



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**La interoperabilidad en el marco de la modernización del
Estado: El caso de una institución pública de Lima – 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTORA:

Diaz Torres, Olivia Reyda (orcid.org/0000-0003-1368-8281)

ASESORES:

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto (orcid.org/0000-0002-8651-1367)

Dra. Raggio Ramírez, Giuliana del Socorro (orcid.org/0000-0002-0082-2050)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Juan, mi padre, que desde donde se encuentra, sigue guiando mis pasos.

A Gladis, mi madre, por enseñarme a ser una guerrera y a superar cada adversidad que se me presente.

A Carlos, mi esposo, por estar incondicionalmente siempre a mi lado, dándome la fuerza que necesito.

A Flavia, mi hija, por ser mi motor y motivo; y por creer en mí.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Danny Villegas Rivas, quien no solo fue docente que compartió sus conocimientos, sino también por transmitirme serenidad y seguridad a lo largo del desarrollo de mi investigación. Todo lo que pidieras con fe, sin dudar en tu corazón, se te dará.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La interoperabilidad en el marco de la Modernización del Estado: El caso de una Institución pública de Lima - 2023", cuyo autor es DIAZ TORRES OLIVIA REYDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLEGAS RIVAS DANNY ALBERTO CARNET EXT.: 003066317 ORCID: 0000-0002-8651-1367	Firmado electrónicamente por: DAVILLEGASV el 24- 07-2023 22:46:45

Código documento Trilce: TRI - 0616703

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DIAZ TORRES OLIVIA REYDA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La interoperabilidad en el marco de la Modernización del Estado: El caso de una Institución pública de Lima - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DIAZ TORRES OLIVIA REYDA : 25716379 ORCID: 0000-0003-1368-8281	Firmado electrónicamente por: ODIASZT el 27-09-2023 19:36:28

Código documento Trilce: INV - 1293768



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	20
3.1. Tipo y diseño de investigación	20
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización Categorías	20
3.3. Escenario de estudio	21
3.4. Participantes	21
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.6. Procedimiento	23
3.7. Rigor científico	23
3.8. Método de análisis de datos	24
3.9. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES	62
VII. PROPUESTA	63
REFERENCIAS	70
ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de categorización	21
Tabla 2 Resultados de las entrevistas de la pregunta 1	25
Tabla 3 Resultados de las entrevistas de la pregunta 2	28
Tabla 4 Resultados de las entrevistas de la pregunta 3	30
Tabla 5 Resultados de las entrevistas de la pregunta 4	34
Tabla 6 Resultados de las entrevistas de la pregunta 5	36
Tabla 7 Resultados de las entrevistas de la pregunta 6	38
Tabla 8 Resultados de las entrevistas de la pregunta 7	43
Tabla 9 Resultados de las entrevistas de la pregunta 8	45
Tabla 10 Resultados de las entrevistas de la pregunta 9	47
Tabla 11 Resultados de las entrevistas de la pregunta 10	51
Tabla 12 Resultados de las entrevistas de la pregunta 11	53
Tabla 13 Resultados de las entrevistas de la pregunta 12	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Arquitectura de interoperabilidad	12
Figura 2 Gestión Pública tradicional y Nueva Gestión Pública	13
Figura 3 Nube de datos de las TIC's	31
Figura 4 Redes semánticas de la entrevista respecto al primer objetivo específico elaborado en Atlas. Ti	32
Figura 5 Nube de datos del intercambio de datos	40
Figura 6 Redes semánticas de la entrevista respecto al segundo objetivo específico elaborado en Atlas. Ti	41
Figura 7 Nube de datos de la Gestión pública	48
Figura 8 Redes semánticas de la entrevista respecto al tercer objetivo específico elaborado en Atlas. Ti	49
Figura 9 Nube de datos del Gobierno Abierto	57
Figura 10 Redes semánticas de la entrevista respecto al cuarto objetivo específico elaborado en Atlas. Ti	58

RESUMEN

La presente investigación se centró en el caso de una Institución Pública de Lima – 2023, analizando cuan efectiva es la interoperabilidad, teniendo como referente a la Modernización del Estado. Se utilizó una metodología de tipo básica, con enfoque cualitativo y con diseño de estudio de caso, en donde se tuvo fuentes documentales sobre la interoperabilidad y la modernización del Estado y como participantes a administrativos y servidores públicos que laboran en una Institución pública relacionada con el transporte; y para ahondar más en la realización del estudio, se llevaron a cabo entrevistas, elaborándose el instrumento debidamente validado para su aplicación. Se concluye que, la efectividad de la interoperabilidad en el marco de la Modernización del Estado en el caso de una Institución pública de Lima – 2023, desde las tecnologías de la información tiene una efectividad favorable, pues permite el intercambio de información, para una mejor interacción y comunicación entre las instituciones, lo que genera óptimos, seguros y céleres servicios a los ciudadanos, consiguiendo generar ahorro, transparencia y eficiencia en la gestión pública y el gobierno abierto.

Palabras clave: Interoperabilidad, modernización, TICs, gestión pública

ABSTRACT

This research focused on the case of a Public Institution in Lima - 2023, analyzing how effective interoperability is, taking as a reference the Modernization of the State. A basic methodology was used, with a qualitative approach and a case study design, where documentary sources on interoperability and modernization of the State were used and as participants, administrative and public servants working in a public institution related to transportation; and to further deepen the study, interviews were conducted, preparing the instrument duly validated for its application. It is concluded that the effectiveness of interoperability in the framework of the Modernization of the State in the case of a public institution of Lima - 2023, from the information technologies has a favorable effectiveness, since it allows the exchange of information, for a better interaction and communication between institutions, which generates optimal, safe and prompt services to citizens, achieving savings, transparency and efficiency in public management and open government.

Keywords: interoperability, modernization, ICTs, public management