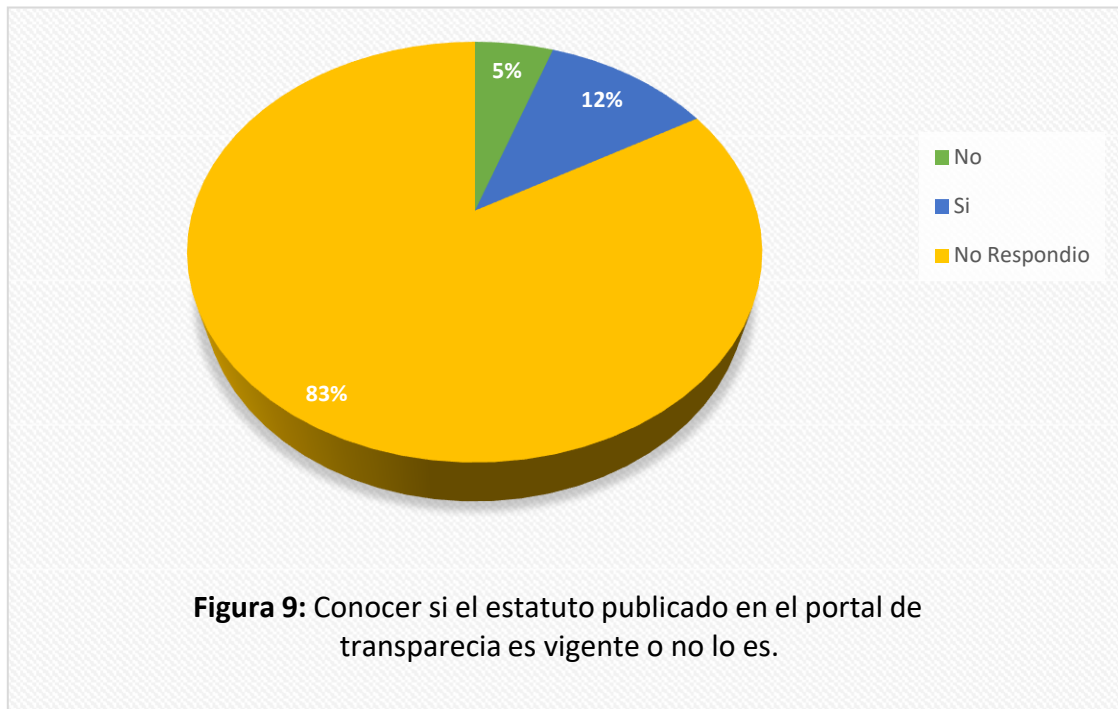


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 8 podemos observar que el 81% de los educandos de decimo ciclo de las distintas carreras profesionales de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 12% de los estudiantes creen que la información es regularmente confiable, el 6% de los estudiantes creen que la información es totalmente confiable y el 1% de los estudiantes creen que la información es nada confiable.

¿El Estatuto publicado en el portal de transparencia es vigente?

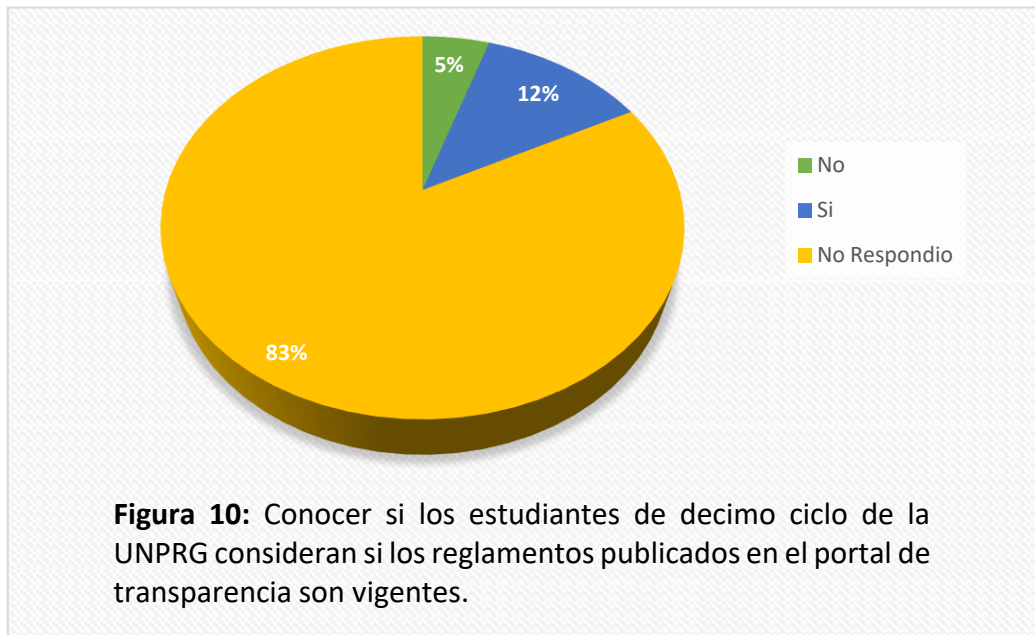


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 9 podemos observar que el 83% de los educandos de decimo ciclo de las distintas carreras profesionales de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 12% de los estudiantes respondieron que el estatuto es vigente y el 5% respondió que el estatuto no es vigente.

¿Los Reglamentos publicados en el portal son vigentes?

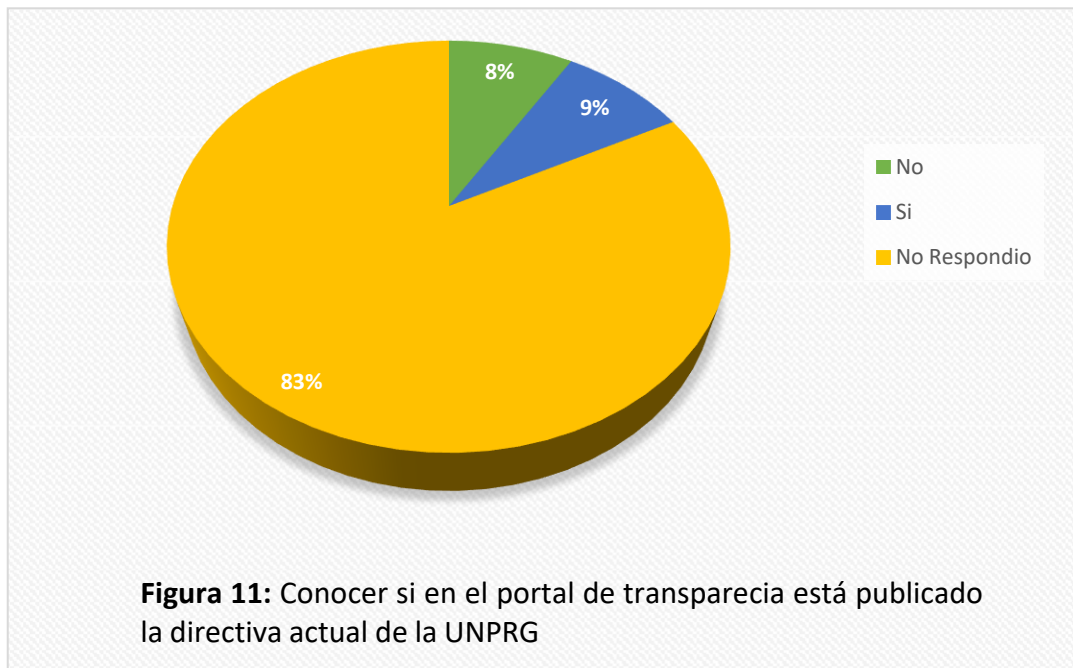


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 10 podemos observar que el 83% de los educandos de decimo ciclo de las distintas carreras profesionales de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 12% de los estudiantes considera que los reglamentos publicados en el portal de transparencia si son vigentes y el 5% de los estudiantes consideran que los reglamentos publicados en el portal de transparencia no son vigentes.

¿En el portal se da a conocer la totalidad de la Directiva del periodo en curso?

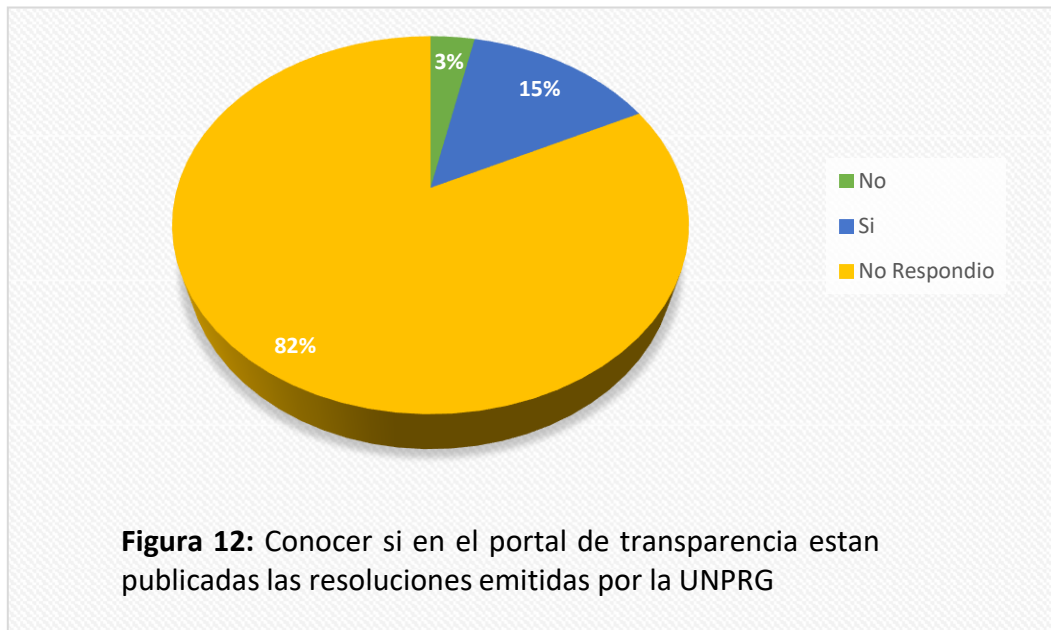


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 11 podemos observar que el 83% de los educandos de decimo ciclo de las distintas carreras profesionales de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 9% de los estudiantes respondieron que la directiva publicada si es la actual y el 8% de los estudiantes respondieron que la directiva publicada no es la actual.

¿Se da a conocer las resoluciones emitidas por la universidad?

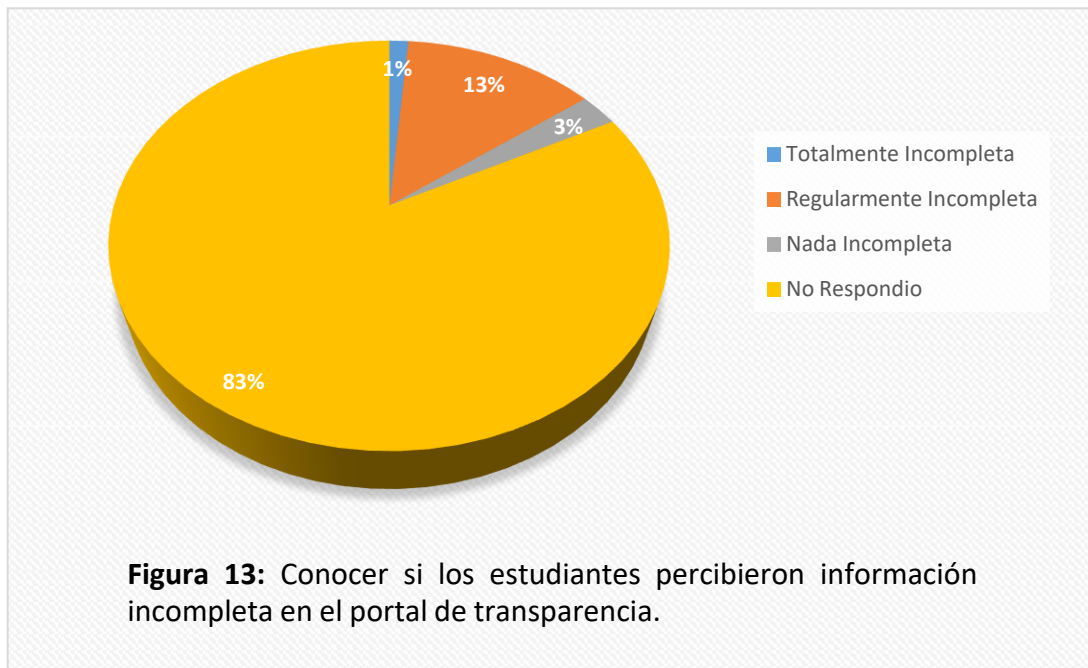


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 12 podemos observar que el 82% de los educandos de decimo ciclo de las distintas carreras profesionales de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 15% de los estudiantes respondieron que si se dan a conocer las resoluciones emitidas por la universidad y el 3% de estudiantes respondieron que no se dan a conocer las resoluciones emitidas por la universidad.

¿Ha percibido Información incompleta en el portal de transparencia?

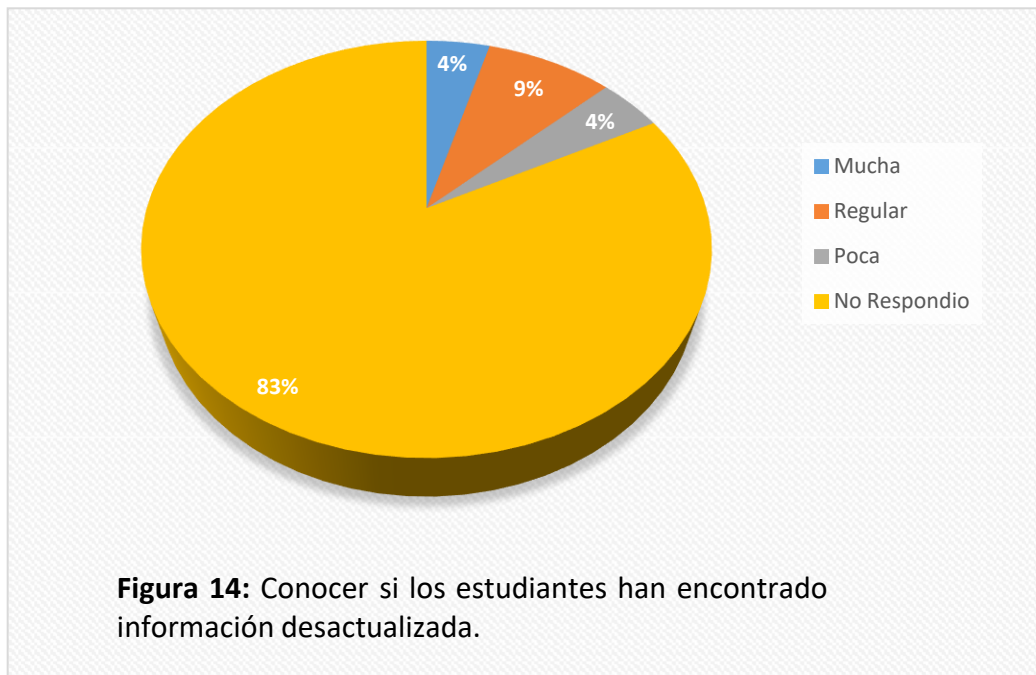


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 13 podemos observar que el 83% de los educandos de decimo ciclo de las distintas carreras profesionales de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 13% de estudiantes percibieron información regularmente incompleta, el 3% de estudiantes percibieron información nada incompleta y el 1% de estudiantes percibieron información totalmente incompleta.

Revisando el portal de transparencia, ¿ha encontrado información desactualizada?

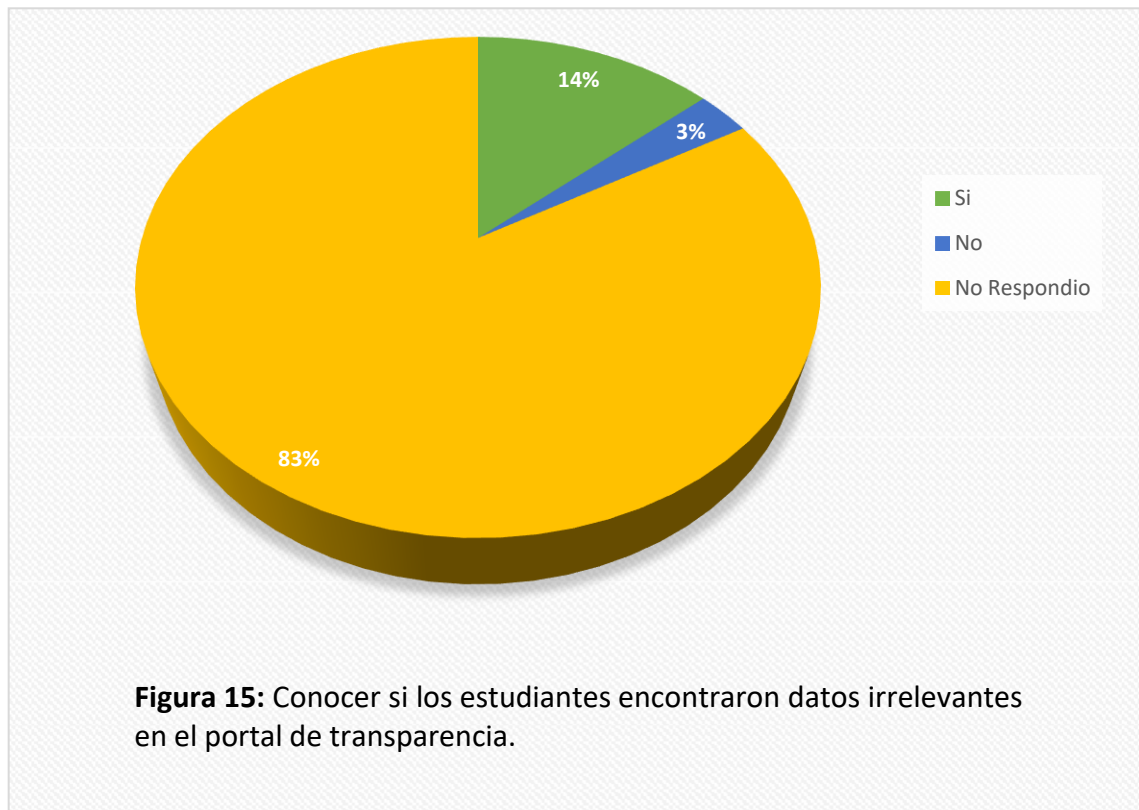


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 14 podemos observar que el 83% de los educandos de decimo ciclo de las distintas carreras profesionales de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 9% de los estudiantes encontraron información regularmente desactualizada, un 4% de estudiantes encontraron información poco desactualizada, así mismo, otro 4% de estudiantes encontraron mucha información desactualizada.

Dentro de la Información publicada en el portal de transparencia, ¿existen datos que sean irrelevantes para usted?

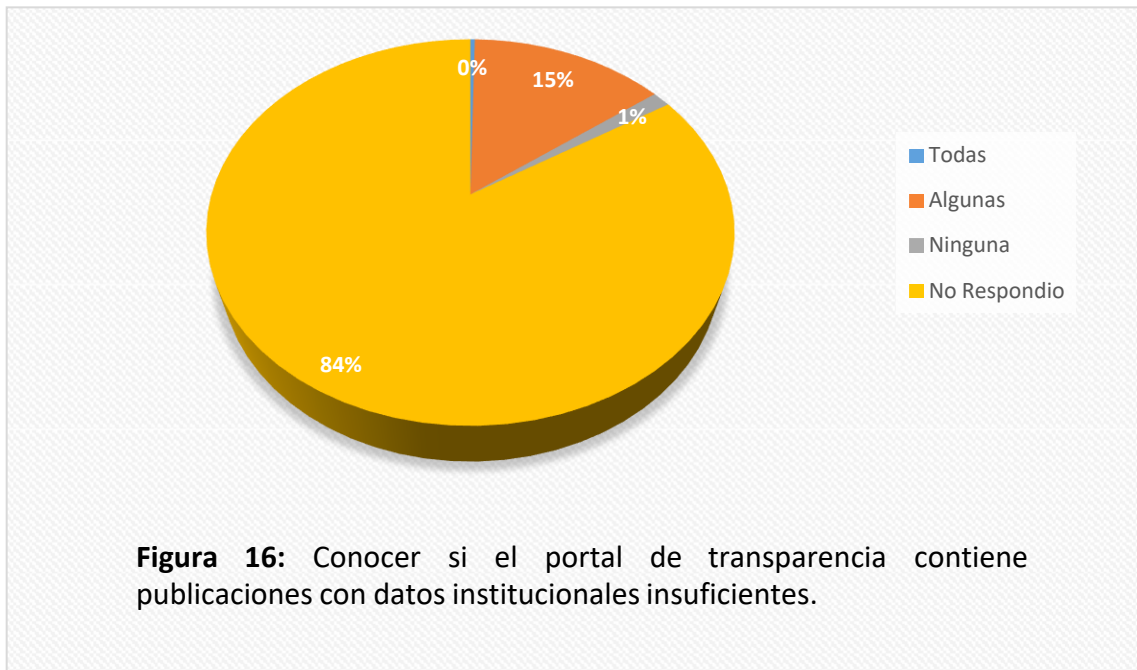


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 15 podemos observar que el 83% de los educandos de decimo ciclo de las distintas carreras profesionales de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, 14% de los estudiantes respondieron que si encontraron datos irrelevantes en el portal de transparencia y el 3% de estudiantes respondieron que no encontraron datos irrelevantes en el portal de transparencia.

De las categorías existentes en el portal de transparencia, ¿hay alguna que contenga Publicaciones con datos institucionales insuficientes?

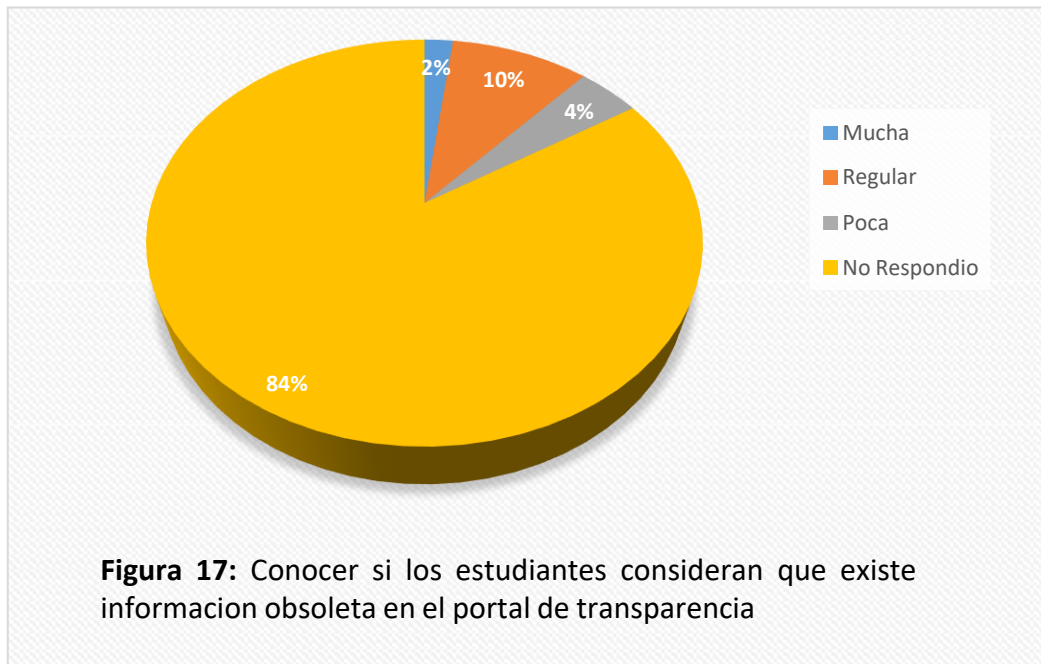


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la Imagen 16 podemos observar que el 84% de los educandos de decimo ciclo de las distintas carreras profesionales de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 15% de estudiantes observo algunas publicaciones con datos institucionales insuficientes y el 1% de estudiantes no observo publicaciones con datos institucionales insuficientes.

¿Existe información obsoleta dentro del portal de transparencia?



Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

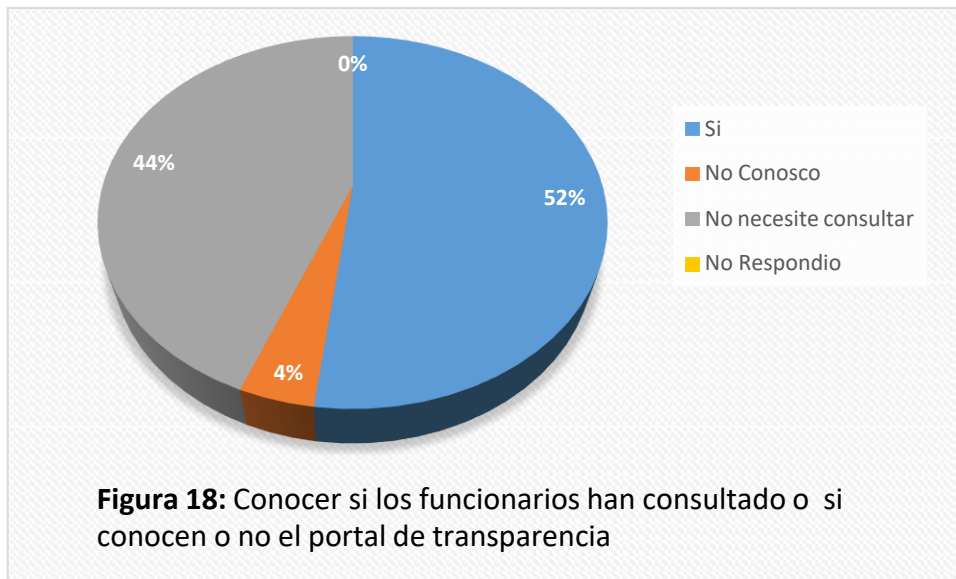
Interpretación:

En la imagen 17 podemos observar que el 84% de de decimo ciclo de las distintas carreras profesionales de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 10% de estudiantes considero que existe regular información obsoleta, el 4% de estudiantes considero que existe poca información obsoleta y el 2% de estudiantes considero que existe mucha información obsoleta.

Resultados funcionarios:

Calidad de información brindada en el portal de transparencia de la UNPRG desde la perspectiva de los funcionarios de la misma universidad.

¿Ha consultado el portal de transparencia de la página web de la UNPRG?

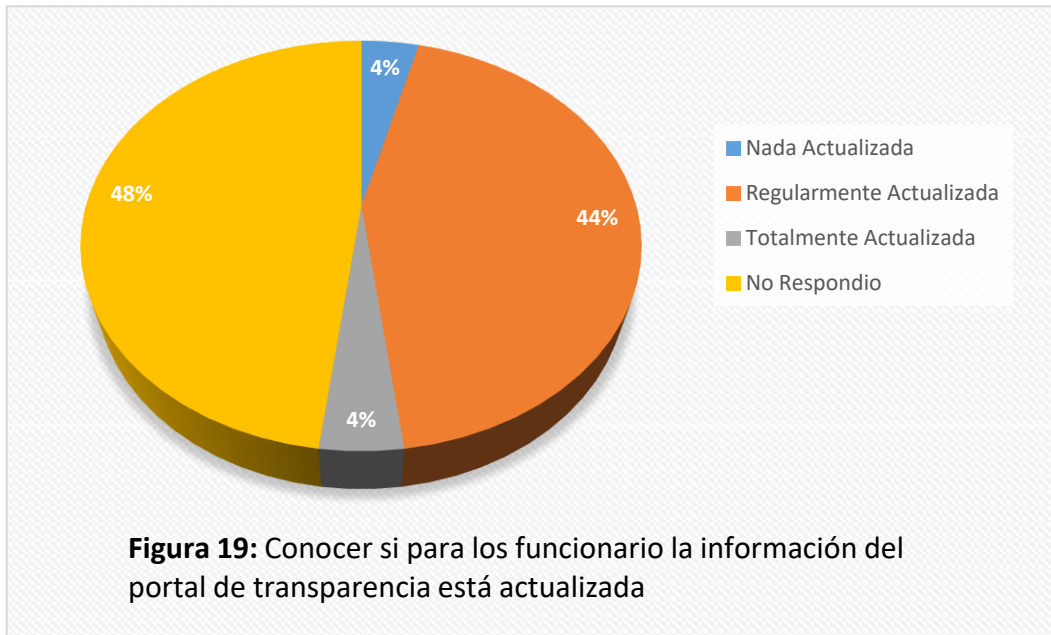


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 18 podemos observar que el 52% de funcionarios respondió que, si consulto el portal de transparencia de la UNPRG, el 44% respondió que notuvo la necesidad de consultar el portal de transparencia y el 4% respondió que no conocía el portal de transparencia.

¿La información publicada en el portal de transparencia está actualizada?

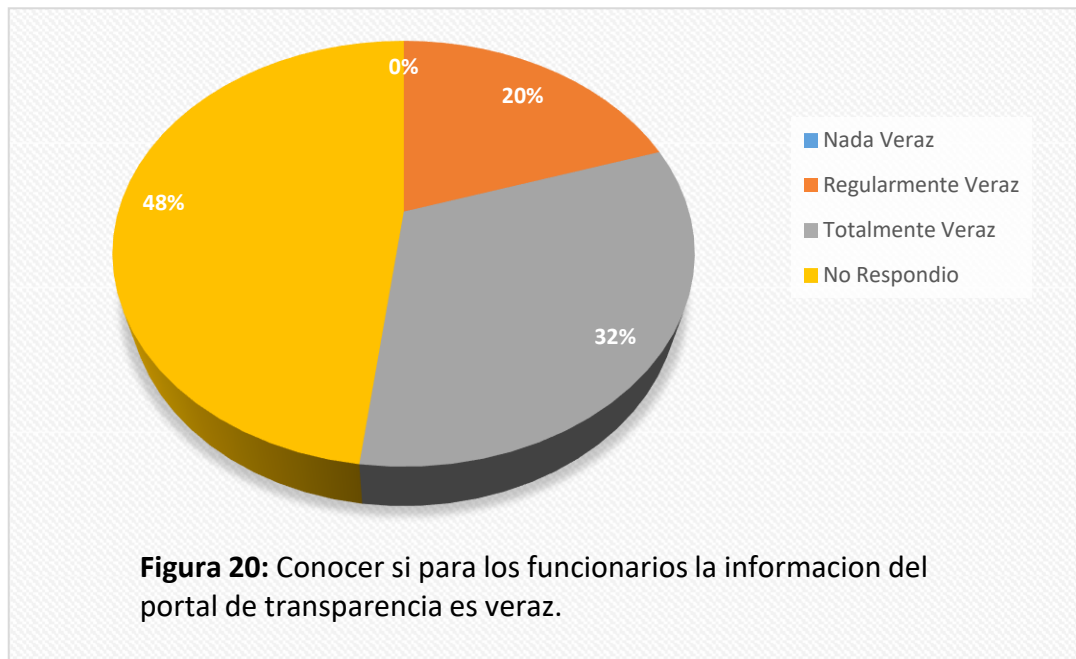


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 19 podemos observar que el 48% de los funcionarios de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 44% respondió que la información del portal de transparencia está regularmente actualizada, un 4% respondió que la información está totalmente actualizada y otro 4% respondió que la información no está renovada.

¿La Información publicada en el portal de transparencia es veraz?

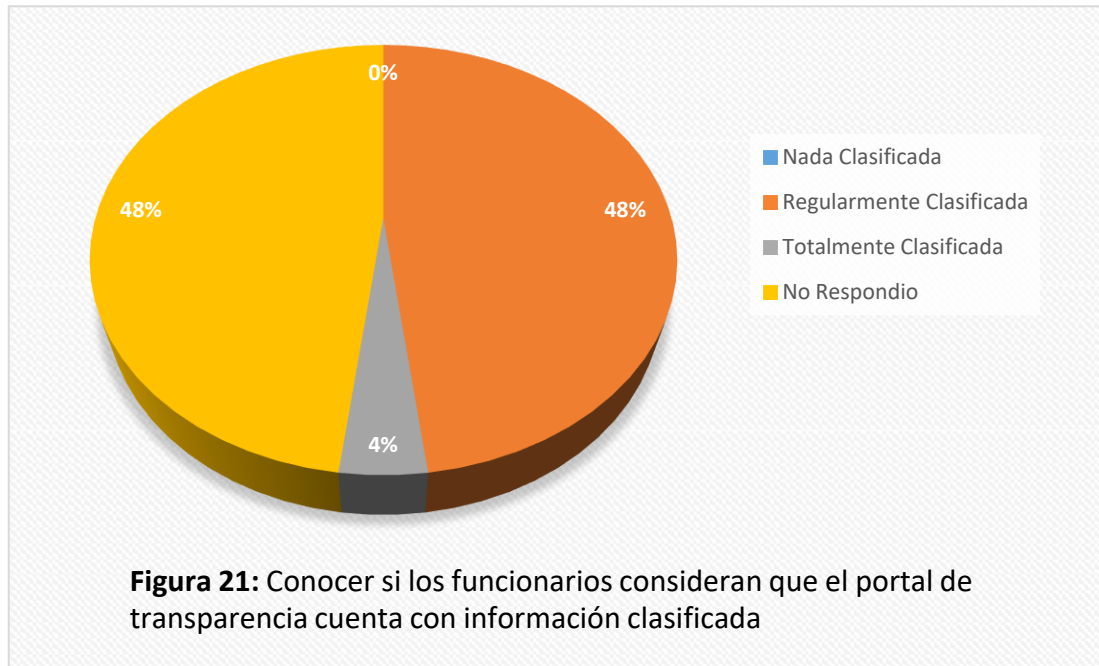


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 20 podemos observar que el 48% de los funcionarios de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 32% de los funcionarios respondió que la información del portal de transparencia es totalmente veraz y el 20% de ellos respondió que la información es regularmente veraz.

¿El portal de transparencia cuenta con una Información clasificada?

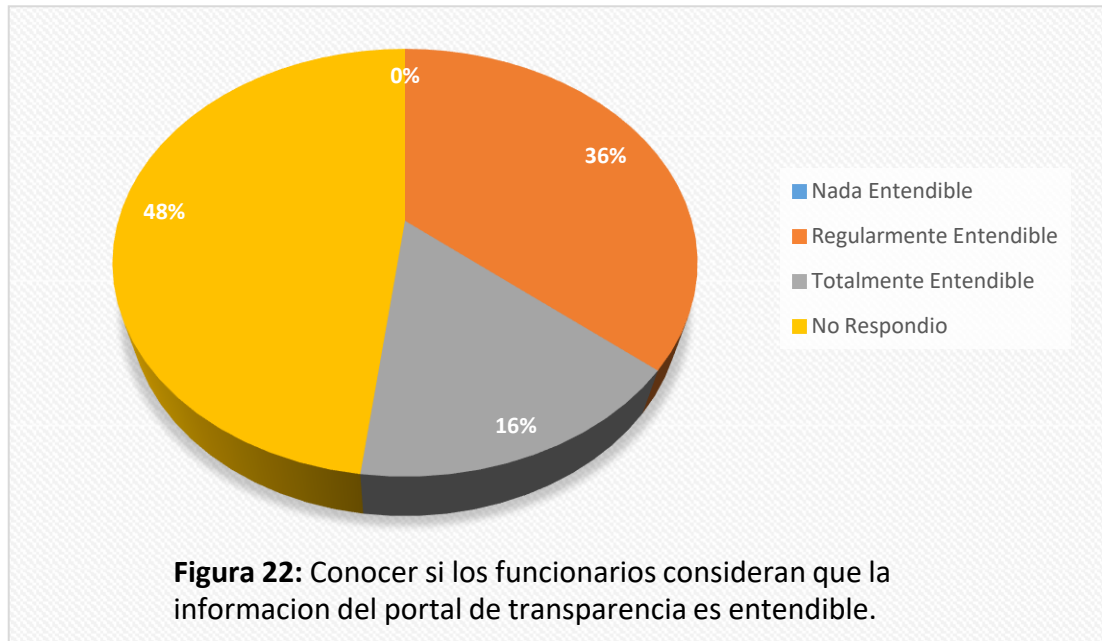


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 21 podemos observar que el 48% de los funcionarios de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, otro 48% de los funcionarios respondió que la información es regularmente clasificada y el 4% respondió que la información es totalmente clasificada.

¿La información que brindan en el portal de transparencia es entendible?

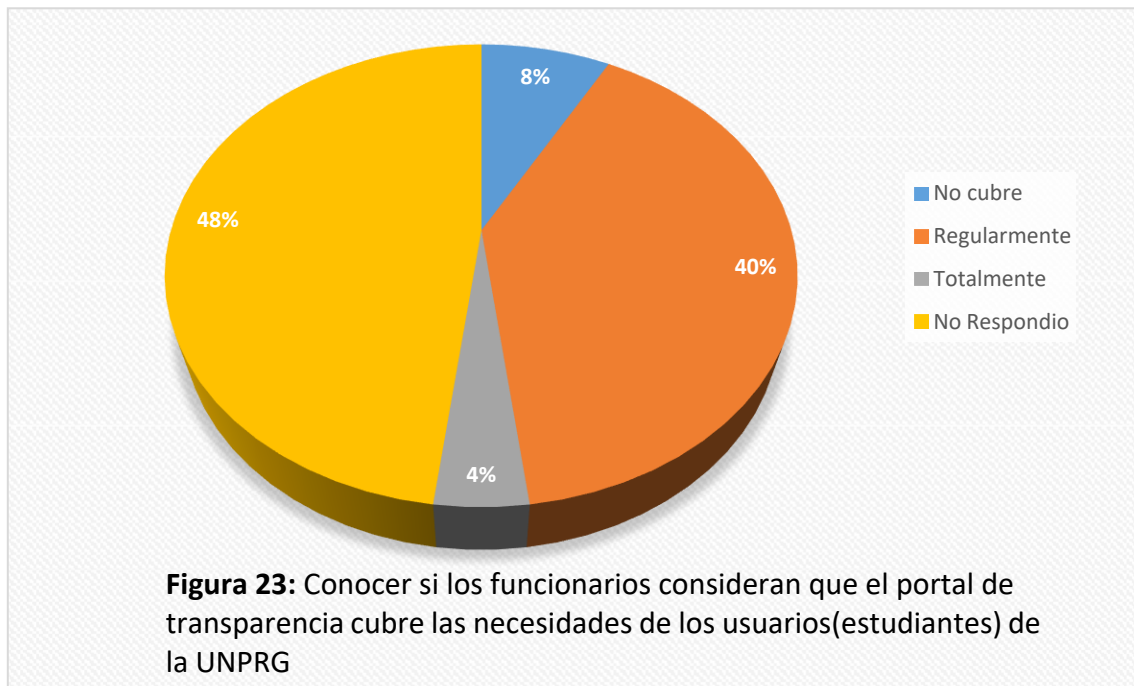


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 22 podemos observar que el 48% de los funcionarios de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 36% de los funcionarios respondió que la información del portal de transparencia es regularmente entendible y el 16% respondió que la información es totalmente entendible.

¿Cubre las necesidades de sus usuarios?

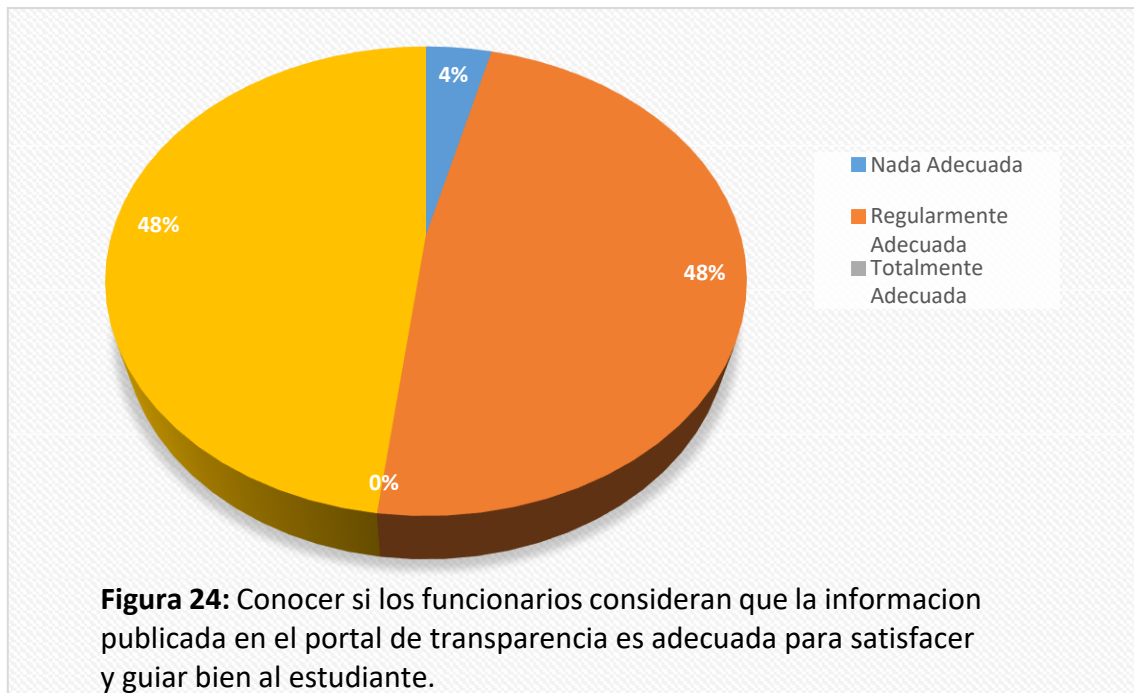


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 23 podemos observar que el 48% de los funcionarios de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 40% de los funcionarios respondió que la información cubre de manera regular las necesidades de los estudiantes, el 8% respondió que la información no cubre las necesidades de los estudiantes y el 4% respondió que la información cubre totalmente las necesidades de los estudiantes.

¿La Información es adecuada para satisfacer y guiar bien al usuario?

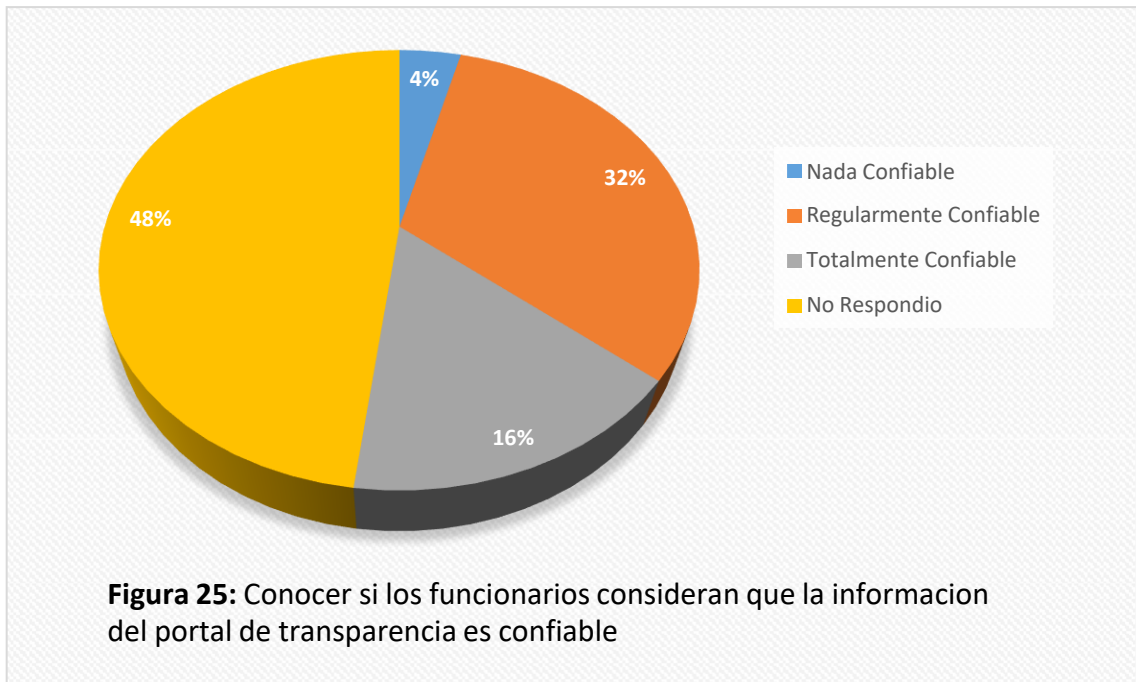


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 24 podemos observar que el 48% de los funcionarios de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el otro 48% de los funcionarios respondió que la información publicada en el portal de transparencia es regularmente adecuada para satisfacer y guiar bien al estudiante y el 4% respondió que la información publicada en el portal de transparencia no es adecuada para satisfacer y guiar bien al estudiante.

Según las opiniones que hayan recibido de algunos usuarios, ¿la Información es confiable?

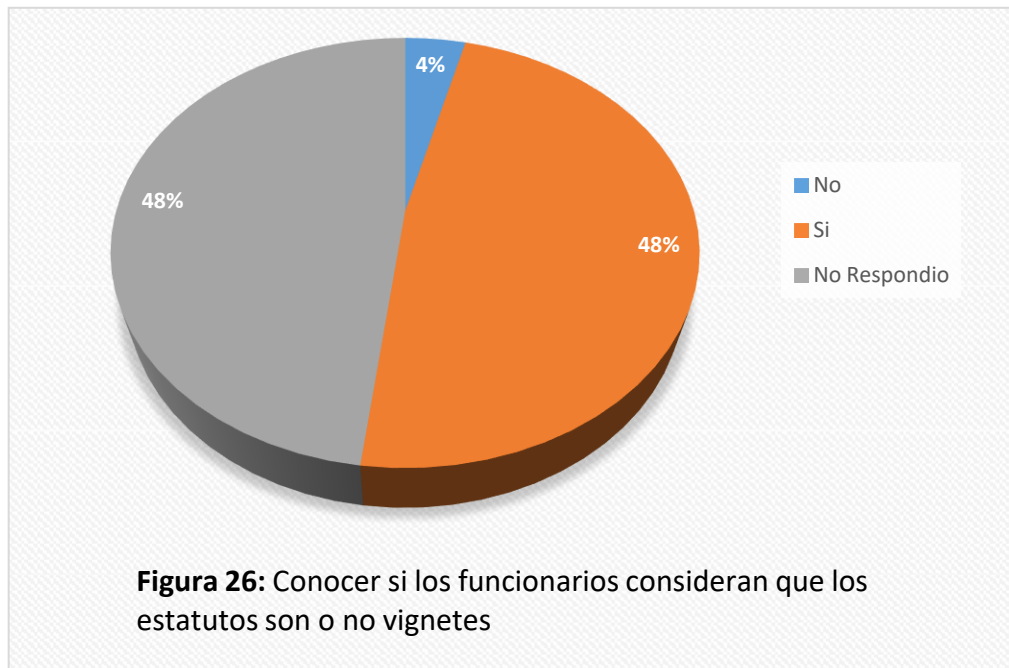


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 25 podemos observar que el 48% de los funcionarios de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 32% de los funcionarios respondió que la información del portal de transparencia es regularmente confiable, el 16% respondió que la información es totalmente confiable y el 4% respondió que la información no es confiable.

¿El Estatuto de su entidad educativa publicada en el portal de transparencia es vigente?

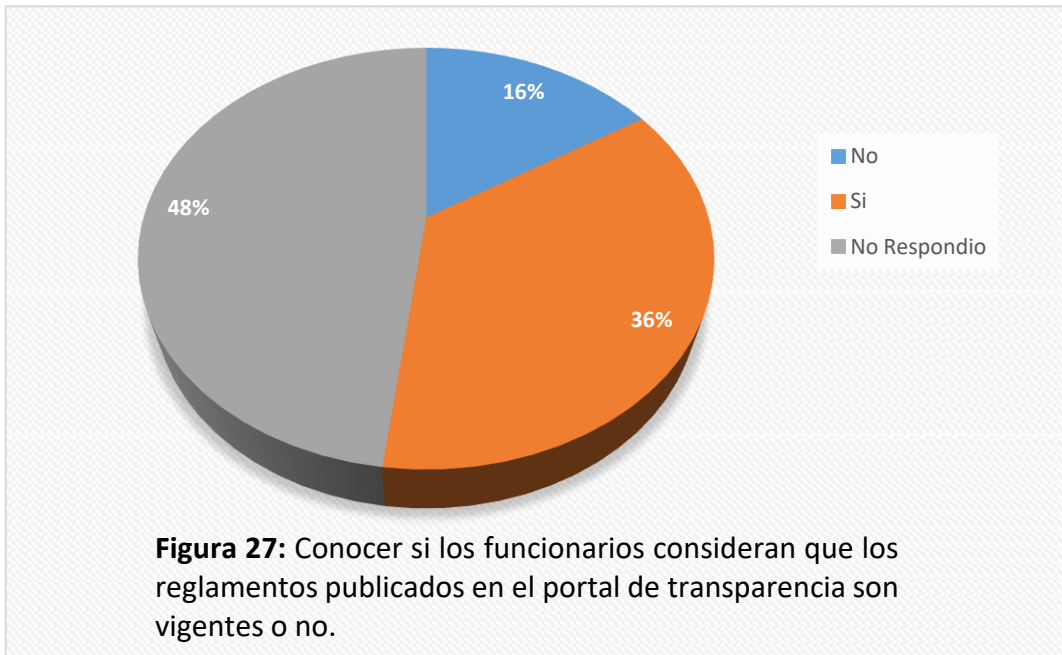


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 26 podemos observar que el 48% de los funcionarios de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el otro 48% de los funcionarios respondió que los estatutos publicados en el portal de transparencia si son vigentes y el 4% respondió que los estatutos no son vigentes.

¿Los Reglamentos publicados en el portal son vigentes?

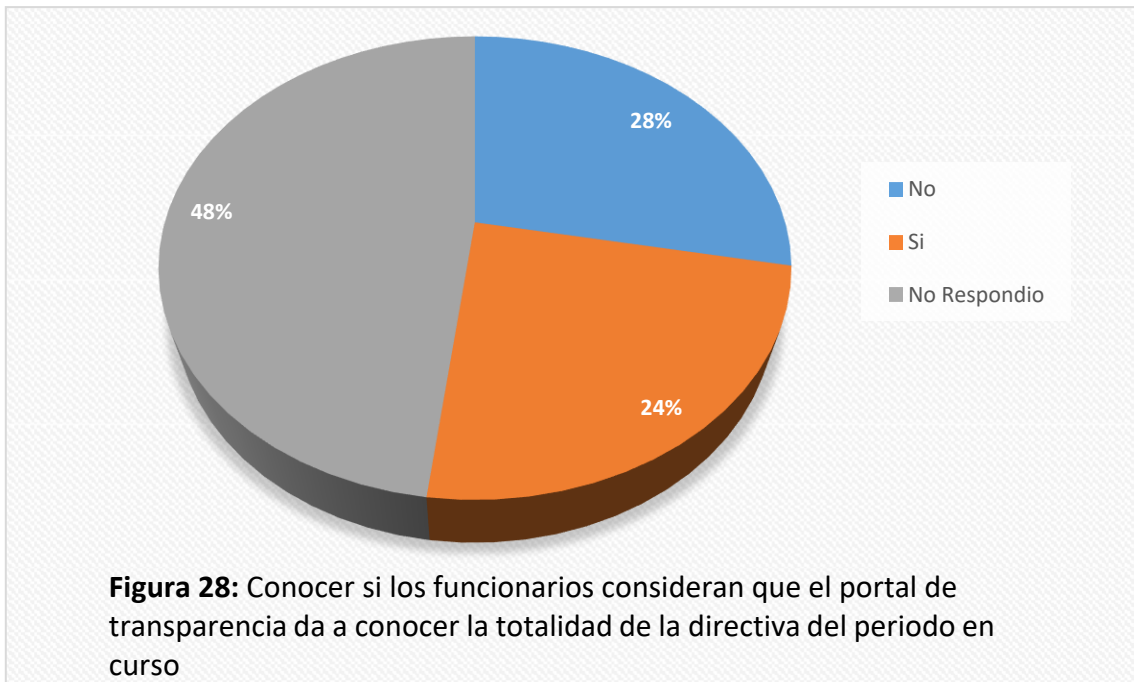


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 27 podemos observar que el 48% de los funcionarios de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 36% de los funcionarios respondió que los reglamentos publicados en el portal de transparencia si son vigentes y el 16% respondió que los reglamentos publicados no son vigentes.

¿En el portal se da a conocer la totalidad de la Directiva del periodo en curso?

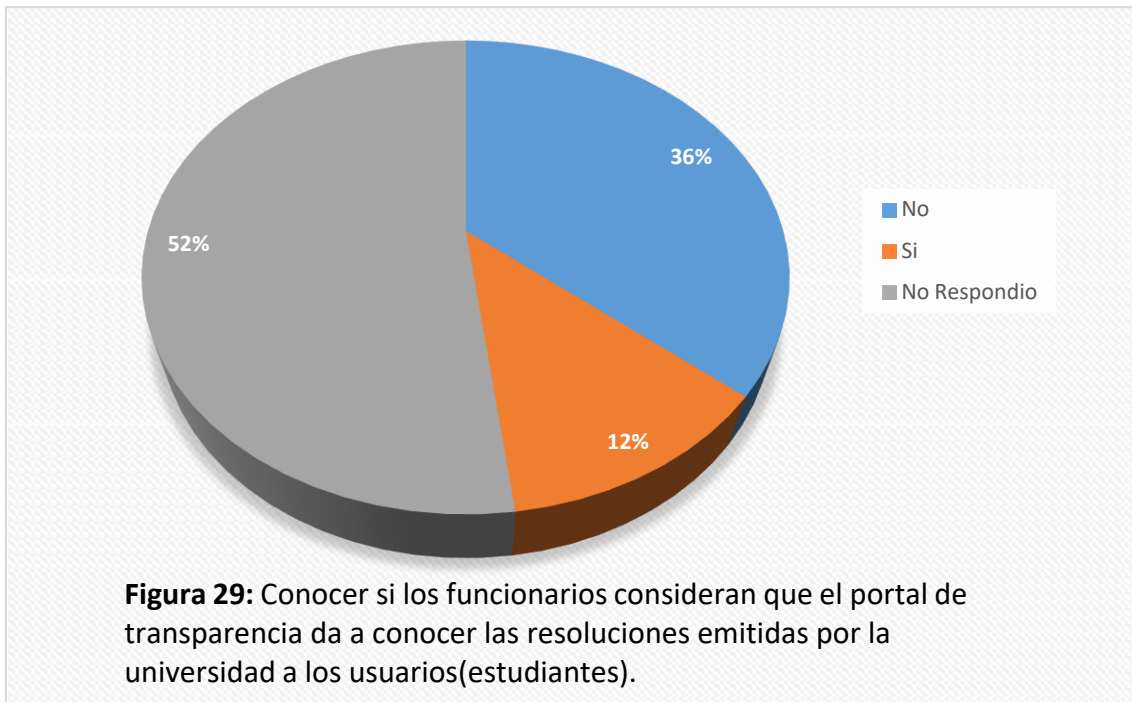


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 28 podemos observar que el 48% de los funcionarios de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 28% de los funcionarios respondió que no se da a conocer la totalidad de la directiva de la UNPRG en el portal de transparencia y el 24% respondió que si se da a conocer la totalidad de la directiva de la UNPRG en el portal de transparencia.

¿Se da a conocer las resoluciones emitidas por la universidad a los usuarios?

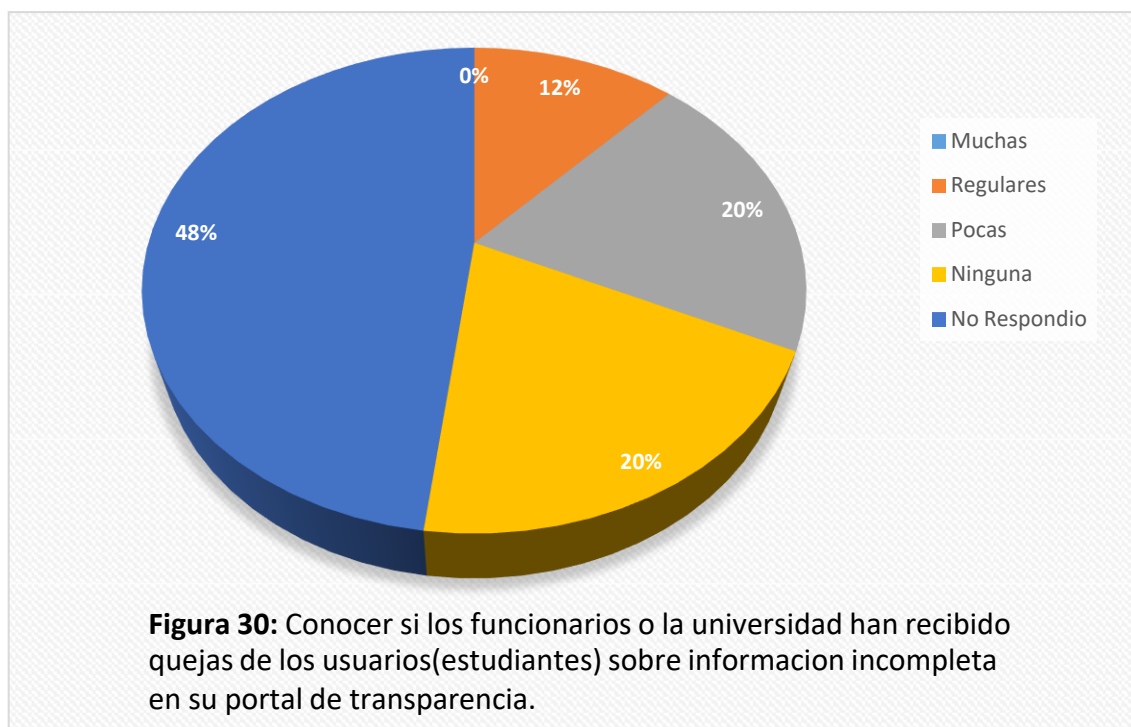


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 29 podemos observar que el 52% de los funcionarios de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 36% de los funcionarios respondió que el portal de transparencia no da a conocer las resoluciones emitidas por la universidad a los estudiantes y el 12% respondió que el portal de transparencia si da a conocer las resoluciones emitidas por al universidad a los estudiantes.

¿Han recibido alguna queja sobre Información incompleta en su portal de transparencia?

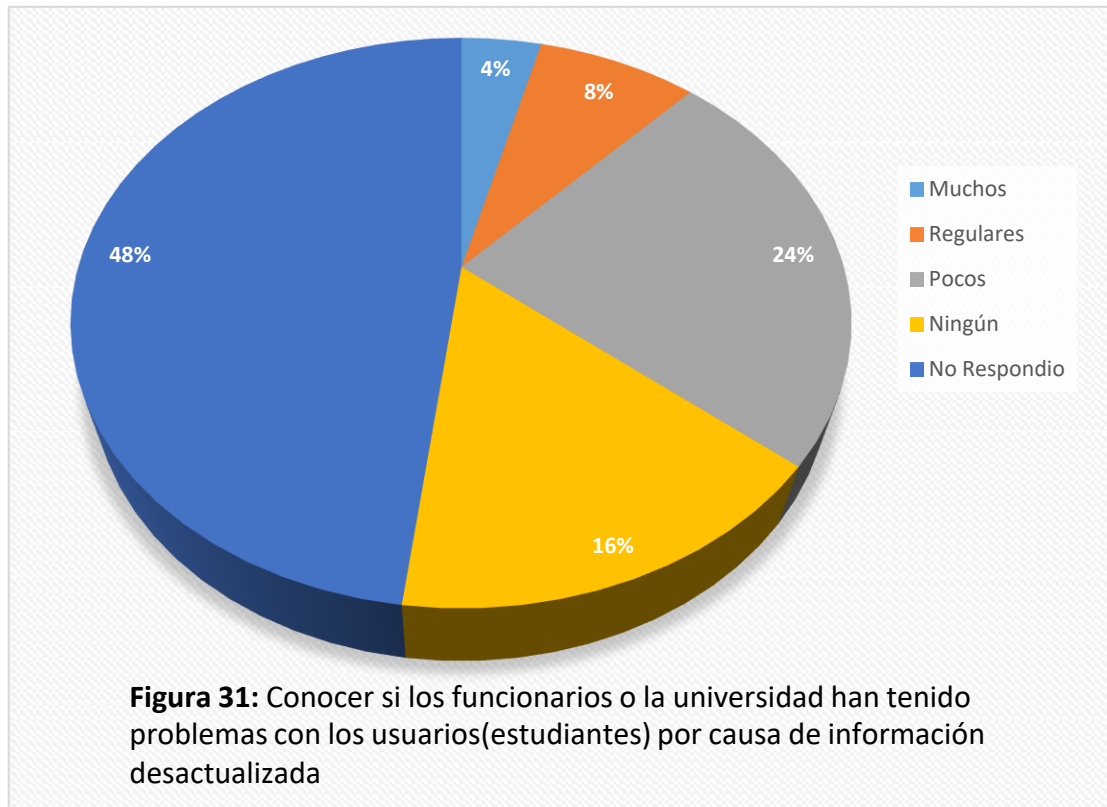


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 30 podemos observar que el 48% de los funcionarios de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, un 20% de los funcionarios respondió que no ha recibido ninguna queja de los estudiantes sobre información incompleta en su portal de transparencia, otro 20% respondió que recibió pocas quejas sobre información incompleta en su portal de transparencia y un 12% respondió que recibió regulares quejas sobre información incompleta en el portal de transparencia.

¿Han tenido problemas con los usuarios por causa de información desactualizada?

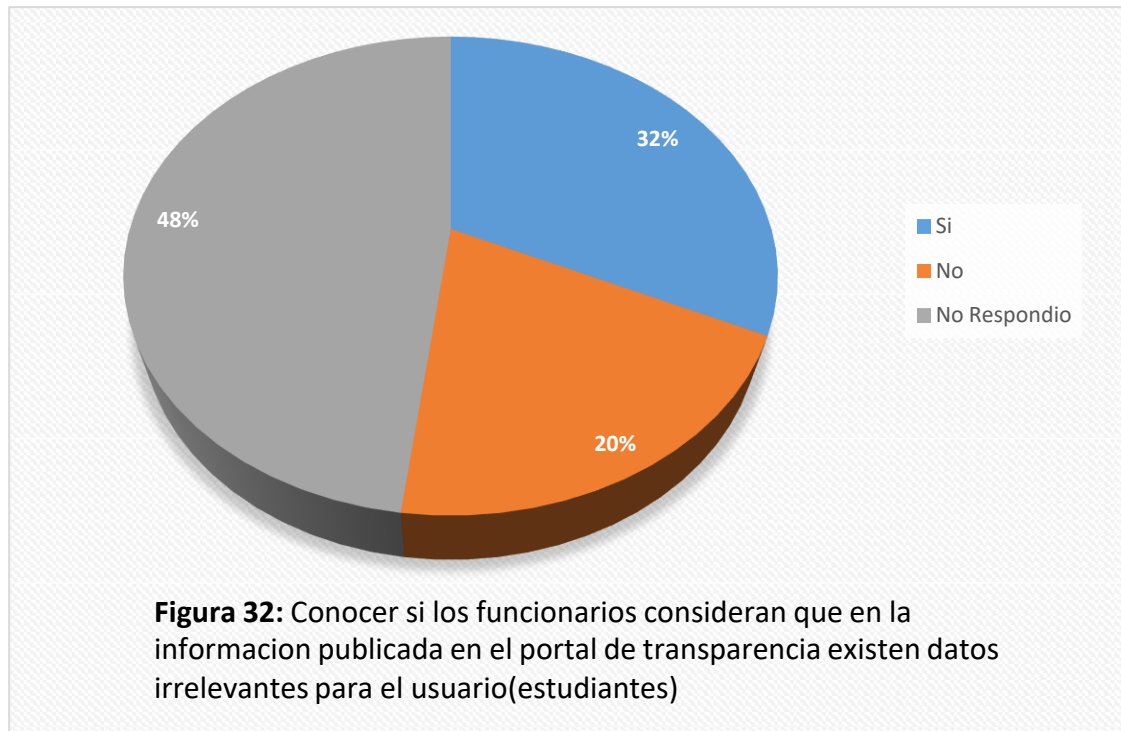


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 31 podemos observar que el 48% de los funcionarios de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 24% de los funcionarios respondió que han tenido pocos problemas con estudiantes por causa de información desactualizada en el portal de transparencia, el 16% respondió que no han tenido problemas con los estudiantes por causa de información desactualizada, el 8% respondió que han tenido regulares problemas con los estudiantes por causa de información desactualizada y el 4% respondió que han tenido muchos problemas con estudiantes por causa de información desactualizada.

¿Dentro de la Información publicada en el portal de transparencia existen datos que sean irrelevantes para el usuario?

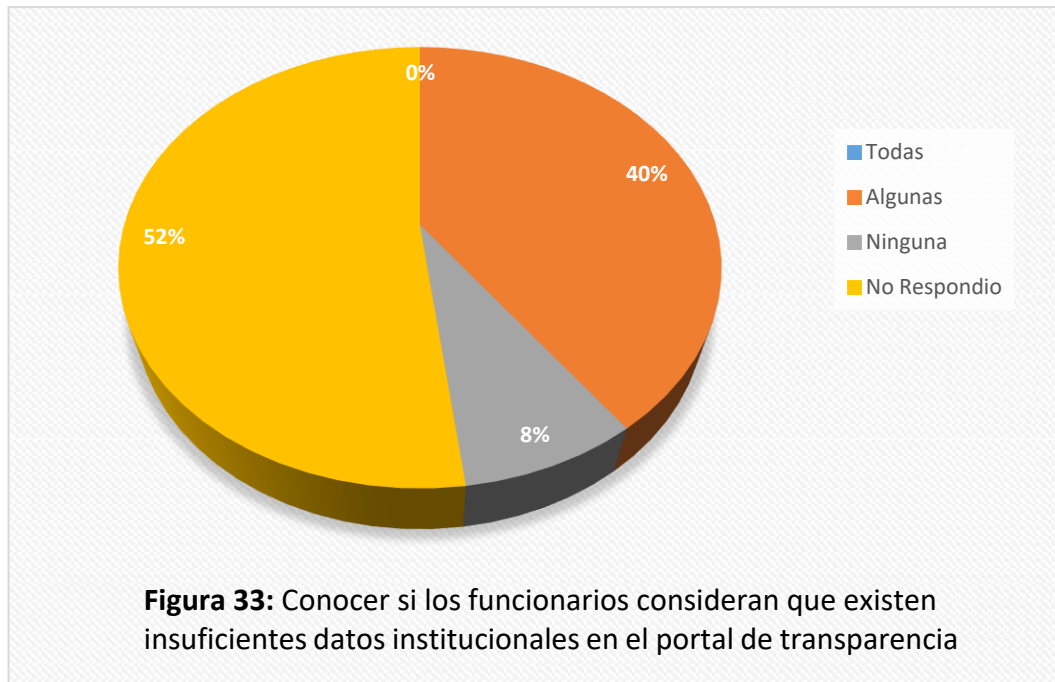


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 32 podemos observar que el 48% de los funcionarios de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 32% de los funcionarios respondió que si existen datos irrelevante para los estudiantes en el portal de transparencia y el 20% respondió que no existen datos irrelevantes para los estudiantes en el portalde transparencia.

De las categorías existentes en su portal de transparencia, ¿hay alguna que contenga Publicaciones insuficientes de datos institucionales?

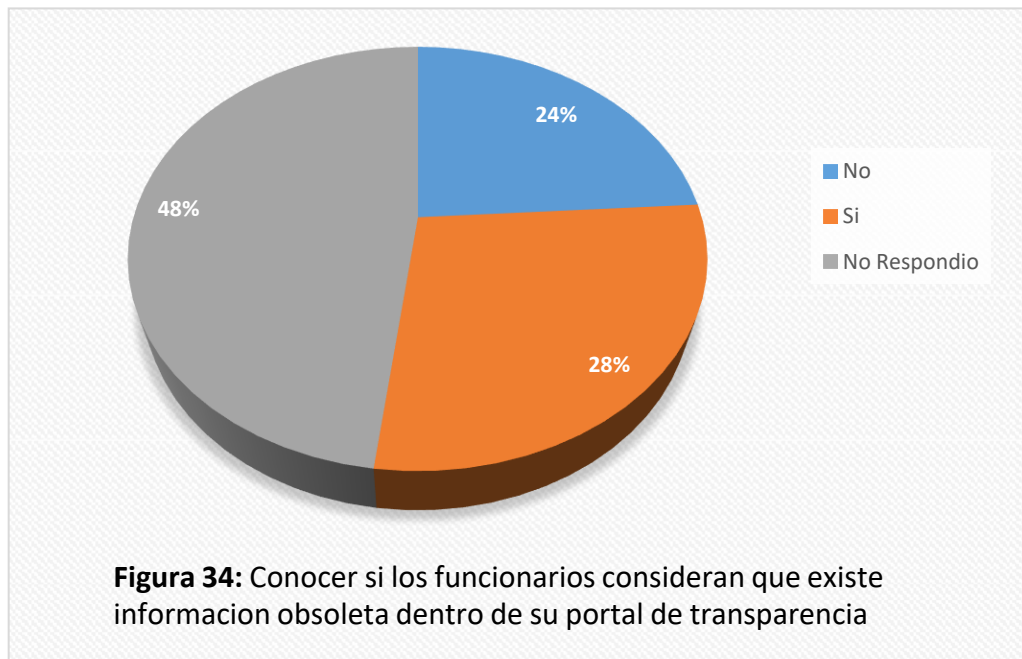


Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 33 podemos observar que el 52% de los funcionarios de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 40% de los funcionarios respondió que existen algunos datos institucionales insuficientes en el portal de transparencia y el 8% respondió que no existen datos institucionales insuficientes en el portal de transparencia.

¿Existe información obsoleta dentro de suportal de transparencia?



Fuente: Elaboración del tesista, en base a los resultados de campo.

Interpretación:

En la imagen 34 podemos observar que el 48% de los funcionarios de la UNPRG no respondió esta pregunta por dos razones, una de las razones es que solo llenaron sus datos y no respondieron toda la encuesta y la otra es porque respondieron que no consultaron el portal de transparencia y no tuvieron necesidad de llenar toda la encuesta según indicaciones del mismo cuestionario, el 28% de los funcionarios respondió que existe información obsoleta en su portal de transparencia y el 24% respondió que no existe información obsoleta en su portal de transparencia.

IV.- DISCUSIÓN

Respecto a la percepción de los estudiantes del décimo ciclo, sobre la calidad de información publicada en el portal de transparencia de la UNPRG, en un porcentaje muy significativo (82% en promedio), no aportaron datos (algunos no respondieron el cuestionario y otros manifestaron que no consultaron el portal).

De los datos recogidos al resto de encuestados tenemos, que con respecto a que, si la información publicada en el portal está actualizada, de acuerdo a la figura 2 solo el 15% de los encuestados respondió que la información esta regularmente actualizada, el 3% respondió que la información está totalmente actualizada y el 1% manifestó que la información no está actualizada.

En lo que respecta a que, si la información publicada en el portal es veraz, de acuerdo a la figura 3, solo el 12% de los encuestados respondió que la información es regularmente veraz, el 5% contesto que la información es totalmente veraz y el 1% manifestó que la información es nada veraz.

Respecto a que, si el portal de transparencia cuenta con una información clasificada, según la figura 4, solo el 11% de los encuestados respondió que la información esta regularmente clasificada, el 5% contesto que la información está totalmente clasificada y el 2% manifestó que la información está nada clasificada.

Respecto a que, si la información encontrada en el portal de transparencia es entendible, según la figura 5, solo el 10% de los encuestados respondió que la información es totalmente entendible y el 8% contesto que la información es regularmente entendible.

Respecto a la percepción de la calidad del portal de transparencia de la UNPRG, por parte de los funcionarios, los resultados más relevantes fueron los siguientes:

En lo que respecta si la información publicada en el portal está actualizada, según la figura 19, el 44% respondió que la información del portal de transparencia está regularmente actualizada, el 4% respondió que la información está totalmente actualizada y otro 4% contesto que la

información no está actualizada.

En lo que respecta a que, si la información publicada en el portal es veraz, de acuerdo a la figura 20, solo el 32% de los encuestados respondió que la información del portal de transparencia es totalmente veraz y el 20% de ellos respondió que la información es regularmente veraz.

Respecto a que, si el portal de transparencia cuenta con una información clasificada,

según la figura 21, solo el 48% de los encuestados respondió que la información es regularmente clasificada y el 4% respondió que la información es totalmente clasificada.

Respecto a que, si la información encontrada en el portal de transparencia es entendible, según la figura 22, solo el 36% de los encuestados respondió que la información del portal de transparencia es regularmente entendible y el 16% respondió que la información es totalmente entendible. Investigación de campo, se determinó que la percepción de los usuarios respecto a la información publicada en el portal de transparencia de la universidad objeto de estudio es insatisfactoria; es decir, no es de calidad, además del desinterés que muestran los usuarios de la comunidad universitaria para la utilización del referido portal de transparencia, hecho que contradice lo vertido por Poblete (2009) donde dice: "Los organismos públicos están obligados a publicar información relevante sobre su gestión en Internet." Y también lo normado en la ley de transparencia en su Artículo 5º, resaltando principalmente lo descrito en el numeral uno (1) de este artículo donde dice que en el portal se debe publicar: "Datos generales de la entidad de la Administración Pública que incluyan principalmente las disposiciones y comunicados emitidos, su organización, organigrama, procedimientos, el marco legal al que está sujeta y el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos, que la regula, si corresponde".

V.- CONCLUSIONES

1. La UNPRG tiene implementado su portal de transparencia con el modelo de un sistema abierto el mismo que viene funcionando regularmente y cumple básicamente con las características técnicas que facilitan el uso adecuado del portal. Por otro lado, si la forma de administrar el dicho portal sigue siendo de forma básica seguirá sin crear un interés en los usuarios principales que son los estudiantes.
2. La información que brinda el portal de transparencia de la UNPRG es poco veraz, regularmente desactualizada, irrelevante, incompleta y poco confiable; la cual seguirá manteniendo en la ignorancia a los estudiantes sobre cómo está conformada su centro de estudios y con qué normas y leyes es administrada y eso directa o indirectamente genera una mala imagen a la institución además de que puede ser sancionada por incumplimiento de la ley de acceso a la información establecida por la SUNEDU.
3. Los usuarios del portal de transparencia de la UNPRG generalmente se caracterizan por ser indiferentes al uso de la información publicada en el portal de transparencia y la falta de hábitos del uso de las herramientas informáticas para la obtención de la información publicada. Esta situación puede generar especulaciones de que la misma universidad no quiere que los estudiantes conozcan sobre las normas que rigen su casa de estudios y solo suben la información por cumplir con lo que les exige la ley, pero no generan una cultura de uso de información interna.
4. Se determinó que la percepción de los usuarios respecto a la información publicada en el portal de transparencia de la UNPRG es insatisfactoria; es decir, de poca calidad. Específicamente, se encontró una realidad de un porcentaje mayor de ignorar que existe un portal de transparencia de la universidad y otro porcentaje ignoraban el concepto de portal de transparencia.

VI.- RECOMENDACIONES

1. La UNPRG debe mejorar la implementación de su portal de transparencia para brindar una información de calidad y cumplir con lo normado por la ley N° 27806.
2. La institución universitaria debe reglamentar los lineamientos del portal de transparencia para proveer información actualizada, relevante y confiable con el objeto de satisfacer a los usuarios que requieren de esta información.
3. Crear y aplicar estrategias de comunicación internas y externas para motivar el uso adecuado del portal en beneficio de los usuarios.
4. Brindar información relevante y clasificada mediante boletines informativos mediante una cultura de revisión del portal de forma esporádica incentivada por los mismos docentes de la universidad para mejorar la percepción del usuario con respecto a la información publicada en el portal de transparencia.

VII.- REFERENCIAS

- Alarcón, L. y Díaz, L. (2009). Acceso a la información: entre el derecho, la democracia y la Ciudadanía. Foro del periodismo independiente Instituto Prensa y Sociedad.
- Alegsa, L. (2018). Definición de calidad de la información. https://www.alegsa.com.ar/Dic/calidad_de_la_informacion.php
- Ayesta, M. (2015). Alcances de la Ley N° 28278 para la protección del patrimonio Cultural en radio y televisión e la región Lambayeque periodo 2013 [versión PDF]. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/1177/AYESTA%20MEZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bazán, Chávez, T., & Lam Cabanillas, R.B. (2015). Consecuencias jurídicas de la elaboración del dato en los procesos de hábeas data relacionados al derecho de acceso a la información pública. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1077/T-15-2154.tatiana%20bazan%20rossana%20beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cajas, C. A. (2014). El incumplimiento de la ley orgánica de transparencia y acceso a la Información pública limita el ejercicio del derecho de participación ciudadana y control Social. (Tesis de Grado). Universidad Central del Ecuador <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3084/1/T-UCE-0013-Ab-47.pdf>
- Caloca Carrasco, E. (2010). Recuento histórico del periodismo. Instituto Politécnico Nacional. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/74631>
- Ccori, T. (2016). La tutela penal del derecho al acceso a la información pública

y las Modificaciones legislativas que requiere para mejorar su eficacia.

(Tesis de grado). Universidad Nacional del Altiplano.

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2363/Ccori_Trujillo_Efrain.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chacón, L. (2013). *Internet y web concepto y diferencia* [Archivo de Vídeo].

Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=lgFUxIE490U>

- Chambi, C. A. (2015). Ausencia de transparencia en la información pública de

los gobiernos locales y la insuficiente fiscalización del estado en la región

Puno. (Tesis Doctoral). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

<http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/292/TESIS.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Concepto de usuario (s.f.). DeConceptos.com.

<https://deconceptos.com/general/usuario>

- Definición ABC. (jun.2015). Insatisfacción.

<https://www.definicionabc.com/social/insatisfaccion.php>

- **Definición de web. (s.f.). Sistemas. <https://sistemas.com/web.php>**

- Desantes, J. (1991). DE LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN AL DERECHO A

LA INFORMACIÓN [versión PDF]. Obtenido de https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=de+libertad+de+expresi%C3%B3n+al+derecho+a+la+informaci%C3%B3n+jose+maria+desantes-guanter&btnG=

- DIEZ-PICAZO, L. M. (1988). CONCEPTO DE LEY Y TIPOS DE LEYES (¿Existe una noción unitaria de ley en la Constitución española?). *Revista Española de Derecho Constitucional*, 24, 47–93. <http://www.jstor.org/stable/44203330>

- Duhalde, E. & Alén, L. (2005). Teoría jurídico-política de la comunicación. Eudeba. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/66165>

- El Centro Carter. (2002). Acceso a la información – La Llave para la

- Democracia [versión PDF]. Editado por Dra. Laura Neuman.
Obtenido de <https://www.cartercenter.org/documents/1273.pdf>
- Equipo editorial, Etecé (27 de agosto de 2020). *Información*. Concepto. Recuperado el 2 de setiembre de 2020 de <https://concepto.de/informacion/>
 - Fernández, C. y Galguera, L. (2009). *Teorías de la comunicación*. MCGRAW – HILL INTERAMERICANA.
 - Giménez-Chornet, V. (2012). Acceso de los ciudadanos a los documentos como transparencia de la gestión pública. *Profesional De La Información*, 21(5), 504–508. [versión PDF]. Obtenido de <https://doi.org/10.3145/epi.2012.sep.09>
 - Gonzales, Díaz y Grande (2012). *Ley De Acceso A La Información Pública Como Herramienta del Periodismo*. (Tesis de Grado). Universidad Tecnológica de El Salvador. <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/55401.pdf>
 - Hassan, Y & Martín, F (14 de febrero de 2004). *Sistemas de Clasificación de Información*. En: *No Solo Usabilidad*, N.º 3, 2004. http://www.nosolousabilidad.com/articulos/sistemas_clasificacion.htm
 - Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la Investigación*, Quinta Edición. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
 - INFORME SOBRE MEDIDAS PARA FAVORECER LA PROBIDAD Y EFICIENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA ENCARGADO POR S.E. LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA. Grupo de Trabajo sobre Probidad y Transparencia, (s/f). [versión PDF]. Obtenido de https://www.cepchile.cl/cep/site/docs/20160304/20160304094138/r105_probidadytransparencia_informe.pdf
 - Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. (s.f.).

¿Qué es el derecho de acceso a la información pública?

<http://www.infodf.org.mx/index.php/solicita-informacion-publica/%C2%BFqu%C3%A9-es-el-acceso-a-la-informaci%C3%B3n->

[p%C3%ABblica.html#:~:text=Es%20el%20derecho%20de%20to da,alguno%20ni%20justificar%20su%20uso.](http://www.infodf.org.mx/index.php/solicita-informacion-publica/%C2%BFqu%C3%A9-es-el-acceso-a-la-informaci%C3%B3n-p%C3%ABblica.html#:~:text=Es%20el%20derecho%20de%20to da,alguno%20ni%20justificar%20su%20uso.)

- Ivnisky, M. (2009). Datos, información, comunicación. El Cid Editor | apuntes.

<https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/28636>

- Ley N° 27806. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (3 de

agosto de 2002).

<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27806.pdf>

- Mabel Goldstein. (2008). Diccionario jurídico – Consultor Magno. *Colombia:*

Panamericana formas e impresos S.A

- Manfredi, J. (2010) Periodismo y transparencia informativa [versión PDF].

Obtenido de

https://www.apmadrid.es/wp-content/uploads/2010/04/doc_vapm20100422175405.pdf

- Ministerio de Educación del Perú [MINEDU], 2014.

http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf

- Montalvo, E. (2014). Propuesta de manual de bases de acceso abierto para el

desarrollo de la Investigación de los estudiantes de la escuela académico

profesional de ciencias de la Comunicación, universidad señor de Sipán – Chiclayo 2014. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/789/MONTALVO%20ESQUIVES%20MARLON%20C%c3%89SAR.p>

df?sequence=1&isAllowed=y

- Moreno, T. (2016). Incumplen Universidades con ley de transparencia. *El Universal*. 2016).
<http://www.eluniversal.com.mx/articulo/nacion/politica/2016/10/24/incumplen-universidades-con-ley-de-transparencia>
- Navarro, V. (1998). La veracidad, como límite interno del derecho a la información. *Revista Latina de Comunicación Social* número 8, de agosto de 1998; La Laguna (Tenerife), 3. [versión PDF]. Obtenido de http://www.revistalatinacs.org/a/latina_art94.pdf
- Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la Teoría Gestalt. *Revista de estudios sociales, Volumen N° 18*, 89 – 96. [versión PDF]. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/res/n18/n18a10.pdf>
- Poblete, J. (2009). Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Colegio de Bibliotecarios de Chile, A.G [versión PDF]. Obtenido de <http://www.bibliotecarios.cl/descargas/2009/10/poblete.pdf>
- Ponce, M. (2011). La experiencia de CONAMA sobre acceso a la información pública. Análisis Desde un Enfoque de Derechos. Disponible en, <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/102570>
- Quijada, A. C. (2014). Mejora de la transparencia y acceso a la información Mediante la Implementación de un portal web en la UGEL - Junín. (Tesis de Grado). Universidad Nacional del Centro del Perú. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1163>
- R&C CONSULTING. ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA (R&C Consulting (s/f). ¿Qué es el portal de transparencia estándar? Obtenido de <https://rc-consulting.org/que-es-el-portal-de-transparencia-estandar/#:~:text=El%20Portal%20de%20Transparencia%20Est%C3%A1ndar,del%20presupuesto%2C%20los%20proyectos%20de>
- Real Academia Española (2020): *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed.,

- [versión 23.4 en línea]. Recuperado el 20 de agosto de 2020 de <https://dle.rae.es/acceso>.
- Real Academia Española. (Actualización 2020). Periodismo. En *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 28 de septiembre de 2020, de <https://dle.rae.es/periodismo>
 - Robichaud, F. (19 de abril de 2013) Información clara y transparente (Parte 1), Claridad. borealis. <https://www.boreal-is.com/es/blog/informacion-clara-transparente-1/>
 - Saad, A. (2014). REDACCIÓN (Desde cuestiones gramaticales hasta el informe formal extenso) [versión PDF]. Obtenido de <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074381009.pdf>
 - Solano, D. (10 de abril de 2014). La comunicación en instituciones públicas: balance y perspectivas. Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2014/04/10/comunicacion-instituciones-publicas-balance-perspectivas/>
 - Soto, D. (2010). Principios Generales del Derecho a la información. Instituto de Acceso a la información del Estado de México [versión PDF]. Obtenido de https://www.infoem.org.mx/sipoem/ipo_capacitacionComunicacion/pdf/pet_tesis_003_2009.pdf
 - Sousa, J. (2010). LA EXPERIENCIA DE CHILE EN LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN: EL CAMBIO INSTITUCIONAL DEL GOBIERNO CENTRAL ANTE LAS NUEVAS DISPOSICIONES NORMATIVAS [versión PDF]. Obtenido de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cf-sousa_jo/pdfAmont/cf-sousa_jo.pdf?cv=1
 - Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (13 de febrero del 2017). *SUNEDU logra que universidades incrementen transparencia en sitios web institucionales.*

- <https://www.sunedu.gob.pe/sunedu-logra-que-universidades-incrementen-transparencia-en-sitios-web-institucionales/>
- Trujillo, E. (07 de mayo, 2020). Ley. <https://economipedia.com/definiciones/ley.html>
 - Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [UNPRG], 2016. Matriculas ciclo 2016-
II X Ciclo – vicerrectorado académico.
 - Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo [UNPRG], 2016. Oficina de Recursos Humanos UNPRG.
 - Cobos, T. (2007). PERCEPCIÓN DE CREDIBILIDAD DEL PORTAL UNIVERSITARIO UNIVERSIA COLOMBIA – WWW.UNIVERSIA.NET.CO [versión PDF]. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/30643965/25430288-Percepcion-de-credibilidad-del-portal-universitario-Universia-Colombia---www-universia-net-co.pdf?1361721189=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPercepcion_de_credibilidad_del_portal_un.pdf&Expires=1633883600&Signature=gHQYHgC3ZdNP6DkQokKEVi0MobRsls3-WgPxfWseyvv5K-mqXG9~U37CYpTktl~HI-IrSWGlwcrwaQ~-xLd4-z83Jm5FDN-JOuKXUJdadfDYNIMm0DHOucrfV2~4rtw6JvsKBR5hQSonSmbVL0eQgUsGY~7EAJnvdoauilJGIG04D2WSV-eK0iYJmFpP4Eji~-3e6bf13Vw6X1Rz3k2qn42OfSJlEnFiOXY1Tw2tf8zhhET8YLzpbBQ3Csj8Xub56~ky2q3iV4-a7-CMXnZD9V4vY4pKezpbjei6ajrjxp2vVFvLBdiHOVDBTKhKuxE1kNF9khXQpbWVriStiJWg__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
 - Villazán, F. (2009). Manual de: Informática I [versión PDF]. FCCA – UMSNH.
Obtenido de <https://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/Academia%20de%20Informatica/MANUAL%20DE%20INFORM%C3%81TICA%20%20VILLAZAN%20OLIVAREZ.pdf>

ANEXOS



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

FACULTAD DE HUMANIDADES
RESOLUCIÓN N°263-2018/FH-USS

Chiclayo, 29 de mayo del 2018

VISTO

El informe 0133-2018/FH-DCC-USS de fecha 28 de mayo de 2018, presentado por la EAP de Ciencias de la Comunicación, modalidad presencial, en donde solicita la actualización de título de tesis, del (a) estudiante **ESPINOZA ARBULÚ LEONARDO ESTEBAN**; y contando con la aprobación de la Decana, solicita la Rectificación del Título de Tesis;

CONSIDERANDO:

Que con Resolución N° 785-2017/FH-USS, se aprobó el proyecto de tesis **"PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO AL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2017"**.

Que contando con opinión favorable de la Decana, que dice a la letra aprobar la actualización de título de tesis con fines de sustentación.

Que habiendo revisado el informe emitido por el jurado de tesis, avalando la actualización de título del proyecto de tesis.

Que el jurado evaluador tiene la responsabilidad de revisar y emitir un informe al tesista, indicando las correcciones y sugerencias de la tesis.

Estando a lo expuesto, en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE:

Artículo 1º: AUTORIZAR, en vías de regularización la modificación de título de tesis del (a) estudiante **ESPINOZA ARBULÚ LEONARDO ESTEBAN**.


Artículo 2º: INSCRIBIR el proyecto de tesis **"PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO AL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO - 2018"**.

Artículo 3º: Dejar sin efecto la resolución N° 785-2017/FH-USS.


Artículo 4º: Dése cuenta al Vicerrectorado Académico.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE




Dra. Zuleyma J. Bejarano Benites
Decana Facultad de Humanidades




Mg. Paula Elena Delgado Vega
Secretaría Académica Facultad de Humanidades

ADMISIÓN E INFORMES

1610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DE INFORMACIÓN BRINDADA EN EL
PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
PEDRO RUIZ GALLO**

PRESENTACIÓN:

Con el siguiente cuestionario, se busca levantar un diagnóstico sobre la calidad de información brindada en el portal de transparencia de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo basado en la opinión de sus directivos. Los datos que proporcionen sobre su percepción nos darán un panorama de un tema de máxima importancia por lo que pedimos colaboración y seriedad. Usted mismo(a) podrá elegir la respuesta de cada pregunta. Lea bien el cuestionario, para contestar luego y pregunte si hay dudas. Las preguntas esperan respuestas únicas entre las alternativas. Sus datos no serán revelados como individuo: se guardara criterio ético de confidencialidad. Muchas Gracias.

DATOS DEL INFORMANTE:

Sexo: 1) Hombre 2) Mujer

Edad: 1) Menos de 25 2) De 26 a 30 3) De 31 a 40 4) De 41 a 59 5) De 60 a Mas

Cargo: _____

Tiempo en el cargo: _____

- ¿Ha consultado el portal de transparencia de la página web de la UNPRG?
- Si
 - No

*Si su respuesta es sí, continúe respondiendo a las preguntas de la encuesta.

*Si su respuesta es no, marque un de las siguientes alternativas y entregue la encuesta:

- No tengo conocimiento que existe el portal de transparencia de la UNPRG
- No tuve necesidad de consultarlo

Dimensión:

Características precisas y relevantes de la información publicada en el portal web

1.- ¿La información publicada en el portal de transparencia está actualizada?

- a) Totalmente Actualizada
- b) Regularmente actualizada
- c) Nada Actualizada

2.- ¿La Información publicada en el portal de transparencia es veraz?

- a) Totalmente veraz
- b) Regularmente veraz
- c) Nada veraz

3.- ¿El portal de transparencia cuenta con una Información clasificada?

- a) Totalmente clasificada
- b) Regularmente clasificada
- c) Nada clasificada

4.- ¿La información que brindan en el portal de transparencia es entendible?

- a) Totalmente entendible
- b) Regularmente entendible
- c) Nada entendible

Dimensión: Nivel de satisfacción respecto a los resultados de la función pública

5.- ¿Cubre las necesidades de sus usuarios?

- a) Totalmente
- b) Regularmente
- c) No cubre

6.- ¿La Información es adecuada para satisfacer y guiar bien al usuario?

- a) Totalmente adecuada
- b) Regularmente adecuada
- c) Nada adecuada

7.- Según las opiniones que hayan recibido de algunos usuarios, ¿la Información es confiable?

- a) Totalmente confiable

- b) Regularmente confiable
- c) Nada confiable

Dimensión: Normatividad institucional

8.- ¿El Estatuto de su entidad educativa publicada en el portal de transparencia es vigente?

- a) Si
- b) No

9.- ¿Los Reglamentos publicados en el portal son vigentes?

- a) Si
- b) No

10.- ¿En el portal se da a conocer la totalidad de la Directiva del periodo en curso?

- a) Si
- b) No

11.- ¿Se da a conocer las resoluciones emitidas por la universidad a los usuarios?

- a) Si
- b) No

Dimensión: Claridad y lucidez de las deficiencias que presenta la información

12.- ¿Han recibido alguna queja sobre Información incompleta en su portal de transparencia?

- a) Muchas
- b) Regulares
- c) Pocas
- d) Ninguna

13.- ¿Han tenido problemas con los usuarios por causa de información desactualizada?

- a) Muchos
- b) Regulares
- c) Pocos
- d) Ningún

14.- ¿Dentro de la Información publicada en el portal de transparencia existen datos que sean irrelevantes para el usuario?

- a) Si

- b) No

Dimensión: Expectativas limitadas para la utilización de la información.

15.- De las categorías existentes en su portal de transparencia, ¿hay alguna que contenga Publicaciones insuficientes de datos institucionales?

- a) Todas
- b) Algunas
- c) Ninguna

16.- ¿Existe información obsoleta dentro de su portal de transparencia?

- a) Si
- b) b) No

**ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO
A LA INFORMACIÓN BRINDADA EN EL PORTAL DE TRANSPARENCIA
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

PRESENTACIÓN:

Con el siguiente cuestionario, se busca levantar un diagnóstico sobre la percepción de los usuarios con respecto a la información brindada en el portal de transparencia de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Los datos que proporcionen sobre su percepción nos darán un panorama de un tema de máxima importancia por lo que pedimos colaboración y seriedad. Usted mismo(a) podrá elegir la respuesta de cada pregunta. Lea bien el cuestionario, para contestar luego y pregunte si hay dudas. Las preguntas esperan respuestas únicas entre las alternativas. Sus datos no serán revelados como individuo: se guardara criterio ético de confidencialidad. Muchas Gracias.

DATOS DEL INFORMANTE:

Sexo: 1) Masculino 2) Femenino

Edad: 1) Menos de 25 2) De 26 a 30 3) De 31 a 40 4) De 41 a 59 5) De 60 a Mas

Carrera profesional: _____

Ciclo en curso: _____

- ¿Ha consultado el portal de transparencia de la página web de la UNPRG?
 - Si
 - No

*Si su respuesta es sí, continúe respondiendo a las preguntas de la encuesta.

*Si su respuesta es no, marque un de las siguientes alternativas y entregue la encuesta:

- No tengo conocimiento que existe el portal de transparencia de la UNPRG
- No tuve necesidad de consultarlo

Dimensión: Características precisas y relevantes de la información publicada en el portal web

- 1.- ¿La información publicada en el portal de transparencia está actualizada?
 - a) Totalmente actualizada
 - b) Regularmente actualizada
 - c) Nada actualizada
- 2.- ¿La Información publicada en el portal de transparencia es veraz?
 - a) Totalmente veraz
 - b) Regularmente veraz
 - c) Nada veraz
- 3.- ¿El portal de transparencia cuenta con una Información clasificada?
 - a) Totalmente clasificada
 - b) Regularmente clasificada
 - c) Nada clasificada
- 4.- ¿La información encontrada en el portal de transparencia es entendible?
 - a) Totalmente entendible
 - b) Regularmente entendible
 - c) Nada entendible

Dimensión: Nivel de satisfacción respecto a los resultados de la función pública

- 5.- ¿Cubre sus necesidades como usuarios?
 - a) En su totalidad
 - b) Regularmente
 - c) Nada
- 6.- ¿Usted como usuario considera que la Información es la adecuada?
 - a) Totalmente adecuada
 - b) Regularmente adecuada
 - c) Nada adecuada
- 7.- Desde su punto de vista, ¿Cree que la Información es confiable?
 - a) Totalmente confiable
 - b) Regularmente confiable

- c) Nada confiable

Dimensión: Normatividad institucional

8.- ¿El Estatuto publicado en el portal de transparencia es vigente?

- a) Si
- b) No

9.- ¿Los Reglamentos publicados en el portal son vigentes?

- a) Si
- b) No

10.- ¿En el portal se da a conocer la totalidad de la Directiva del periodo en curso?

- a) Si
- b) No

11.- ¿Se da a conocer las resoluciones emitidas por la universidad?

- a) Si
- b) No

Dimensión: Claridad y lucidez de las deficiencias que presenta la información.

12.- ¿Ha percibido Información incompleta en el portal de transparencia?

- a) Totalmente incompleta
- b) Regularmente incompleta
- c) Nada incompleta

13.- Revisando el portal de transparencia, ¿ha encontrado información desactualizada?

- a) Mucha
- b) Regular
- c) Poca

14.- Dentro de la Información publicada en el portal de transparencia, ¿existen datos que sean irrelevantes para usted?

- a) Si
- b) No

Dimensión: Expectativas limitadas para la utilización de la información.

15.- De las categorías existentes en el portal de transparencia, ¿hay alguna que

contenga Publicaciones con datos institucionales insuficientes?

- a) Todas
- b) Algunas
- c) Ninguna

16.- ¿Existe información obsoleta dentro del portal de transparencia?

- a) Mucha
- b) Regular
- c) Poca

Hojas de vida de expertos y constancias de validación:

➤ **Dra. Emma Virginia Noblecilla Montealegre**

Formación Académica Profesional

Grados Académicos

Bachiller en Ciencias Físicas y Matemáticas: Universidad Nacional de Trujillo

Bachiller en Educación. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-Lambayeque

Maestría en Ciencias: Mención en Docencia Universitaria e Investigación Educativa. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Doctorado en Ciencias de la Educación. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Título Profesional

Licenciada en Estadística. Universidad Nacional de Trujillo

Licenciada en Educación. Especialidad Matemática y Computación. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-Lambayeque

Diplomado – Nivel Postgrado

Metodología de la Investigación Científica. Universidad Nacional de Trujillo

Certificado de Especialista en Metodología de la Investigación en el Área de Educación

(Dirección de investigación de ANR)

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, la Doctora Noblecilla Montealegre Emma Virginia, especialista en Metodología de la Investigación Científica, deja constancia de haber revisado los ítems de los dos cuestionarios de encuesta que el investigador Leonardo Esteban Espinoza Arbulú usará para su trabajo de tesis "PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO AL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2017"

Ambos cuestionarios miden, en efecto, el nivel de calidad de información institucional y la percepción de los usuarios con respecto al portal de transparencia con varias preguntas definidas al respecto. Los cuestionarios muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, la Doctora Noblecilla Montealegre Emma Virginia garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

11 de Diciembre de 2017



Dra. Emma Noblecilla Montealegre
Especialista en Metodología de la Investigación

➤ **Dr. Manuel Tafur Morán**

Formación Académica Profesional

Educación Superior

Bachillerato y Licenciatura

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Lambayeque 1972-1977 Facultad de Ciencias Histórico Sociales y Educación. Escuela Profesional de Sociología

Maestría

Escuela de Post Grado de la UNPRG. Maestría en Ciencias de la Educación. Mención Docencia Universitaria e Investigación Educativa. 1997-1998 En convenio con la Universidad autónoma de México Sección de Xochimilco

Doctorado

Escuela de Post grado de la UNPRG. Doctorado en Ciencias de la Educación 2003-2004 En convenio con el Ministerio de Educación Superior de Cuba

Grados y Título Profesional

Grado Académico Bachiller en Ciencias Sociales (1978)

Grado Académico de Magíster en Ciencias de la Educación (1999)

Grado Académico de Doctor en Ciencias de la Educación (2005)

Licenciatura en Sociología 1980

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, el Doctor Manuel Tafur Morán, Sociólogo de profesión, deja constancia de haber revisado los ítems de los dos cuestionarios de encuesta que el investigador Leonardo Esteban Espinoza Arbulú usará para su trabajo de tesis "PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO AL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2017"

Ambos cuestionarios miden, en efecto, el nivel de calidad de información institucional y la percepción de los usuarios con respecto al portal de transparencia con varias preguntas definidas al respecto. Los cuestionarios muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, el Doctor Manuel Tafur Morán garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

11 de Diciembre de 2017


Dr. Manuel Tafur Morán
Licenciado en Sociología

➤ **Dr. Saúl Espinoza Zapata**

Formación Académica

Grados y Títulos

Año 2002: Doctor en Ciencias de la Educación

Año 1996: Magister en Docencia Universitaria e Investigación Educativa

Año 2010: Licenciado en Educación, Especialidad Matemática y Computación

Año 1983: Título de Contador Público

Diplomado y Segunda Especialidad a nivel de Postgrado

Año 2009: Especialista en Metodología de la Investigación Científica-ANR- Lima

Año 2004: Diplomado en “Estadística para Investigadores” 360 horas – UNPRG

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, el Doctor Espinoza Zapata Saúl Alberto, especialista en Metodología de la Investigación Científica, deja constancia de haber revisado los ítems de los dos cuestionarios de encuesta que el investigador Leonardo Esteban Espinoza Arbulú usará para su trabajo de tesis "PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO AL PORTAL DE TRANSPARENCIA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, 2017"

Ambos cuestionarios miden, en efecto, el nivel de calidad de información institucional y la percepción de los usuarios con respecto al portal de transparencia con varias preguntas definidas al respecto. Los cuestionarios muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, el Doctor Espinoza Zapata Saúl Alberto garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

11 de Diciembre de 2017


Dr. Saúl Alberto Espinoza Zapata
Especialista en Metodología de la Investigación

Chiclayo, 18 de Junio del 2018

DR.

ADRIEL RIOS VILLACORTA

DIRECTOR GENERAL DE ADMINISTRACION DE LA

UNIVERSIDAD NACIONAL "PEDRO RUIZ GALLO"

LAMBAYEQUE



Por intermedio de la presente me dirijo a usted haciéndole llegar mis cordiales saludos, y así mismo hacerle presente que a la fecha he cumplido con aplicar los instrumentos de investigación (encuestas) del Informe de tesis que estoy realizando con respecto al portal de transparencia de su institución.

Agradeciéndole de antemano su deferencia, me suscribo.

ATENTAMENTE

LEONARDO ESTEBAN ESPINOZA ARBULU