



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos  
Administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de  
Articulación Territorial**

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

**AUTOR:**

Membrillo Hernandez, Juan Carlos (orcid.org/0000-0001-6697-6549)

**ASESOR:**

Dr. Hernandez Torres, Alex Miguel (orcid.org/0000-0002-5682-2500)

**CO-ASESOR:**

Dr. Mejia Diaz, Yosip Ibrahin (orcid.org/0000-0003-3257-1003)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

**CHICLAYO – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mis padres, Juan Carlos Membrillo Membrillo y Pilar Elizabeth Hernandez Anchay; por ser mi motor y enseñarme buenos valores.

A mis hermanos, Aggie Kahory Membrillo Hernandez y Jhannury Alexis Membrillo Hernandez; quienes son mi motivación y mayor inspiración para seguir adelante.

## **Agradecimiento**

A mi asesor, Dr. Alex Miguel Hernandez Torres y co-asesor, Dr. Yosip Ibrahim Mejia Diaz; por haberme orientado en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A los servidores públicos de la Unidad Desconcentrada de Amazonas de la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías; por haberme permitido realizar el proceso del presente trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	46

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Validación del instrumento de la variable 1	17
<b>Tabla 2</b>	Validación del instrumento de la variable 2	18
<b>Tabla 3</b>	Confiabilidad de los instrumentos por juicio de expertos	19
<b>Tabla 4</b>	Relación entre la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022	23
<b>Tabla 5</b>	Tabla cruzada entre la dimensión interoperabilidad jurídica y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022	24
<b>Tabla 6</b>	Tabla cruzada entre la dimensión interoperabilidad organizativa y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022	25
<b>Tabla 7</b>	Tabla cruzada entre la dimensión interoperabilidad semántica y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022	26
<b>Tabla 8</b>	Tabla cruzada entre la dimensión interoperabilidad técnica y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022	27
<b>Tabla 9</b>	Contrastación de las hipótesis de la investigación	28

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Diagnóstico actual de la interoperabilidad gubernamental de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022	21
<b>Figura 2</b>	Diagnóstico actual de los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022	22

## Resumen

El avance permanente de la tecnología digital hace que las personas logren acceder a los datos necesarios y en el menor tiempo posible. Se consideró como objetivo general determinar la relación entre la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022. Se utilizó una metodología cuantitativa, básica, no experimental y descriptivo correlacional. Además, se utilizó la encuesta y el cuestionario que se aplicó a 62 trabajadores de la entidad estudiada. Los resultados revelaron que cuando la interoperabilidad gubernamental es inadecuada, los procedimientos administrativos son un 100% inadecuados. Asimismo, la interoperabilidad gubernamental y sus dimensiones mantienen una correlación positiva desde baja a muy fuerte, dado que obtuvieron un  $p=0.000 < 0.05$ , aceptando la hipótesis alterna. Se concluye que ambas variables están interconectadas entre sí, esto quiere decir que si una falla, la otra se verá afectada, es por ello que es sumamente necesario que la entidad debe contar con un sistema que le permita estar interconectado de manera directa con otras entidades del sector público ya que esto le admite atender de manera oportuna las solicitudes y reclamos de los usuarios, puesto que con ello aumentaría la eficiencia y eficacia en los procedimientos administrativos.

**Palabras clave:** Eficiencia, eficacia, interoperabilidad, procedimiento.

## **Abstract**

The permanent advance of digital technology means that people are able to access the necessary data in the shortest possible time. The general objective was to determine the relationship between government interoperability and the administrative procedures of a Decentralised Unit of the Territorial Articulation Management, 2022. A quantitative, basic, non-experimental, descriptive correlational methodology was used. In addition, the survey and questionnaire were applied to 62 workers of the studied entity. The results revealed that when government interoperability is inadequate, administrative procedures are 100% inadequate. Likewise, government interoperability and its dimensions maintain a positive correlation from low to very strong, given that they obtained a  $p=0.000<0.05$ , accepting the alternative hypothesis. It is concluded that both variables are interconnected, meaning that if one fails, the other will be affected, which is why it is extremely necessary for the entity to have a system that allows it to be directly interconnected with other public sector entities, as this allows it to respond in a timely manner to user requests and complaints, since this would increase the efficiency and effectiveness of administrative procedures.

**Keywords:** Efficiency, effectiveness, interoperability, procedure.

## I. INTRODUCCIÓN

El avance permanente de la tecnología digital hace que las personas logren acceder a los datos necesarios y en el menor tiempo posible, generando que se reduzcan costos y riesgos de contraer alguna enfermedad, incluso permite alcanzar la eficiencia y eficacia en las gestiones gubernamentales ya que el acceso a los requisitos y procedimientos administrativos están a un solo clic del equipo informático; sin embargo, aún después de la pandemia las entidades públicas no han puesto estos servicios de forma accesible a los usuarios.

En el entorno internacional, según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MTSI, 2021) revela que pese que Ecuador alcanzó un índice de 0.67 superior al logrado en el 2018 que fue de 0.58 aún existen dificultades en la dirección de la información, siendo generado por la ausencia de compromiso de las autoridades y trabajadores de las entidades públicas.

En este sentido, la CEPAL (2022) menciona que a pesar que los gobiernos de América han implementado la digitalización en sus procesos administrativos no han capacitado y orientado adecuadamente a sus funcionarios y empleados sobre el uso correcto de la sistematización de los sistemas digitales, conllevando que se generan deficiencias en los procesos administrativos que se brinda a los usuarios.

Del mismo modo, la Corporación Andina de Fomento (CAF, 2020) revela que la resiliencia del aparato estatal ante una pandemia se basa en su capacidad para seguir funcionando en los procedimientos administrativos, y la prestación continua de servicios públicos.

En el entorno nacional, la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (2022) manifiesta que el gobierno central posee limitaciones para ejercer como ente rector del sistema nacional digital, siendo estas limitaciones la amplia variedad de temas atendidos en la PCM y la falta de poder de negociación con los sectores.

Asimismo, Países Andinos (2020) indican que a pesar de la implementación del D.L. N° 1310-2016 hace hincapié sobre un análisis de calidad regulatoria para todos los procedimientos administrativos, también el D.L. N° 1246-2016 donde se establecen medidas que promueven la simplificación administrativa, y por su parte el D.U. N° 006-2020 modifica el artículo 8 del D.L. N° 1310 y además, se aprueban nuevas medidas de simplificación de los procedimientos administrativos.

Aunado a ello, en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial existen diversas dificultades tales como la falta de acuerdos claros entre la entidad y otras instituciones públicas que intervienen en los procesos administrativos ha conllevado que la interoperabilidad jurídica se vea afectada ya que esto ha generado que no se brinde la seguridad y amparo necesario a los datos de los usuarios, ya que existen requisitos contradictorios que generan confusión y pérdidas de tiempo y dinero en las personas que se acercan a solicitar información sobre alguna solicitud administrativa presentada.

Por lo tanto, los servicios disponibles que cuenta la entidad no se encuentran claramente especificados en las plataformas virtuales de la institución lo que ha ocasionado que los procedimientos administrativos sean lentos porque la entidad no mantiene buenas relaciones institucionales con aquellas entidades públicas que brindan sus servicios respecto a las TIC.

Se consideró como problema general: ¿Qué relación existe entre la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022? Igualmente, se consideraron como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de interoperabilidad gubernamental de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022?; ¿Cuál es el nivel de los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022?; ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022?

El objetivo general con respecto a esta investigación fue: Determinar la relación entre la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022. Como objetivos específicos considerados fueron: Identificar el nivel de interoperabilidad gubernamental de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022. Identificar el nivel de los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022. Establecer la relación entre las dimensiones de la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022.

Esta investigación se justificó de forma teórica porque se fortalece en la teoría de la administración clásica de Henri Fayol (1925), donde explica que las organizaciones deben dividir el trabajo de acuerdo a la experiencia y perfil del empleado, además, deben tener en cuenta sus cuatro fases.

También, se justificó de forma práctica ya que al detectar las restricciones que viene generando diferentes situaciones adversas en los procedimientos administrativos las autoridades podrán tomar decisiones acertadas que les permita alcanzar la eficiencia y eficacia institucional.

Además, se justificó de manera metodológica porque se utiliza una metodología cuantitativa, básica, descriptiva correlacional, no experimental, igualmente, porque mediante las conclusiones y recomendaciones que se logren en esta investigación aportará conocimiento para las personas que deseen conocer sobre la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos administrativos.

De esta forma, como hipótesis general fue: Existe relación significativa de la interoperabilidad gubernamental con los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022. Del mismo modo, como hipótesis específica se tuvo: Existe relación significativa de las dimensiones de la interoperabilidad gubernamental con los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito global, Margariti et al. (2022) plantearon un modelo que permita evaluar la interoperabilidad organizacional en la administración pública. Utilizaron un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, aplicando la encuesta a 67 trabajadores de diversas instituciones públicas. Los resultados permitieron presentar un nuevo modelo que mejora los modelos holísticos existentes y las herramientas asociadas con atributos adicionales para medir la interoperabilidad organizacional. Concluyeron que la interoperabilidad organizacional y la gobernanza de TI están fuertemente relacionadas. La interoperabilidad organizacional es un factor efectivo para acomodar servicios intergubernamentales que sean efectivos, integrados y transparentes.

Asimismo, Zambrano (2021) señala que el propósito del estudio fue comprender la analogía del uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte del gobierno autónomo descentralizado de las provincias del Ecuador y el cumplimiento de la transparencia y la dirección público a la información. Se utilizó un diseño de datos de panel longitudinal para analizar cada una de las 24 provincias de Ecuador utilizando un enfoque cuantitativo no experimental. Los principales hallazgos del estudio demuestran que existe una reciprocidad del presupuesto y la transparencia, es decir, que a medida que aumenta el gasto en TIC, el gobierno electrónico crecerá alrededor de un 6% y seguirá el cumplimiento de la transparencia.

Del mismo modo, Suárez (2020) identificó los factores que incrementan el nivel de interoperabilidad gubernamental en los gobiernos electrónicos. La metodología utilizada en el estudio responde a una correlación transversal, cuantitativa, no experimental. En esta investigación 100 usuarios ejecutivos gubernamentales sirvieron como muestra del estudio, y cada uno de ellos llenó un cuestionario como medio de recolección de datos. Las preguntas se enfocaron en los conceptos de trabajo colaborativo, ventanilla única, integración e interoperabilidad gubernamental. Los hallazgos sugieren que una mayor interoperabilidad gubernamental mejora la comunicación en la prestación de

servicios y la administración pública (Gobierno Electrónico), haciéndola más efectiva hacia sus electores.

También, Barragán y Naranjo (2019) examinaron el papel del gobierno electrónico en la transparencia y la participación ciudadana en los procesos de gestión pública. Fue cuantitativa, no experimental, descriptiva y correlacional, aplicando encuestas a 1006 digitales y 2706 de campo. Obtuvieron un Rho de 0.773 y una sigma inferior a 0.05. Concluyendo que estas variables poseen una relación significativa y positiva fuerte.

Además, Guamán (2019) señala que el objetivo de este estudio fue evaluar el impacto que tienen los sistemas de gobierno electrónico para la recepción y seguimiento de las rutas de tránsito municipal en la satisfacción y percepción de los ciudadanos. Se consideró un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional. Se alcanzó un  $p=0.002<0.05$  y un Pearson de 0.841. Concluyendo que estas variables mantienen una correlación altamente significativa.

En el ámbito nacional, Llanos (2022) examinó si los empleados de una agencia gubernamental tendrían probabilidades de brindar a los ciudadanos asistencia basada en documentos. Adoptaron un enfoque no experimental y correlacional. En esta investigación 100 servidores conformaron la muestra y la técnica fue un cuestionario de 31 preguntas. Encontró que un 40 % de ellos cree que la interoperabilidad institucional tiene poca importancia, mientras que para la atención archivística es alto, con 60%. La relación significativa entre estas variables con un Rho = 0,277 y un  $p=0.013$ ; además, encontró una correlación significativa (Rho = 0.409,  $p=0.000$ ) entre las dimensiones. Concluyendo que ambas variables poseen una correlación positiva baja y significativa.

A la par, Mejía (2022) decidió conocer la vinculación entre la implementación del sistema de expediente administrativo electrónico y la gestión del expediente documental en el Ministerio Público 2022. Conformado por 71 usuarios, y la muestra fue de 60. Fue un estudio descriptivo correlacional transversal básico. Se consideró la encuesta y cuestionario. Los resultados mostraron que el nivel de implementación del sistema de archivo administrativo

electrónico fue medio 52%, bajo 30% y alto 18%. Concluyendo, dado que el Rho arrojó un valor de 0, y un valor de p de 0,000, es razonable inferir que la adopción de un sistema de expediente administrativo electrónico y la gestión del expediente documental, impactará significativamente al sector público.

Del mismo modo, Hernández (2021) el objetivo fue establecer el nivel de participación del gobierno en los procedimientos administrativos de la SUTRAN. Fue un estudio positivista básico con un enfoque cuantitativo y descriptivo correlacional. La unidad de análisis fueron 91 individuos que conformaron la muestra probabilística. La conclusión de que el uso de las tecnologías digitales por parte de la SUTRAN no está contribuyendo a las estrategias de modernización del Estado ni beneficiando a los usuarios puede derivarse de la constatación de que no existe una relación positiva y significativa entre ambas.

Conjuntamente, García (2021) estableció la conexión entre gobierno digital y acceso público a la información. Fue un estudio no experimental, transversal, descriptivo, correlacional que involucró a 471 servidores y una muestra de 80 personas. Los resultados muestran que la salud del gobierno digital es mala 18,92%, promedio 51,35% y buena 29,73%. El porcentaje de personas con AIP bajo es 18,92%, aquellos con AIP medio son 51,35% y aquellos con AIP alto son 29,73%. Las conexiones más débiles entre la gobernanza digital y la AIP se pueden encontrar en identidad digital (0,272), interoperabilidad (0,316) y gobernanza de datos (0,389). El estudio descubrió una correlación positiva entre la gobernanza digital y el acceso a datos públicos.

Asimismo, Aliaga (2020) determinó cómo incide el sistema de interoperabilidad en los trámites laborales regionales en La Libertad, utilizando métodos de investigación no experimental y un diseño transversal correlacional. Para ello, este estudio utilizó un tamaño de 42 participantes para su manifestación central. Es importante señalar que los hallazgos en la presente permitieron conocer que, para el período 2019, los trámites administrativos en cada una de sus dimensiones se desarrollarán a nivel regular como la Oficina Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, según un valor no paramétrico de Tau-b de Kendall = 0,932. Concluyendo que los procesos administrativos están significativamente influenciados por el sistema de interoperabilidad.

Igualmente, Simón (2018) identificó los factores de gobierno electrónico que inciden en la gestión pública del Distrito Municipal de Yanacancha en el año 2016 con el fin de proponer una estrategia de gobierno electrónico. Se ejecutó un diseño transversal no experimental, descriptivo y correlacional, teniendo como población al personal colaborador del Distrito Municipal de Yanacancha. Para esta investigación se utilizaron dos instrumentos que han sido debidamente validados. Alcanzó un  $p=0.000<0.05$  y un Rho de 0.968. Se ha determinado que existe una influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión pública, lo que significa que la gestión pública depende de recursos externos, factores internos y relacionales.

En ese sentido, después de haber analizado los antecedentes de la investigación a nivel global y nacional, se procederá a establecer las bases teóricas de la presente investigación:

Según la CEPAL (2021) la interoperabilidad es la capacidad de diferentes organizaciones para trabajar juntas hacia el logro de objetivos predeterminados mutuamente beneficiosos. Para lograr este objetivo, se basan en compartir información y conocimiento a través de procesos institucionales que les brindan soporte, así como en intercambiar servicios, datos y documentos entre sus múltiples sistemas TIC. Asimismo, es la que permite garantizar que los organismos públicos participen en el intercambio de información que cumpla con los marcos legales vigentes para que las políticas y estrategias puedan implementarse con éxito (Martínez, 2022).

Ante ello, la interoperabilidad gubernamental permite la comunicación digital y el intercambio de información entre organizaciones públicas y privadas que necesitan comunicarse con el gobierno. Esto es necesario para lograr el objetivo de crear un mercado digital único (Stringhini, 2021). Los pasos que debe seguir el estado para implementar la interoperabilidad gubernamental es alcanzar la sensibilización, homologación de lenguaje y participación, además, debe existir un marco de referencia a utilizar, del mismo modo se debe conocer la situación actual, conceptos, encuesta y métricas, igualmente, se deben establecer estrategias de interoperabilidad, incluso se deben cumplir con todos los servicios y procesos de interoperabilidad (Lopez, 2022).

Es menester precisar, que la interoperabilidad es importante porque permite la construcción de sistemas escalables que pueden comenzar con una pequeña cantidad de actores y crecer gradualmente para incluir una mayor cantidad de instituciones, al reciclar los microservicios existentes o crear otros nuevos (Lopez, 2021). Las dimensiones consideradas son la interoperabilidad jurídica, la interoperabilidad organizativa, la interoperabilidad semántica y la interoperabilidad técnica (CEPAL, 2021).

Es por ello, que la interoperabilidad jurídica de acuerdo a la CEPAL (2021) es la que implica asegurarse de que los grupos con marcos legales, políticos y estratégicos muy variados puedan cooperar de manera efectiva. Es necesario que haya consenso sobre cómo abordar los vacíos legislativos, incluida la posibilidad de aprobar nuevas leyes (Kalogirou et al. 2022). El primer paso para identificar las barreras a la interoperabilidad es efectuar controles de interoperabilidad a través de la revisión de la reglamentación (Fitsilis et al. 2022). Deben identificarse requisitos contradictorios para procesos institucionalmente comparables, como la seguridad y protección de datos obsoletos (Faisal, y otros, 2021).

También, Campmas et al. (2022) la definen como aquellos acuerdos realizados de forma clara y precisa que permitan otorgar seguridad jurídica a las autoridades y empleados del sector público, como a los ciudadanos, puesto que, mediante ello, se estaría brindando la protección necesaria a los datos y eliminando aquellos requisitos contradictorios que ocasionan confusión entre las partes.

La interoperabilidad organizativa según la CEPAL (2021) señala que los servicios están fácilmente disponibles, fácilmente identificables, fácilmente accesibles y enfocados en el usuario. Las partes del marco están destinadas a armonizar los procedimientos institucionales para que todas las agencias públicas involucradas en la prestación de servicios públicos tengan una comprensión completa (de principio a fin) del procedimiento institucional en el que juegan un papel (Tan et al. 2022). Y conexiones sociales: establecer un marco transparente para la relación entre los proveedores de servicios y los usuarios finales (Alastalo & Helén, 2022).

Por lo tanto, requiere que las administraciones públicas participantes lleguen a un acuerdo sobre la formalización de procesos institucionales de ayuda mutua, acción conjunta e interconexión (a través de medios como memorandos de entendimiento y acuerdos de servicio, o APS) (Tamrat, y otros, 2022). Del mismo modo, Casiano et al. (2021), mencionan que la interoperabilidad organizativa se fundamenta en los servicios centrados en el usuario, siendo necesario que existan relaciones institucionales entre ambas partes sólidas y coherentes, donde la asistencia mutua sea su principal elemento y que los procesos institucionales estén siempre interconectados.

La interoperabilidad semántica de acuerdo a la CEPAL (2021) es la que implica asegurarse de que la información que se envía se comprenda y se conserve en su forma y significado originales en todas las comunicaciones. La dimensión semántica se refiere a la importancia de los elementos de datos y su interconexión (De Mello et al. 2022). Esto incluye desarrollar léxicos y diagramas compartidos para describir los intercambios de datos y garantizar que todas las partes involucradas en una conversación tengan un entendimiento común de los datos que se intercambian (Yaghoobirafi & Farahani, 2022).

Aunado a ello, dentro de la interoperabilidad semántica existe el aspecto sintáctico se refiere a la descripción gramatical y estructural precisa de la información que se intercambiará (Pathak et al. 2022). Comprender los datos y la información como un bien público valioso es un punto de partida para mejorar la interoperabilidad semántica (Sachdeva & Bhalla, 2022). Los requisitos clave para la interoperabilidad semántica incluyen taxonomías, vocabularios controlados, tesauros, listas de códigos y modelos de estructura (Khatoon & Ahmed, 2022).

Además, la interoperabilidad semántica en palabras de Nagasundaram et al. (2022), es la comprensión de la información por parte de los ciudadanos donde se debe cumplir con cierta lista de códigos y requisitos clave que permita orientar al empleado de manera correcta y pueda intercambiar datos con los usuarios.

La interoperabilidad técnica según la CEPAL (2021) consiste en todo lo que se utiliza para vincular dispositivos y servicios, incluido el hardware y el software que lo hace posible. Incluyendo especificaciones de interfaz, servicios de conexión, servicios de integración de datos, protocolos de presentación e intercambio de datos y protocolos de comunicación segura.

Asimismo, es la implementación estructurada y organizada de la tecnología de desarrollo de programas de TI, con un enfoque en la gobernanza y un objetivo claro de cumplir con los objetivos predeterminados; garantía de vínculos de desarrollo de programas de TI entre diferentes departamentos dentro y entre organizaciones, tanto dentro como fuera de TI; el uso de TI se desarrolla para mejorar la eficiencia y la productividad (Pillai et al. 2022). Conjunto de requisitos, u objetivos que se pueden aplicar consistentemente para asegurar que la tecnología de la información y los procesos asociados se adapten a la tarea dada (Pescatore & Beery, 2022).

Los estándares (como los que se utilizan para intercambiar datos, enviar mensajes, garantizar la seguridad y proteger la información personal de los usuarios) proporcionan un lenguaje común y un conjunto de expectativas que hacen posible que diferentes sistemas o dispositivos funcionen juntos (Makarenko, 2021). También se incluyen métodos como scrum para la gestión de proyectos y el denominado DevOps como un enfoque novedoso para el desarrollo de programas informáticos y la gestión de operaciones de tecnologías de la información (Zhang, 2021).

Para Chiavenato (2006) el proceso administrativo es una sucesión constante de las funciones administrativas que se corresponden activamente, tomando en cuenta las cuatro fases, la planeación, la organización, la dirección y el control. Igualmente, Mondragón (2021) lo define como una serie de actividades realizadas por las entidades de que se trate, que dan lugar a la expedición de un acto administrativo con efectos jurídicos individuales o diferenciables sobre los derechos, intereses u obligaciones de los gobernados. Asimismo, es un conjunto de gestiones realizadas por los poderes descentralizados del Estado o de los gobiernos locales para crear y, en su caso, ejecutar un acto administrativo (Herrera et al. 2021).

El establecimiento de un nuevo procedimiento administrativo tiene como objetivo mejorar la gestión de los recursos de la empresa, lo que a su vez beneficia a la empresa ya todos los que trabajan en ella y para ella (Cieza et al. 2021). Por lo tanto, el proceso administrativo permite una gestión eficiente de los recursos a través de un control y una asignación bien organizados.

Cualquier tipo de empresa puede beneficiarse de este procedimiento y todos los empleados deben estar familiarizados con sus funciones específicas dentro del proceso más amplio (Cabico et al. 2022). El objetivo es coordinar todos los activos disponibles, ya sean personas, cosas o dinero (Palomeque & Urdaneta, 2022). Una conexión bien establecida entre las personas y los recursos financieros de la empresa es crucial para lograr sus objetivos predeterminados (Anchelia et al. 2021).

Los procedimientos administrativos se implementan para garantizar que los recursos de una empresa se administren de manera efectiva, generando los mejores resultados posibles para el negocio y para todas las personas que están comprometidas con el éxito de la empresa y trabajan en ella (Fernandez, 2021). También, los principales principios de los procedimientos administrativos se basan en la buena fe, en la presunción de veracidad, en la verdad material y en los controles posteriores ya que esto permite alcanzar el beneficio de los usuarios (Guillin et al. 2022). Las dimensiones consideradas fueron la planeación, la organización, la dirección y el control (Neira et al. 2022).

La planificación según Neira et al (2022) se refiere a la incorporación de las políticas de la organización en todos los procesos planificados; en consecuencia, todos los presupuestos deben llevarse a cabo según lo previsto, sin desviación; sin embargo, para hacerlo, se debe establecer un procedimiento administrativo simplificado bien en anticipación de cuando se necesita.

Con respecto a la organizacional Neira et al (2022) revelan que, para lograr objetivos compartidos, todos en el grupo deben ser incentivados para mantener una coordinación efectiva que divida el trabajo de manera justa y al mismo tiempo respete los rangos jerárquicos establecidos.

La dirección según Neira et al. (2022) señala que, para lograr este estatus, los empleados y sus superiores deben demostrar liderazgo en todas sus interacciones diarias entre ellos y con los clientes. Esto se puede lograr a través de una comunicación abierta y honesta que respete el tiempo y las ideas de los demás y que anima a los empleados a trabajar hacia las metas establecidas de la organización.

El control según Neira et al. (2022) se enfatiza que las actividades de fiscalización deben realizarse sin previo aviso para comprobar si los servidores públicos están o no comprometidos con su trabajo y tienen una clara identidad institucional. Como resultado, puede garantizar la precisión de los datos que los empleados proporcionan a los contribuyentes y, si se descubren fallas, tendrá tiempo de corregirlas antes de que tengan un impacto negativo en el negocio (Croucher & Woelert, 2022). En otras palabras, esta medida le ayudará a localizarlas fugas en el suministro de agua de la organización que amenazan sus intereses (Qi & Wang, 2021).

En consecuencia, las bases legales que se consideran en la primera variable es el D.L. N° 1412 puesto que se aprueba la Ley de Gobierno Digital para todas las entidades públicas, del mismo modo se tiene al D.S. N° 029-2021-PCM que aprueba el Reglamento del Gobierno Digital, seguido por el D.S. N° 164-2021-PCM que aprueba la Política General de Gobierno para el periodo 2021 al 2026. Respecto a las bases legales de la segunda variable es la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y el D.S. N° 004-2019-JUS que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444. Cabe precisar, que dentro de la propia institución se cuenta con el Manual de Procesos y Procedimientos Administrativos en Atención al Ciudadano.

El enfoque científico considerado es la teoría de la administración clásica de Fayol (1925), donde explica que las organizaciones deben dividir el trabajo de acuerdo a la experiencia y perfil del empleado, además, deben tener en cuenta las fases de la planeación, organización, dirección y control. La teoría gerencial tradicional, también conocida como la escuela de pensamiento "fayolista" en honor a su fundador Henry Fayol, se destacó por su enfoque holístico del estudio de los negocios porque, para Fayol, tanto vender como

producir, financiar y asegurar los activos de la organización eran todos cruciales (Mendoza & Moreira, 2021).

Al final, la organización y sus partes constituyentes fueron vistas como clientes internos como parte de un gran sistema interdependiente. La carga del trabajo administrativo no debe recaer únicamente sobre los hombros de los superiores; más bien, debe compartirse entre los superiores y aquellos a quienes supervisan. Con el fin de maximizar la eficiencia administrativa y, por extensión, la capacidad de la empresa para generar beneficios, Fayol ideó una serie de escenarios diferentes (Sepúlveda et al. 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

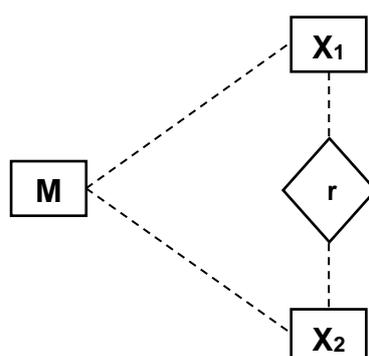
##### 3.1.1. Tipo de investigación

Para este caso se consideró una investigación básica. La CONCYTEC (2018) enfatiza que está incrustado dentro de un marco teórico y, por lo tanto, es único dentro de él. El fin es ampliar nuestra comprensión científica sin contrastarla con ninguna consideración práctica.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

La recolección de datos ocurre durante un solo tiempo con un solo sujeto. Por lo tanto, se utilizó el diseño no experimental para tener en cuenta datos transversales. Hernández y Mendoza (2018) en los diseños no experimentales se recopilan datos de un solo momento en el tiempo con respecto a las variables y su relación en ese momento.

Esquema :



Dónde :

M : Muestra.

X<sub>1</sub> : Interoperabilidad Gubernamental.

r : Relación.

X<sub>2</sub> : Procedimientos Administrativos.

Asimismo, se consideró un nivel de investigación descriptivo correlacional porque se intenta describir los fenómenos de estudio y porque se pretende medir el grado de vínculo que existe entre las variables y sus dimensiones. Baena (2017) indica que los estudios descriptivos son aquellos que se encargan de buscar el objeto del trabajo, describiendo y explicando lo que se está estudiando, en cambio, Vásquez (2020) señala que las correlacionales examinan la relación entre múltiples conceptos, categorías o variables en un contexto particular. Su propósito es evaluar el grado de relación entre estos dos elementos.

Además, se consideró un enfoque cuantitativo porque permite comprender las frecuencias, patrones y correlaciones que se pretende llevar a cabo. Hernández y Mendoza (2018) han encontrado que las estadísticas son útiles en una amplia variedad de contextos, incluido el descubrimiento de patrones, la clarificación de causas y efectos, la elaboración de generalizaciones y la confirmación de hipótesis. De esta manera, los resultados se muestran numérica o gráficamente.

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

#### **Variable 1: Interoperabilidad Gubernamental**

Definición conceptual: Es la capacidad de que las organizaciones interactúen para alcanzar objetivos comunes que sean beneficiosos y que hayan sido acordados de manera previa y conjunta, recurriendo a la puesta en común de información y conocimientos, a través de los procesos y el intercambio de datos entre sus sistemas de información, tomando en cuenta los cuatro niveles; siendo estas la interoperabilidad jurídica, interoperabilidad organizativa, interoperabilidad semántica e interoperabilidad técnica (CEPAL, 2021).

Definición operacional: Esta variable fue evaluada a través de un cuestionario que estará validado por tres expertos con grado de maestro y amplia experiencia académica y profesional, conformado por 16 ítems que será aplicado a los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, considerando sus dimensiones: Interoperabilidad Jurídica,

Interoperabilidad Organizativa, Interoperabilidad Semántica e Interoperabilidad Técnica.

Escala de medición: Ordinal.

### **Variable 2: Procedimientos Administrativos**

Definición conceptual: Es una sucesión constante de las funciones administrativas que se corresponden activamente, tomando en cuenta las cuatro fases; siendo estas la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2006).

Definición operacional: Esta variable fue evaluada a través de un cuestionario que estará validado por tres expertos con grado de maestro y amplia experiencia académica y profesional, conformado por 14 ítems que será aplicado a los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, considerando sus dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Escala de medición: Ordinal.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

Hernández y Mendoza (2018) la población es una colección de personas o cosas que serán objeto de una encuesta. La población censal es la recopilación de datos respecto a un determinado grupo de personas.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión. Los trabajadores que se encontraron laborando al momento que se aplicaron las encuestas y que respondieron la totalidad de las preguntas asignadas en los cuestionarios.

Criterios de exclusión. Los trabajadores que se encontraron con licencia laboral y que no respondieron todas las preguntas asignadas en los cuestionarios.

### 3.3.2. Muestra

Se consideró la muestra censal ya que los 62 trabajadores de la entidad pública, fueron considerados en la muestra de estudio.

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

La técnica considerada en este trabajo fue la encuesta, que se aplicó a la interoperabilidad gubernamental como a los procedimientos administrativos. La técnica es la información que se recopila sistemáticamente de acuerdo con un plan predeterminado, lo que garantiza la precisión de los datos, y luego se pueden dar respuestas descriptivas, como una tabla de coeficientes de correlación (Hernández y Mendoza, 2018).

El instrumento utilizado fue el cuestionario conformado por 30 ítems, de los cuales 16 pertenecieron a la interoperabilidad gubernamental y 14 pertenecieron a los procedimientos administrativos, que fue validado por expertos en el tema estudiado. El cuestionario es un conjunto de preguntas que deben redactarse de forma lógica y sistemática, en el orden correcto, con el espacio adecuado entre ellas y siguiendo un esquema para que las respuestas nos proporcionen toda la información que necesitamos (Sánchez et al, 2018).

La validez del instrumento de la variable 1, se determinó mediante la prueba de Aiken con jueces, con la ayuda de tres expertos en el dominio. Los resultados obtenidos demuestran un alto grado de validez de contenido del instrumento (Promedio de ponderación = 96.22%), lo que asegura su utilidad.

#### Tabla 1

*Validación del instrumento de la variable 1*

Jueces	Valoración
1	93.85%
2	97.87%
3	96.94%
<b>Promedio de ponderación</b>	96.22%

Nota: Tabla que establece la valoración de la variable 1.

Del mismo modo, la validez del instrumento de la variable 2, se determinó mediante la prueba de Aiken con jueces, con la ayuda de tres expertos en el dominio. Los resultados obtenidos demuestran un alto grado de validez de contenido del instrumento (Promedio de ponderación = 97.79%), lo que asegura su utilidad.

**Tabla 2**

*Validación del instrumento de la variable 2*

Jueces	Valoración
1	95.63%
2	99.91%
3	97.84%
<b>Promedio de ponderación</b>	<b>97.79%</b>

Nota: Tabla que establece la valoración de la variable 2.

Además, se procedió a obtener su grado de confiabilidad mediante la prueba piloto, donde 15 trabajadores fueron escogidos al azar mediante el Alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad mayor a 0.700 procediendo a aplicar las encuestas.

Es menester precisar, que para la presente investigación se empleó cuestionarios para cada variable de estudio con una escala de Likert, que va del 1 al 5; donde 1, indica una valoración totalmente en desacuerdo y su opuesto, el 5, indica una valoración totalmente de acuerdo.

Siendo ello así, para ambas variables, se consideró la escala ordinal, con la finalidad de que, se pueda aplicar los métodos estadísticos necesarios. En consecuencia, se utilizaron dos métodos estadísticos; el primero fue el descriptivo, que permitió verificar la información estadística alcanzada por la aplicación de las encuestas y el segundo fue el estadístico inferencial, que permitió conocer mediante la prueba de normalidad de datos si los resultados son paramétricos o no paramétricos.

### Tabla 3

#### *Confiabilidad de los instrumentos por juicio de expertos*

Datos de los Expertos	Grado	Resultado
Andrey Guerrero Garcia	Maestro	Aplicable
Edgar Daniel Hernandez Anchay	Maestro	Aplicable
Kevin Rolando Calderon Bazan	Maestro	Aplicable

Nota: Tabla que establece el resultado para la aplicación de los instrumentos.

### 3.5. Procedimientos

Se inició elaborando el cuestionario para cada una de las variables, posterior a ello, se procedió a obtener la validación por expertos con el fin de conocer su opinión y verificar que cumpla con los criterios profesionales y de investigación. Seguidamente se aplicó la prueba piloto a 15 trabajadores escogidos al azar mediante el Alfa de Cronbach.

Consecutivamente, se procedió a aplicar los cuestionarios a los trabajadores considerados en la muestra, después se realizó un control de calidad que permitió verificar si todos los encuestados han respondido la totalidad de las interrogantes.

Posteriormente, se agregaron los datos que fueron seleccionados y se trasladarán al paquete estadístico SPSS V 26 ya que mediante ello se obtendrán los resultados que permitieron analizar e interpretar, culminando con las conclusiones y recomendaciones.

### 3.6. Método de análisis de datos

Se utilizaron dos métodos estadísticos. El primero fue el descriptivo que permitió verificar la información estadística alcanzada por la aplicación de las encuestas. Hernández y Mendoza (2018) señalan que las estadísticas descriptivas extrapolan información sobre un grupo en función de las observaciones de un solo conjunto de datos.

También, se utilizó el método estadístico inferencial con el fin de conocer mediante la prueba de normalidad de datos si los resultados son paramétricos o no paramétricos, asimismo, porque se consideró los coeficientes de Tau-b de Kendal y Rho de Spearman. Los datos recopilados proporcionaron un cierto margen de error. Este método de análisis de datos, que infiere conclusiones a partir de una muestra, requiere un cálculo de probabilidad (Hernández y Mendoza, 2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo a Baena (2017) la ética es el estudio del comportamiento humano y la moralidad. Requiere que los investigadores consideren la objetividad, la responsabilidad, el respeto y la capacidad de usar a otros según sea necesario. Debido a su enfoque en la ciencia, la ética espera que los participantes mantengan un sentido de justicia, decencia y voluntad de usar a otros según sea necesario.

Es menester precisar, que toda la información que fue recopilada durante la investigación del auditor independiente ha sido certificada, adjudicada y presentada, esta tarea pudo completarse de manera objetiva. Todos los datos de los encuestados fueron utilizados exclusivamente con fines académicos y destruidos una vez aprobado el estudio, por lo que también se tuvo en cuenta el respeto a la privacidad de los encuestados.

Además, se tuvo en cuenta el valor de la responsabilidad, ya que mi dedicación para realizar esta investigación me ayudó a alcanzar mis objetivos profesionales. Una vez más, se asume el consentimiento informado si todos los participantes del estudio son conscientes de los objetivos del estudio y están de acuerdo en que sus respuestas parecen lograr esos objetivos.

#### IV. RESULTADOS

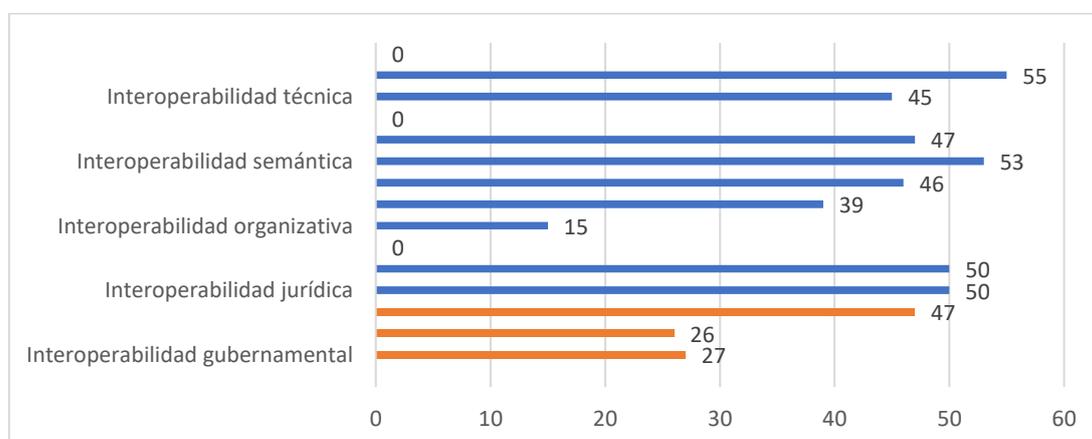
Los datos reflejados en la figura 1, señalan que las dimensiones interoperabilidad técnica, la interoperabilidad semántica y la interoperabilidad jurídica cuentan con mayor al 50% en el nivel moderado, en cambio, la dimensión interoperabilidad organizativa obtuvo un 39% en el mismo nivel respectivamente.

En ese sentido, estos resultados revelan que la entidad no dispone de un plan de verificación de comprensión de la información brindada a los trabajadores, asimismo, las aplicaciones electrónicas que posee la entidad no permiten atender los reclamos de manera oportuna por la falta de acuerdos claros en las reuniones de trabajo.

Por lo tanto, la variable interoperabilidad gubernamental alcanzó mayor al 50% en los niveles inadecuado y moderado, demostrando que se evidencian diferentes falencias en esta institución porque no existen lineamientos operativos que permitan mantener un servicio técnico de calidad ya que las autoridades no han cumplido con realizar convenios específicos y estratégicos con entidades del sector público y privado que les consienta mantener operativa la interoperabilidad digital.

**Figura 1**

*Diagnóstico actual de la interoperabilidad gubernamental de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022*



Nota: Figura que contiene datos descriptivos de la variable y sus dimensiones.

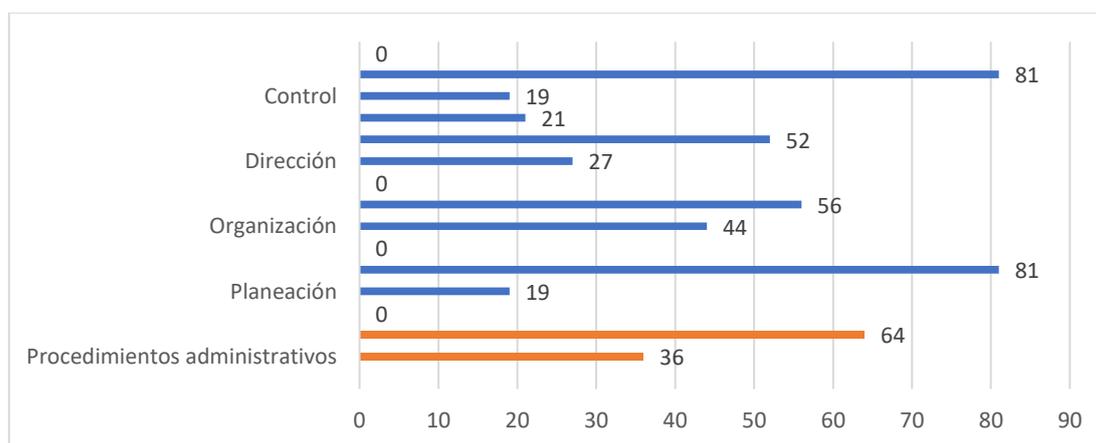
Los datos reflejados en la figura 2, señalan que las dimensiones control y planeación son inadecuadas un 81%, seguidas por las dimensiones organización que es moderada un 56% y dirección que es moderada un 52% respectivamente.

En ese sentido, estos resultados revelan que los objetivos planteados en la institución no permiten alcanzar la eficiencia en la planificación de las actividades, además, las autoridades no demuestran responsabilidad en cada compromiso asumido en beneficio de la institución y que los sistemas digitales que posee la entidad no admiten la facilitación del uso de los recursos al momento que atiende a los usuarios.

Por lo tanto, la variable procedimientos administrativos es moderada un 64% confirmando lo que las dimensiones exteriorizaron, siendo originado por las múltiples deficiencias en el control, por la falta de objetivos acordes a las necesidades de la entidad y sobre todo porque no se planifican las actividades de forma anticipada.

## Figura 2

*Diagnóstico actual de los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022*



Nota: Figura que contiene datos descriptivos de la variable y sus dimensiones.

**Tabla 4**

*Relación entre la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022*

		Procedimientos Administrativos			
			Inadecuado	Moderado	Total
Interoperabilidad Gubernamental	Inadecuado	Recuento	17	0	17
		%	100,0%	0,0%	100,0%
	Moderado	Recuento	5	11	16
		%	31,3%	68,8%	100,0%
	Adecuado	Recuento	0	29	29
		%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	22	40	62
		%	35,5%	64,5%	100,0%

Nota: Tabla que establece la relación entre las variables de estudio.

Los hallazgos plasmados en la tabla 4, demuestran que cuando la interoperabilidad gubernamental es inadecuada, los procedimientos administrativos son inadecuados un 100% respectivamente, lo que demuestra que una depende la otra, en resumen, si una no actúa correctamente, la otra se verá afectada de forma considerable.

En cambio, cuando es moderado, los procedimientos administrativos mejoran adecuadamente en un 68.8% respectivamente.

Pero cuando la interoperabilidad gubernamental es adecuada los procedimientos administrativos mejoran adecuadamente en un 100% respectivamente.

Es por ello, que la interoperabilidad gubernamental se relaciona de forma significativa con los procedimientos administrativos, lo que significa que existe dentro de la institución estudiada una organización que puede afrontar nuevos retos tecnológicos que permita interactuar en tiempo real con otras entidades del sector público con el propósito de alcanzar la eficiencia y eficacia en los procedimientos administrativos.

**Tabla 5**

*Tabla cruzada entre la dimensión interoperabilidad jurídica y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022*

			Procedimientos Administrativos		Total
			Inadecuado	Moderado	
Interoperabilidad Jurídica	Inadecuado	Recuento	20	11	31
		%	64,5%	35,5%	100,0%
	Moderado	Recuento	2	29	31
		%	6,5%	93,5%	100,0%
Total		Recuento	22	40	62
		%	35,5%	64,5%	100,0%

Nota: Tabla que establece la relación entre la interoperabilidad jurídica y los procedimientos administrativos.

Los datos que posee la tabla 5, demuestra que cuando la interoperabilidad jurídica es inadecuada, los procedimientos administrativos son inadecuados un 64.5% respectivamente.

En cambio, cuando es moderado, los procedimientos administrativos mejoran adecuadamente en un 93.5% respetivamente.

Es por ello, que sí una está bien impacta positivamente en la otra, señalando de esta forma que si se formalizan los procesos institucionales virtuales esto va a permitir obtener una asistencia mutua entre entidad y el usuario impactando de manera positiva en los procedimientos administrativos y por ende en brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

**Tabla 6**

*Tabla cruzada entre la dimensión interoperabilidad organizativa y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022*

			Procedimientos Administrativos		
			Inadecuado	Moderado	Total
Interoperabilidad Organizativa	Inadecuado	Recuento	9	0	9
		%	100,0%	0,0%	100,0%
	Moderado	Recuento	13	11	24
		%	54,2%	45,8%	100,0%
	Adecuado	Recuento	0	29	29
		%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Recuento	22	40	62	
	%	35,5%	64,5%	100,0%	

Nota: Tabla que establece la relación entre la interoperabilidad organizativa y los procedimientos administrativos.

Los datos que posee la tabla 6, expone que cuando la interoperabilidad organizativa es inadecuada, los procedimientos administrativos son inadecuados un 100% respectivamente.

En cambio, cuando es moderado, los procedimientos administrativos mejoran adecuadamente en un 45.8% respectivamente.

Pero cuando la interoperabilidad organizativa es adecuada los procedimientos administrativos mejoran adecuadamente en un 100%, poniendo en evidencia que si una está bien impacta positivamente en la otra, revelando de esta manera que si se ejecutan los controles legales virtuales de forma eficiente permitirían brindar seguridad jurídica a los inspectores de la SUTRAN.

Es por ello, que si los procesos institucionales virtuales son acordes a la base legal existente consiente brindar protección a los datos de los usuarios, además, de ello si las autoridades toman medidas eficientes cuando observan los requisitos contradictorios disminuyen el efecto negativo en la interoperabilidad jurídica, mejorando cada fase de los procedimientos administrativos.

**Tabla 7**

*Tabla cruzada entre la dimensión interoperabilidad semántica y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022*

			Procedimientos Administrativos		
			Inadecuado	Moderado	Total
Interoperabilidad Semántica	Inadecuado	Recuento	22	11	33
		%	66,7%	33,3%	100,0%
	Moderado	Recuento	0	29	29
		%	0,0%	100,0%	100,0%
Total		Recuento	22	40	62
		%	35,5%	64,5%	100,0%

Nota: Tabla que establece la relación entre la interoperabilidad semántica y los procedimientos administrativos.

Los datos que posee la tabla 7, señalan que cuando la interoperabilidad semántica es inadecuada, los procedimientos administrativos son inadecuados un 66.7% respectivamente.

En cambio, cuando es moderado, los procedimientos administrativos mejoran adecuadamente en un 100% respectivamente.

Es por ello, que sí una está bien impacta positivamente en la otra, indicando que sí se cumple con realizar convenios con otras entidades públicas y que se cumplan los procesos institucionales interconectados entonces se obtienen relaciones institucionales digitales en beneficio de los usuarios y de la propia entidad.

**Tabla 8**

*Tabla cruzada entre la dimensión interoperabilidad técnica y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022*

			Procedimientos Administrativos		Total
			Inadecuado	Moderado	
Interoperabilidad Técnica	Inadecuado	Recuento	17	11	28
		%	60,7%	39,3%	100,0%
	Moderado	Recuento	5	29	34
		%	14,7%	85,3%	100,0%
Total		Recuento	22	40	62
		%	35,5%	64,5%	100,0%

Nota: Tabla que establece la relación entre la interoperabilidad semántica y los procedimientos administrativos.

Los datos que posee la tabla 8, señalan que cuando la interoperabilidad técnica es inadecuada, los procedimientos administrativos son inadecuados un 60.7% respectivamente.

En cambio, cuando es moderado, los procedimientos administrativos mejoran adecuadamente en un 85.3% respectivamente.

Es por ello, que sí una está bien impacta positivamente en la otra, exponiendo de esta forma que sí se entrega el plan de verificación de comprensión de la información brindada a los trabajadores de manera oportuna, si se verifica la lista de códigos que existe en la entidad permite otorgar de forma clara y precisa los requisitos clave que deben presentar los usuarios puesto que con ello se mejora la comunicación efectiva en beneficio de los usuarios.

### **Contrastación de hipótesis**

La prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov (Anexo 6) reveló que los datos estadísticos son no paramétricos dado que en cada una de las variables y dimensiones el grado de significancia bilateral fue inferior a 0.05, siendo esta la razón por el cual se decidió utilizar los coeficientes de correlación de Tau-b de Kendall y el Rho de Spearman. Revelando de esta manera que

mientras las autoridades dispongan que la entidad cuente con las aplicaciones electrónicas que consienta atender de forma oportuna los reclamos de los usuarios, mientras los equipos y servicios digitales permitan llevar procesos óptimos de gestión y que los protocolos de comunicación admitan solucionar los problemas generados con los usuarios entonces los procedimientos administrativos serán eficientes.

**Tabla 9**

*Contrastación de las hipótesis de la investigación*

Relación	Tau-b de Kendall	Rho de Spearman	Probabilidad (p-valor)	Decisión	Significancia
Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos Administrativos	0.793	0.838	0.000<0.01	Se acepta la Hipótesis	Altamente significativa
Interoperabilidad Jurídica – Procedimientos Administrativos	0.607	0.607	0.000<0.01	Se acepta la Hipótesis	Altamente significativa
Interoperabilidad Organizativa – Procedimientos Administrativos	0.725	0.759	0.000<0.01	Se acepta la Hipótesis	Altamente significativa
Interoperabilidad Semántica – Procedimientos Administrativos	0.695	0.695	0.000<0.01	Se acepta la Hipótesis	Altamente significativa
Interoperabilidad Técnica – Procedimientos Administrativos	0.479	0.479	0.000<0.01	Se acepta la Hipótesis	Altamente significativa

Nota: Tabla que establece la contrastación de las hipótesis planteadas.

Los datos señalados en la tabla 9, señala que las variables interoperabilidad gubernamental y los procedimientos administrativos, mantienen una correlación positiva muy alta, asimismo, se observa que ambas

lograron  $p=0.000<0.01$ , permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula. Asimismo, se logra apreciar que las cuatro dimensiones de la variable interoperabilidad gubernamental mantienen una relación positiva desde baja a considerable con los procedimientos administrativos, dado que alcanzaron coeficientes desde el 0.479 al 0.759, también se alcanza a evidenciar que todas las dimensiones lograron  $p=0.000<0.01$ , permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula.

Estos datos ponen en evidencia que ambas variables están interconectadas entre sí, esto quiere decir que si una falla, la otra se verá afectada, es por ello que es sumamente necesario que la entidad debe contar con un sistema que le permita estar interconectado de manera directa con otras entidades del sector público ya que esto le admite atender de manera oportuna las solicitudes y reclamos de los usuarios, puesto que con ello aumentaría la eficiencia y eficacia en los procedimientos administrativos.

## V. DISCUSIÓN

Para proceder a desarrollar este punto se realizó la triangulación informativa, utilizando para ello, los datos alcanzados en los resultados que fueron comparados con los antecedentes ubicados en el estudio y con las teorías consideradas en el marco teórico. Dando inicio al objetivo general y seguido por cada uno de sus objetivos específicos.

Considerando a los resultados efectuados en este estudio, es importante indicar que respecto a la relación entre la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos administrativos, se han conseguido resultados que indican lo siguiente: La interoperabilidad gubernamental se relaciona de forma significativa con los procedimientos administrativos, lo que significa que existe dentro de la institución estudiada una organización que puede afrontar nuevos retos tecnológicos que permita interactuar en tiempo real con otras entidades del sector público con el propósito de alcanzar la eficiencia en los procedimientos administrativos.

En cuanto a las variables generales lograron  $p=0.000<0.01$ , permitiendo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, además consiguieron un Tau de Kendall de 0.793 y un Rho de Spearman de 0.838, demostrando que una depende de la otra.

Es por ello, que según Barragán y Naranjo (2019) indican que el papel del gobierno electrónico en la transparencia y la participación ciudadana poseen una relación significativa y positiva fuerte. Del mismo modo, Llanos (2022), que detalla que la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos administrativos mantienen una relación significativa.

Además, que debemos tener en cuenta lo que se establece en la teoría de la administración clásica de Fayol (1925) quien pone en evidencia que las organizaciones deben dividir el trabajo de acuerdo a la experiencia y perfil del empleado, además, deben tener en cuenta las fases de la planeación, organización, dirección y control.

Encuentran apoyo en estos trabajos porque ellos también han encontrado que las dos variables mantienen una correlación estadísticamente significativa, que son los mismos hallazgos que se ha logrado en este trabajo. Asimismo, se ha considerado esta teoría porque al cumplir con cada una de las fases mencionadas las variables alcanzarán altos niveles de eficiencia y eficacia, puesto que los trabajadores y funcionarios cumplirán con el perfil que exige el cargo y con ello aumentarán la competitividad laboral.

En cuanto al objetivo específico 1, según el cuestionario aplicado en la institución que se desarrolló la presente investigación fueron que cuando la interoperabilidad jurídica es inadecuada, los procedimientos administrativos son inadecuados un 64.5%, en cambio, cuando es moderado, los procedimientos administrativos mejoran adecuadamente en un 93.5%, poniendo en evidencia que sí una está bien impacta positivamente en la otra, señalando de esta forma que si se formalizan los procesos institucionales virtuales esto va a permitir obtener una asistencia mutua entre entidad y el usuario impactando de manera positiva en los procedimientos administrativos y por ende en brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

Los resultados logrados se asemejan al estudio de Mejía (2022) porque mostraron que el nivel de implementación del sistema de archivo administrativo electrónico fue medio 52%, bajo 30% y alto 18%. Asimismo, Zambrano (2021) ya que demostraron que existe una reciprocidad del presupuesto y la transparencia, es decir, que a medida que aumenta el gasto en TIC, el gobierno electrónico crecerá alrededor de un 6% y seguirá el cumplimiento de la transparencia.

Estas investigaciones consideradas aportan conocimiento sobre el comportamiento de las variables y dimensiones de manera descriptiva, puesto que alcanzaron niveles entre el medio y bajo, que son parecidos a los resultados que se han conseguido en este trabajo.

Respecto al objetivo antes mencionado, podemos decir que para ambas variables los trabajadores están listos para participar en las actividades que permitan mejorar los tiempos y costos de los procedimientos administrativos. Es

por ello que las palabras de la CEPAL (2021), indica que es la que implica asegurarse de que los grupos con marcos legales, políticos y estratégicos muy variados puedan cooperar de manera efectiva.

Se ha tomado en cuenta esta teoría porque si en los procedimientos administrativos se interpretan de manera correcta las normas legales, los políticos trabajan pensando en el interés del pueblo y las estrategias consideradas se elaboran tomando en cuenta las necesidades de la institución y exigencias de la sociedad, entonces se logra la eficiencia en los procedimientos administrativos.

Según los resultados arrojados en el objetivo específico 2, en la aplicación del instrumento en la institución estudiada podemos afirmar que el nivel de los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, es inadecuada, los procedimientos administrativos son inadecuados un 100%, en cambio, cuando es moderado, los procedimientos administrativos mejoran adecuadamente en un 45.8%.

Pero cuando la interoperabilidad organizativa es adecuada los procedimientos administrativos mejoran adecuadamente en un 100%, poniendo en evidencia que si una está bien impacta positivamente en la otra, revelando de esta manera que si se ejecutan los controles legales virtuales de forma eficiente permitirían brindar seguridad jurídica a los inspectores de la SUTRAN.

Pero debemos tener en cuenta que según Nagasundaram et al. (2022) que mencionan que la articulación territorial es la comprensión de la información por parte de los ciudadanos donde se debe cumplir con cierta lista de códigos y requisitos clave que permita orientar al empleado de manera correcta y pueda intercambiar datos con los usuarios.

Por otro lado, Suárez (2020) sugiere que una mayor interoperabilidad gubernamental mejora la comunicación en la prestación de servicios y la administración pública, haciéndola más efectiva hacia sus electores. Asimismo, si los procesos institucionales virtuales son acordes a la base legal existente consiente brindar protección a los datos de los usuarios, además, de ello si

las autoridades toman medidas eficientes cuando observan los requisitos contradictorios disminuyen el efecto negativo en la interoperabilidad jurídica, mejorando cada fase de los procedimientos administrativos.

El trabajo previo y la teoría considerada brindan mayor información con respecto a los datos alcanzados puesto que consienten conocer a profundidad la forma de codificar e intercambiar información en los sistemas que permiten una interoperabilidad organizativa adecuada en concordancia con instituciones que están de manera directa involucradas en las funciones de esta institución.

En cuanto al objetivo específico 3, después de haber aplicado los cuestionarios, en la institución que se ejecutó el estudio, podemos afirmar que cuando la interoperabilidad semántica es inadecuada, los procedimientos administrativos son inadecuados un 66.7%, en cambio, cuando es moderado, los procedimientos administrativos mejoran adecuadamente en un 100%, poniendo en evidencia que sí una está bien impacta positivamente en la otra, indicando que sí se cumple con realizar convenios con otras entidades públicas y que se cumplan los procesos institucionales interconectados entonces se obtienen relaciones institucionales digitales en beneficio de los usuarios y de la propia entidad.

Por ello, debemos considerar que según Hernández (2021) quién menciona que el uso de las tecnologías digitales por parte de la SUTRAN no está contribuyendo a las estrategias de modernización del Estado ni beneficiando a los usuarios puede derivarse de la constatación de que no existe una relación positiva y significativa entre ambas. Conjuntamente, Simón (2018) ya que determinó que la gestión pública depende de recursos externos, factores internos y relacionales.

Del mismo modo, debemos tomar en cuenta Aliaga (2020) porque demostró que en el período 2019, los trámites administrativos en cada una de sus dimensiones se desarrollarán a nivel regular y que los procesos administrativos están significativamente influenciados por el sistema de interoperabilidad.

Por otro lado, la CEPAL (2021), menciona que la interoperabilidad semántica consiste en todo lo que se utiliza para vincular dispositivos y servicios, incluido el hardware y el software que lo hace posible. Incluyendo especificaciones de interfaz, servicios de conexión, servicios de integración de datos, protocolos de presentación e intercambio de datos y protocolos de comunicación segura.

Los resultados descriptivos revelaron que las dimensiones interoperabilidad técnica, la interoperabilidad semántica y la interoperabilidad jurídica que la entidad no dispone de un plan de verificación de comprensión de la información brindada a los trabajadores, asimismo, las aplicaciones electrónicas que posee la entidad no permiten atender los reclamos de manera oportuna y sobre todo que la cooperación institucional virtual no se logra de manera efectiva por la falta de acuerdos claros en las reuniones de trabajo.

En cambio, con la variable interoperabilidad gubernamental se evidencian diferentes falencias en esta institución porque no existen lineamientos operativos que permitan mantener un servicio técnico de calidad ya que las autoridades no han cumplido con realizar convenios específicos y estratégicos con entidades del sector público y privado que les consienta mantener operativa la interoperabilidad digital.

Asimismo, el control, la planeación, la organización y la dirección revelaron que los objetivos planteados en la institución no permiten alcanzar la eficiencia en la planificación de las actividades, además, las autoridades no demuestran responsabilidad en cada compromiso asumido en beneficio de la institución y que los sistemas digitales que posee la entidad no admiten la facilitación del uso de los recursos al momento que atiende a los usuarios, siendo originado por las múltiples deficiencias en el control, por la falta de objetivos acordes a las necesidades de la entidad y sobre todo porque no se planifican las actividades de forma anticipada.

Por ello, se debe considerar el aporte de García (2021) quién exterioriza que las conexiones más débiles entre la gobernanza digital y la AIP se pueden

encontrar en identidad digital (0,272), interoperabilidad (0,316) y gobernanza de datos (0,389).

Estos datos ponen en evidencia que ambas variables están interconectadas entre sí, esto quiere decir que si una falla, la otra se verá afectada, es por ello que es sumamente necesario que la entidad debe contar con un sistema que le permita estar interconectado de manera directa con otras entidades del sector público ya que esto le admite atender de manera oportuna las solicitudes y reclamos de los usuarios, puesto que con ello aumentaría la eficiencia y eficacia en los procedimientos administrativos.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se determinó que cuando ambas variables están interconectadas entre sí, esto quiere decir que si una falla, la otra se verá afectada, es por ello que es sumamente necesario que la entidad debe contar con un sistema que le permita estar interconectado de manera directa con otras entidades del sector público ya que esto le admite atender de manera oportuna las solicitudes y reclamos de los usuarios, puesto que con ello aumentaría la eficiencia y eficacia en los procedimientos administrativos.
2. Se identificó que sí una está bien impacta positivamente en la otra, señalando de esta forma que si se formalizan los procesos institucionales virtuales esto va a permitir obtener una asistencia mutua entre entidad y el usuario impactando de manera positiva en los procedimientos administrativos y por ende en brindar un mejor servicio a los ciudadanos.
3. Se identificó que cuando la interoperabilidad organizativa es adecuada los procedimientos administrativos mejoran adecuadamente, poniendo en evidencia que sí una está bien impacta positivamente en la otra, revelando de esta manera que si se ejecutan los controles legales virtuales de forma eficiente permitirían brindar seguridad jurídica a los inspectores de la SUTRAN.
4. Se estableció que sí una está bien impacta positivamente en la otra, indicando que sí se cumple con realizar convenios con otras entidades públicas y que se cumplan los procesos institucionales interconectados entonces se obtienen relaciones institucionales digitales en beneficio de los usuarios y de la propia entidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al Gerente de la Gerencia General de la Entidad, proponer al Ministro de Transportes y Comunicaciones la adquisición de un sistema que permita mantener una interconexión en tiempo real con todas las instituciones públicas puesto que esto va a acceder a la institución y sus trabajadores mantenerse interconectado de manera directa y oportuna, ya que de esta forma se atenderían de manera oportuna las solicitudes y reclamos de los usuarios, aumentando la eficiencia y eficacia en los procedimientos administrativos en todos los organismos gubernamentales.
2. Se recomienda al Gerente de la Gerencia General de la Entidad, que mejore la implementación dentro de sus políticas los procesos institucionales virtuales y presenciales porque esto admite a la entidad alcanzar una asistencia mutua entre entidad y el usuario, que impactaría de forma positiva en los procedimientos administrativos y por ende en brindar un mejor servicio a los ciudadanos.
3. Se recomienda al Gerente de la Gerencia General de la Entidad, mantener reuniones semanales con todos los jefes de área y con los trabajadores ya que esto permite realizar un diagnóstico oportuno de las necesidades prioritarias que tiene la entidad; asimismo, debe verificar y evaluar que la Oficina de Asesoría Jurídica instruya a los trabajadores sobre la ejecución eficiente de los controles legales virtuales puesto que esta medida admite brindar una seguridad jurídica a los inspectores de la SUTRAN.
4. Se recomienda al Gerente de la Gerencia General de la Entidad, disponga a la Oficina de Asesoría Jurídica realizar convenios institucionales con todas aquellas entidades públicas que están relacionadas con las funciones que la entidad realiza porque esto va a permitir conocer en momento exacto la verdadera identidad, sus antecedentes legales y otros que sean necesarios del usuario intervenido, ya que esto consiente mantener procesos institucionales interconectados digitales en beneficio de los usuarios y de la propia entidad.

## REFERENCIAS

- Alastalo, M., & Helén, I. (2022). A code for care and control: The PIN as an operator of interoperability in the Nordic welfare state. *History of the Human Sciences*, 35(1), 242-265.  
<https://doi.org/10.1177/09526951211017731>.
- Aliaga, C. (2020). *Sistema de interoperabilidad en los procedimientos administrativos, Gerencia Regional de Trabajo y Promoción del Empleo, Región La Libertad – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51472/Alia\\_ga\\_PCE-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51472/Alia_ga_PCE-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y representaciones*, 1-14.  
<https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación: Serie integral por competencias*. Grupo Editorial Patria.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Barragán, X., & Naranjo, K. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. [Tesis doctoral, Universidad Andina Simón Bolívar].  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Cabico, A., Neme, S., & Sandoval, M. (2022). Gestión estratégica en las pequeñas y medianas empresas en Mozambique. *CIENCIA UNEMI*, 15(38), 73-83.  
<https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol15iss38.22pp73-83p>.
- CAF. (2020). *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19*.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45360/4/OportDigitalizaCovid-19_es.pdf)

- Campmas, A., Iacob, N., & Simonelli, F. (2022). How can interoperability stimulate the use of digital public services? An analysis of national interoperability frameworks and e-Government in the European Union. *Datos y política*, 4(19), 1-13.  
[10.1017/dap.2022.11](https://doi.org/10.1017/dap.2022.11).
- Casiano, C., Rodríguez, A., & Albrecht, V. (2021). Towards the Inclusion of Co-creation in the European Interoperability Framework. *ICEGOV 2021: 14th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*, 1(1), 538-540.  
<https://doi.org/10.1145/3494193.3494320>.
- CEPAL. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: Una guía para su implementación*.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf)
- CEPAL. (2022). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf)
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma. ed.). McGraw-Hill Interamericana.  
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Cieza, A., Culqui, M., Puican, V., & Callao, M. (2021). La Gestión de procesos internos en las empresas prestadoras de servicio de agua y alcantarillado en el Perú. *iencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12185-12201.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1224](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1224).
- COMEXPERU. (2022). *Agenda Digital para el Perú 2021-2026*.  
[https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/publicaciones/agenda\\_digital\\_2021\\_2026.pdf](https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/publicaciones/agenda_digital_2021_2026.pdf)
- CONCYTEC. (2018). *Investigación aplicada*.  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Croucher, G., & Woelert, P. (2022). Administrative transformation and managerial growth: a longitudinal analysis of changes in the non-academic workforce

- at Australian universities. *Higher Education* volume, 1(84), 159-175.  
<https://doi.org/10.1007/s10734-021-00759-8>.
- De Mello, B., Rigo, S., Da Costa, C., Righi, R., Donida, B., Bez, M., & Schunke, L. (2022). Semantic interoperability in health records standards: a systematic literature review. *Health and Technology*, 12(1), 255-272.  
<https://doi.org/10.1007/s12553-022-00639-w>.
- Faisal, H., Brinti, R., Fadhil, A., Anwar, K., Iqbal, M., & Razzaq, S. (2021). The role of interoperability dimensions in building information modelling. *Computers in Industry*, 129(1), 1-21.  
<https://doi.org/10.1016/j.compind.2021.103444>.
- Fayol, H. (1925). *Teoría clásica de la Administración*.  
<http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1130/docs/unidad4.pdf>
- Fernandez, D. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19. *Economía & Negocios*, 3(1), 47-62.  
<https://doi.org/10.33326/27086062.2021.1.1041>.
- Fitsilis, F., Koryzis, D., & Schefbeck, G. (2022). Legal Informatics Tools for Evidence-Based Policy Creation in ParliamentsFitsilis. *International Journal of Parliamentary Studies*, 2(1), 5-29.  
<https://doi.org/10.1163/26668912-bja10031>.
- García, C. (2021). *Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53863/Garc%C3%ada\\_ECW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53863/Garc%C3%ada_ECW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guamán, J. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>

- Guillin, X., Mosquera, A., & Pérez, I. (2022). Gestión administrativa de la unidad nacional de almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Rios. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 333-338.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n1/2218-3620-rus-14-01-333.pdf>.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (4ta. ed.). LIMUSA Noriega Editores.  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Hernández, V. (2021). *Gobierno digital en procedimientos administrativos en Unidad Desconcentrada de Superintendencia de transporte terrestre de personas, carga y mercancías 2020-2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66451/Hernandez\\_PV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66451/Hernandez_PV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Herrera, P., Soto, S., & Estrada, M. (2021). Procedimiento de creación de un instrumento virtual para la supervisión administrativa de los ensayos clínicos realizados en el Seguro Social del Perú. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(2), 244-245.  
<http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.142.1089>.
- Kalogirou, V., Stasis, A., & Charalabidis, Y. (2022). Assessing and improving the National Interoperability Frameworks of European Union Member States: The case of Greece. *Government Information Quarterly*, 39(3), 1-16.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101716>.
- Khatoon, P., & Ahmed, M. (2022). Importance of semantic interoperability in smart agriculture systems. *Transactions on Emerging Telecommunications Technologies*, 33(5), 1-18.  
<https://doi.org/10.1002/ett.4448>.
- Llanos, E. (2022). *Interoperabilidad Institucional y Atención Documentaria al Ciudadano en los Funcionarios de una Institución Ministerial, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77623/Llanos\\_GEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77623/Llanos_GEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Lopez, M. (2021). De la interoperabilidad de la bolsita a la Cobertura Universal de Salud". Un análisis sobre la agenda política y los sentidos de los sistemas de información. *Cuestiones de sociología*, 1(1), 1-16.  
<https://orcid.org/0000-0002-8504-9887>.
- Lopez, M. (2022). De la interoperabilidad de la bolsita a la Cobertura Universal de Salud. *Cuestiones de Sociología*, 1(1), 1-16.  
<https://doi.org/10.24215/23468904e127>.
- Makarenko, S. (2021). On Some Parameters Of Information Search And Processing While Ensuring The Technical Interoperability Of Network-Centric Systems. *Journal of Radio Electronics*, 1(3), 1684-1719.  
<https://doi.org/10.30898/1684-1719.2021.3.5>.
- Margariti, V., Stamati, T., Anagnostopoulos, D., Nikolaidou, M., & Papastilianou, A. (2022). A holistic model for assessing organizational interoperability in public administration. *Government Information Quarterly*, 39(1), 1-13.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101712>.
- Martínez, J. (2022). El proyecto europeo de interoperabilidad de receta electrónica. Una aproximación desde la experiencia del modelo español. *Revista de Internet, Derecho y Política*, 1(36), 1-13.  
<https://doi.org/10.7238/idp.v0i36.394545>.
- Mejía, K. (2022). *Implementación de la carpeta electrónica administrativa y gestión del trámite documentario en el Ministerio Público de Moyobamba, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95055/Mejia\\_LK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95055/Mejia_LK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3), 608-620.  
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>.
- Mondragón, S. (2021). La legitimidad de los actos administrativos electrónicos en el marco de las actuaciones administrativas. *Jurídicas*, 18(2), 183-195.  
<https://doi.org/10.17151/jurid.2021.18.2.11>.
- MTSI. (2021). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021*.  
[https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE\\_2018\\_2021sv2.pdf](https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf)

- Nagasundaram, D., Manickam, S., & Karuppayah, S. (2022). Semantic Interoperability Issues and Challenges in IoT: A Brief Review. *International Conference on Intelligence of Things*, 1(2), 16-31.  
[https://doi.org/10.1007/978-3-031-15063-0\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-031-15063-0_2).
- Neira, R., Delgado, V., Puican, V., Vargas, J., & García, M. (2022). Administrative management in the collection of property tax in the municipality of Condorcanqui, Peru. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(4), 108-121.  
<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i4.438>.
- Países Andinos. (2020). *La Transformación digital y servicios públicos en el Perú: Un análisis post-pandemia*.  
<https://tucontribuyes.com/wp-content/uploads/2020/12/transformacion-digital-y-servicios-publicos.pdf>
- Palomeque, M., & Urdaneta, A. (2022). Planificación y control de la gestión administrativa de la producción en el sector agrícola de la provincia de El Oro. *Polo del conocimiento*, 7(6), 302-326.  
 10.23857/pc.v7i6.4075.
- Pathak, N., Mukherjee, A., & Misra, S. (2022). SemBox: Semantic Interoperability in a Box for Wearable e-Health Devices. *SemBox: Semantic Interoperability in a Box for Wearable e-Health Devices*, 1(1), 1-17.  
 10.1109/JBHI.2022.3168071.
- Pescatore, M., & Beery, P. (2022). Interoperability analysis via agent-based simulation. *The Journal of Defense Modeling and Simulation: Applications, Methodology, Technology*, 1(1), 1-15.  
<https://doi.org/10.1177/15485129221111171>.
- Pillai, B., Biswas, K., Hóu, Z., & Muthukk, V. (2022). Level of conceptual interoperability model for blockchain based systems. *IEEE Crosschain Workshop (ICBC-CROSS)*, 1(1), 1-7.  
 10.1109/ICBC-CROSS54895.2022.9793328.
- Qi, M., & Wang, J. (2021). Using the Internet of Things E-Government Platform to Optimize the Administrative Management Mode. *Information Security Protection Technology in Industrial Internet of Things*, 1(1), 1-14.  
<https://doi.org/10.1155/2021/2224957>.

- Sachdeva, S., & Bhalla, S. (2022). Using Knowledge Graph Structures for Semantic Interoperability in Electronic Health Records Data Exchanges. *Information*, 13(2), 1-18.  
<https://doi.org/10.3390/info13020052>.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2017). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1ra. ed.). Busines Support Aneth S.R.L.  
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sepúlveda, J., Virviescas, J., Arboleda, C., & Salazar, H. (2021). Evolución del pensamiento organizacional: una mirada de las teorías de la organización clásica hacia las teorías pos burocráticas y pos modernas. *Administración & Desarrollo*, 51(1), 204-225.  
<https://doi.org/10.22431/25005227.vol51n1.10>.
- Simón, W. (2018). *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión].  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026\\_04072772\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/978/1/T026_04072772_M.pdf)
- Stringhini, A. (2021). Hacia una Administración Pública interoperable: interpretación y análisis jurídico del silencio. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo*, 8(1), 159-171.  
<https://doi.org/10.14409/redoeda.v8i1.10195>.
- Suárez, J. (2020). *Los factores críticos de éxito para una interoperabilidad efectiva de un gobierno electrónico*. [Tesis doctoral, Universidad Ana G. Méndez].  
<https://www.proquest.com/openview/7b16de409e336225958dcaeec984980/1?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Tamrat, T., Ratanaprayul, N., Barreix, M., Tuncalp, O., Lowrance, D., Thompson, J., . . . Mehi, G. (2022). Transitioning to Digital Systems: The Role of World Health Organization's Digital Adaptation Kits in Operationalizing Recommendations and Interoperability Standards. *Global Health: Science and Practice*, 10(1), 1-16.  
<https://doi.org/10.9745/GHSP-D-21-00320>.

- Tan, E., Mahula, S., & Cromptvoets, J. (2022). Blockchain governance in the public sector: A conceptual framework for public management. *Government Information Quarterly*, 39(1), 1-21.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101625>.
- Vásquez. (2020). *Metodología de la investigación*. Unidad Académica de Estudios Generales.  
<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>
- Yaghoobirafi, K., & Farahani, A. (2022). An approach for semantic interoperability in autonomic distributed intelligent systems. *Journal of Software: Evolution and Process*, 1(1), 1-16.  
<https://doi.org/10.1002/smr.2436>.
- Zambrano, C. (2021). *Las TIC en la administración pública y su impacto en la transparencia y acceso a la información en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales del Ecuador*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17326/Zambrano\\_yc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17326/Zambrano_yc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zhang, J. (2021). A New Framework to Address BIM Interoperability in the AEC Domain from Technical and Process Dimensions. *Digital Twin Technology in the Architectural, Engineering and Construction (AEC) Industry*, 1(1), 1-17.  
<https://doi.org/10.1155/2021/8824613>.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO DE LA TESIS: Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos Administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial.					
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Interoperabilidad Gubernamental	La interoperabilidad gubernamental es la capacidad de que las organizaciones interactúen para alcanzar objetivos comunes que sean beneficiosos y que hayan sido acordados de manera previa y conjunta, recurriendo a la puesta en común de información y conocimientos, a través de los procesos y el intercambio de datos entre sus sistemas de información, tomando en cuenta los cuatro niveles; siendo estas la interoperabilidad jurídica, interoperabilidad organizativa, interoperabilidad semántica e interoperabilidad técnica (CEPAL, 2021)	Esta variable será evaluada a través de un cuestionario que estará validado por tres expertos con grado de maestro y amplia experiencia académica y profesional, conformado por 16 ítems que será aplicado a los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, considerando sus dimensiones: Interoperabilidad Jurídica, Interoperabilidad Organizativa, Interoperabilidad Semántica e Interoperabilidad Técnica	Interoperabilidad Jurídica	Acuerdos claros	Ordinal
				Seguridad jurídica	
				Protección de datos	
				Requisitos contradictorios	
			Interoperabilidad Organizativa	Servicios centrados en el usuario	
				Relaciones institucionales	
				Asistencia mutua	
				Procesos institucionales interconectados	
			Interoperabilidad Semántica	Comprensión de la información	
				Lista de códigos	
				Requisitos clave	
				Intercambio de datos	
			Interoperabilidad Técnica	Aplicaciones electrónicas	
Procesos óptimos de gestión					

				Protocolos de comunicación	
				Objetivos establecidos	
Procedimientos Administrativos	El proceso administrativo es una sucesión constante de las funciones administrativas que se corresponden activamente, tomando en cuenta las cuatro fases; siendo estas la planeación, organización, dirección y control (Chiavenato, 2006)	Esta variable será evaluada a través de un cuestionario que estará validado por tres expertos con grado de maestro y amplia experiencia académica y profesional, conformado por 14 ítems que será aplicado a los trabajadores de la Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, considerando sus dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control	Planeación	Objetivos	Ordinal
				Planes de acción	
				Políticas	
				Procedimientos	
			Organización	Autoridad	
				Responsabilidad	
				Cumplimiento de funciones	
				Actividades	
			Dirección	Motivación	
				Facilitación de recursos	
				Orientación	
			Control	Preventivo	
Concurrente					
Correctivo					

## Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS: Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos Administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial.							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <p>PE1. ¿Cuál es el nivel de interoperabilidad gubernamental de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022?; PE2. ¿Cuál es el nivel de los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022?; PE3. ¿Qué relación existe entre las dimensiones de la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>OE1. Identificar el nivel de interoperabilidad gubernamental de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022. OE2. Identificar el nivel de los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022. OE3. Establecer la relación entre las dimensiones de la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos</p>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación significativa de la interoperabilidad gubernamental con los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022</p> <p><b>Hipótesis Específica:</b></p> <p>HE1: Existe relación significativa de las dimensiones de la interoperabilidad gubernamental con los procedimientos administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022</p>	<b>VARIABLE 1: Interoperabilidad Gubernamental</b>			<p>Ordinal</p> <p>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p>	
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>		<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
			Interoperabilidad Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acuerdos claros</li> <li>- Seguridad jurídica</li> <li>- Protección de datos</li> <li>- Requisitos contradictorios</li> </ul>	1-4		Ordinal
			Interoperabilidad Organizativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios centrados en el usuario</li> <li>- Relaciones institucionales</li> <li>- Asistencia mutua</li> <li>- Procesos institucionales interconectados</li> </ul>	5-8		
			Interoperabilidad Semántica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprensión de la información</li> <li>- Lista de códigos</li> <li>- Requisitos clave</li> <li>- Intercambio de datos</li> </ul>	9-12		
			Interoperabilidad Técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicaciones electrónicas</li> <li>- Procesos óptimos de gestión</li> <li>- Protocolos de comunicación</li> <li>- Objetivos establecidos</li> </ul>	13-16		
			<b>VARIABLE 2: Procedimientos Administrativos</b>				
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>NIVELES Y RANGOS</b>			
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos</li> <li>- Planes de acción</li> <li>- Políticas</li> <li>- Procedimientos</li> </ul>	17-21	Ordinal	<p>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces</p>			

administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022?	administrativos de una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022				4 = Casi siempre 5 = Siempre
		Organización	- Autoridad - Responsabilidad - Cumplimiento de funciones - Actividades	22-26	
		Dirección	- Motivación - Facilitación de recursos - Orientación	27-29	
		Control	- Preventivo - Concurrente - Correctivo	30-32	

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

## CUESTIONARIO SOBRE INTEROPERABILIDAD GUBERNAMENTAL DE UNA UNIDAD DESCONCENTRADA DE LA GERENCIA DE ARTICULACIÓN TERRITORIAL

### AUTOR:

Membrillo Hernandez, Juan Carlos.

---

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para determinar la relación entre la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022. Asimismo, se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la gestión de una institución pública en cuanto al cumplimiento de la normatividad del servicio del transporte público.

### INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 16 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las respuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una **ASPA "X"** en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad; es decir, cuántas veces ocurren estas situaciones en su ámbito regional. La escala tiene 5 criterios que se detallan a continuación:

N°	CRITERIOS
1	Si no ocurre jamás, marca la alternativa <b>NUNCA</b>
2	Si ocurre rara vez, marca la alternativa <b>CASI NUNCA</b>
3	Si ocurre pocas veces, marca la alternativa <b>A VECES</b>
4	Si ocurren muchas veces, marca la alternativa <b>CASI SIEMPRE</b>
5	Si ocurren continuamente, marca la alternativa <b>SIEMPRE</b>

Nº	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>DIMENSIÓN 1: INTEROPERABILIDAD JURÍDICA</b>						
1	La cooperación institucional virtual se logra de manera efectiva por los acuerdos claros que se logran en las reuniones de trabajo					
2	Los controles legales virtuales que se lleva a cabo en la entidad permiten brindar seguridad jurídica a los inspectores de la SUTRAN					
3	Los procesos institucionales virtuales permiten brindar protección a los datos de los usuarios					
4	Las autoridades toman medidas eficientes cuando se observa que existen requisitos contradictorios que pueden afectar la interoperabilidad jurídica					
<b>DIMENSIÓN 2: INTEROPERABILIDAD ORGANIZATIVA</b>						
5	La disponibilidad de los procesos institucionales permite brindar servicios centrados en el usuario					
6	Las autoridades realizan convenios con otras entidades públicas que permitan obtener relaciones institucionales digitales en beneficio de los usuarios					
7	La formalización de los procesos institucionales virtuales permite obtener una asistencia mutua entre entidad y el usuario					
8	Los procesos institucionales interconectados permiten llevar a cabo acciones conjuntas en busca de soluciones de algunos problemas					
<b>DIMENSIÓN 3: INTEROPERABILIDAD SEMÁNTICA</b>						
9	Las autoridades cuentan con un plan de verificación de comprensión de la información brindada a los trabajadores					
10	La lista de códigos que existe en la entidad permite					

	intercambiar datos en momentos oportunos					
11	La interoperabilidad gubernamental existente permite conocer de forma clara y precisa los requisitos clave que deben presentar los usuarios					
12	La comunicación que se lleva a cabo en la entidad permite intercambiar datos de manera efectiva en beneficio de los usuarios					
<b>DIMENSIÓN 4: INTEROPERABILIDAD TÉCNICA</b>						
13	Las aplicaciones electrónicas que posee la entidad permiten atender los reclamos de manera oportuna					
14	Los equipos y servicios digitales que ofrece la entidad permiten llevar procesos óptimos de gestión					
15	Los protocolos de comunicación que existe en la entidad permiten solucionar los problemas generados con los usuarios					
16	Las autoridades siempre informan a los trabajadores sobre los objetivos establecidos en la entidad					

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

---

<b>N°</b>	<b>DATOS GENERALES</b>	
1	Apellidos y Nombres	
2	D.N.I. N°	
3	Centro Laboral	
4	Cargo	
5	Sexo	
6	Fecha	

# CUESTIONARIO SOBRE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE UNA UNIDAD DESCONCENTRADA DE LA GERENCIA DE ARTICULACIÓN TERRITORIAL

## AUTOR:

Membrillo Hernandez, Juan Carlos.

---

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para determinar la relación entre la interoperabilidad gubernamental y los procedimientos administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial, 2022. Asimismo, se le pide ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas. Se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán mejorar la gestión de una institución pública en cuanto al cumplimiento de la normatividad del servicio del transporte público.

## INSTRUCCIONES:

El cuestionario consta de 14 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas. Lea con mucha atención cada uno de los ítems y las opciones de las respuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una **ASPA "X"** en el recuadro que considere que se aproxime más a su realidad, es decir, cuántas veces ocurren estas situaciones en su ámbito regional. La escala tiene 5 criterios que se detallan a continuación:

N°	CRITERIOS
1	Si no ocurre jamás, marca la alternativa <b>NUNCA</b>
2	Si ocurre rara vez, marca la alternativa <b>CASI NUNCA</b>
3	Si ocurre pocas veces, marca la alternativa <b>A VECES</b>
4	Si ocurren muchas veces, marca la alternativa <b>CASI SIEMPRE</b>
5	Si ocurren continuamente, marca la alternativa <b>SIEMPRE</b>

Nº	ÍTEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>						
1	Los objetivos planteados en la institución permiten alcanzar la eficiencia en la planificación de las actividades					
2	Los planes de acción elaborados por el gerente de la gerencia general permiten a la entidad cumplir en el plazo establecido los procedimientos administrativos					
3	Las políticas de la institución están acorde a los lineamientos de la tecnología digital que posee la entidad					
4	Los procedimientos establecidos en el TUPA le permiten tener una capacidad de respuesta acorde a los plazos establecidos					
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>						
5	La autoridad incentiva a los trabajadores con el ejemplo a cumplir las metas trazadas					
6	Las autoridades demuestran responsabilidad en cada compromiso asumido en beneficio de la institución					
7	Las autoridades cuentan con un plan de evaluación laboral con el fin de verificar el cumplimiento de funciones de cada área					
8	Las actividades planificadas se realizan acorde a las necesidades y expectativas de los usuarios					
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>						
9	Las autoridades cuentan con habilidades que les permitan lograr la motivación laboral en todos sus empleados					
10	Los sistemas digitales que posee la entidad permiten la facilitación del uso de los recursos al momento que atiende a los usuarios					
11	Las capacitaciones que recibe en la entidad le brindan orientación clara sobre los					

	procedimientos administrativos					
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>						
<b>12</b>	El control que se lleva a cabo en la entidad permite prevenir situaciones adversas en los procedimientos administrativos					
<b>13</b>	Los procedimientos administrativos virtuales permiten mejorar las deficiencias concurrentes que suceden en la entidad					
<b>14</b>	Las medidas correctivas que toman las autoridades en los sistemas digitales permiten lograr mejoras significativas en los procedimientos administrativos					

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

---

<b>N°</b>	<b>DATOS GENERALES</b>	
1	Apellidos y Nombres	
2	D.N.I. N°	
3	Centro Laboral	
4	Cargo	
5	Sexo	
6	Fecha	

## Anexo 4: Validación de instrumentos por juicio de expertos

### FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos Administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA								
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Interoperabilidad Gubernamental	Interoperabilidad Jurídica	Aplicaciones electrónicas	La cooperación institucional virtual se logra de manera efectiva por los acuerdos claros que se logran en las reuniones de trabajo	X		X		X		X		X						
		Seguridad jurídica	Los controles legales virtuales que se lleva a cabo en la entidad permiten brindar seguridad jurídica a los inspectores SUTRAN	X		X		X		X		X						
		Protección de datos	Los procesos institucionales virtuales permiten brindar protección a los datos de los usuarios	X		X		X		X		X						
		Requisitos contradictorios	Las autoridades toman medidas eficientes cuando se observa que existen requisitos contradictorios que pueden afectar la interoperabilidad jurídica	X		X		X		X		X						
Interoperabilidad Organizativa	Interoperabilidad Organizativa	Aplicaciones electrónicas	La disponibilidad de los procesos institucionales permite brindar servicios centrados en el usuario	X		X		X		X		X						
		Relaciones institucionales	Las autoridades realizan convenios con otras entidades públicas que permitan obtener relaciones institucionales digitales en beneficio de los usuarios	X		X		X		X		X						
		Asistencia mutua	La formalización de los procesos institucionales virtuales permite obtener una asistencia mutua entre entidad y el usuario	X		X		X		X		X						
		Procesos institucionales interconectados	Los procesos institucionales interconectados permiten llevar a cabo acciones conjuntas en busca de soluciones de algunos problemas	X		X		X		X		X						
Interoperabilidad Semántica	Interoperabilidad Semántica	Aplicaciones electrónicas	Las autoridades cuentan con un plan de verificación de comprensión de la información brindada a los trabajadores	X		X		X		X		X						
		Lista de códigos	La lista de códigos que existe en la entidad permite intercambiar datos en momentos oportunos	X		X		X		X		X						
		Requisitos clave	La interoperabilidad gubernamental existente permite conocer de forma clara y precisa los requisitos clave que deben presentar los usuarios	X		X		X		X		X						





**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos Administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos Administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial.

**3. TESISISTA:**

Membrillo Hernandez, Juan Carlos.

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

**OBSERVACIONES** : Apto para su aplicación.

**APROBADO** : SI  NO

Chachapoyas, 02 de noviembre de 2022.

 MG. GUERRERO GARCIA, ANDREY D.N.I. N° 46308959 CÓDIGO SUNEDU N° 0000978267	
---	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GUERRERO GARCIA**  
Nombres **ANDREY**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **46308959**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **11/09/18**  
Resolución/Acta **0298-2018-UCV**  
Diploma **052-041894**  
Fecha Matrícula **16/06/2015**  
Fecha Egreso **22/12/2017**

Fecha de emisión de la constancia:  
07 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000978267

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 07/11/2022 22:28:15-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos Administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA						
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Interoperabilidad Gubernamental	Interoperabilidad Jurídica	Aplicaciones electrónicas	La cooperación institucional virtual se logra de manera efectiva por los acuerdos claros que se logran en las reuniones de trabajo	X		X		X		X		X				
		Seguridad jurídica	Los controles legales virtuales que se lleva a cabo en la entidad permiten brindar seguridad jurídica a los inspectores SUTRAN	X		X		X		X		X				
		Protección de datos	Los procesos institucionales virtuales permiten brindar protección a los datos de los usuarios	X		X		X		X		X				
		Requisitos contradictorios	Las autoridades toman medidas eficientes cuando se observa que existen requisitos contradictorios que pueden afectar la interoperabilidad jurídica	X		X		X		X		X				
		Aplicaciones electrónicas	La disponibilidad de los procesos institucionales permite brindar servicios centrados en el usuario	X		X		X		X		X				
		Relaciones institucionales	Las autoridades realizan convenios con otras entidades públicas que permitan obtener relaciones institucionales digitales en beneficio de los usuarios	X		X		X		X		X				
		Asistencia mutua	La formalización de los procesos institucionales virtuales permite obtener una asistencia mutua entre entidad y el usuario	X		X		X		X		X				
		Procesos institucionales interconectados	Los procesos institucionales interconectados permiten llevar a cabo acciones conjuntas en busca de soluciones de algunos problemas	X		X		X		X		X				
		Aplicaciones electrónicas	Las autoridades cuentan con un plan de verificación de comprensión de la información brindada a los trabajadores	X		X		X		X		X				
		Lista de códigos	La lista de códigos que existe en la entidad permite intercambiar datos en momentos oportunos	X		X		X		X		X				
Requisitos clave	La interoperabilidad gubernamental existente permite conocer de forma clara y precisa los requisitos clave que deben presentar los usuarios	X		X		X		X		X						





**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos Administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos Administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial.

**3. TESISISTA:**

Membrillo Hernandez, Juan Carlos.

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

**OBSERVACIONES** : Apto para su aplicación.

**APROBADO** : SI  NO

Chachapoyas, 02 de noviembre de 2022.

 MG. HERNÁNDEZ ANCHAY, EDGAR DANIEL D.N.I. N° 44458628 CÓDIGO SUNEDU N° 0000978273	
--	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HERNANDEZ ANCHAY**  
Nombres **EDGAR DANIEL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **44458628**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO**  
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**  
Secretario General **WILMER CARBAJAL VILLALTA**  
Directora **OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN DERECHO CON MENCION EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL**  
Fecha de Expedición **31/10/19**  
Resolución/Acta **385-2019-CU**  
Diploma **UNPRG-EPG-2019-0795**  
Fecha Matrícula **02/03/2013**  
Fecha Egreso **15/03/2015**

Fecha de emisión de la constancia:  
07 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000978273

**JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 07/11/2022 22:32:05-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

TÍTULO DE LA TESIS: Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos Administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA							
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Interoperabilidad Gubernamental	Interoperabilidad Jurídica	Aplicaciones electrónicas	La cooperación institucional virtual se logra de manera efectiva por los acuerdos claros que se logran en las reuniones de trabajo	X		X		X		X		X					
		Seguridad jurídica	Los controles legales virtuales que se lleva a cabo en la entidad permiten brindar seguridad jurídica a los inspectores SUTRAN	X		X		X		X		X					
		Protección de datos	Los procesos institucionales virtuales permiten brindar protección a los datos de los usuarios	X		X		X		X		X					
		Requisitos contradictorios	Las autoridades toman medidas eficientes cuando se observa que existen requisitos contradictorios que pueden afectar la interoperabilidad jurídica	X		X		X		X		X					
		Aplicaciones electrónicas	La disponibilidad de los procesos institucionales permite brindar servicios centrados en el usuario	X		X		X		X		X					
		Relaciones institucionales	Las autoridades realizan convenios con otras entidades públicas que permitan obtener relaciones institucionales digitales en beneficio de los usuarios	X		X		X		X		X					
		Asistencia mutua	La formalización de los procesos institucionales virtuales permite obtener una asistencia mutua entre entidad y el usuario	X		X		X		X		X					
		Procesos institucionales interconectados	Los procesos institucionales interconectados permiten llevar a cabo acciones conjuntas en busca de soluciones de algunos problemas	X		X		X		X		X					
		Aplicaciones electrónicas	Las autoridades cuentan con un plan de verificación de comprensión de la información brindada a los trabajadores	X		X		X		X		X					
		Lista de códigos	La lista de códigos que existe en la entidad permite intercambiar datos en momentos oportunos	X		X		X		X		X					
Requisitos clave	La interoperabilidad gubernamental existente permite conocer de forma clara y precisa los requisitos clave que deben presentar los usuarios	X		X		X		X		X							





## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos Administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial.

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario sobre Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos Administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial.

**3. TESISISTA:**

Membrillo Hernandez, Juan Carlos.

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

**OBSERVACIONES** : Apto para su aplicación.

**APROBADO** :

SI

NO

Chachapoyas, 02 de noviembre de 2022.

 <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <p>MG. CALDERON BAZAN, KEVIN ROLANDO D.N.I. N° 70832430 CÓDIGO SUNEDU N° 0000978282</p>	
--	--



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CALDERON BAZAN
Nombres	KEVIN ROLANDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	70832430

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	17/01/22
Resolución/Acta	0815-2021-UCV
Diploma	052-141395
Fecha Matrícula	06/04/2020
Fecha Egreso	08/08/2021

Fecha de emisión de la constancia:  
07 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000978282

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 07/11/2022 22:37:10-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Anexo 5: Confiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach

Estadísticas del total del elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ÍTEM 1	70,74	354,752	,443	-	,954
ÍTEM 2	71,32	359,140	,621	-	,954
ÍTEM 3	71,40	339,982	,759	-	,951
ÍTEM 4	71,60	334,802	,901	-	,950
ÍTEM 5	70,98	341,131	,648	-	,952
ÍTEM 6	70,60	338,999	,711	-	,952
ÍTEM 7	71,31	351,265	,541	-	,953
ÍTEM 8	69,73	354,760	,194	-	,959
ÍTEM 9	71,05	343,752	,747	-	,952
ÍTEM 10	71,24	338,711	,826	-	,951
ÍTEM 11	71,40	339,982	,759	-	,951
ÍTEM 12	71,39	325,421	,909	-	,950
ÍTEM 13	71,29	327,882	,893	-	,950
ÍTEM 14	71,40	339,982	,759	-	,951
ÍTEM 15	71,50	337,303	,874	-	,951
ÍTEM 16	71,18	331,853	,752	-	,952
ÍTEM 17	70,92	351,223	,573	-	,953
ÍTEM 18	70,82	353,591	,625	-	,953
ÍTEM 19	70,82	353,591	,625	-	,953
ÍTEM 20	70,92	351,223	,573	-	,953
ÍTEM 21	71,31	346,446	,625	-	,953
ÍTEM 22	71,03	354,753	,475	-	,954
ÍTEM 23	70,32	352,747	,341	-	,956
ÍTEM 24	71,66	347,310	,654	-	,952
ÍTEM 25	70,58	336,444	,576	-	,954
ÍTEM 26	71,37	337,057	,805	-	,951
ÍTEM 27	71,35	354,134	,625	-	,953
ÍTEM 28	70,87	355,622	,359	-	,955
ÍTEM 29	71,58	346,444	,862	-	,951
ÍTEM 30	70,74	359,637	,537	-	,954

## Anexo 6: Prueba de normalidad de datos

Pruebas de normalidad						
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl.	Sig.	Estadístico	Gl.	Sig.
Variable 1:						
Interoperabilidad Gubernamental	,297	62	,000	,758	62	,000
Variable 2:						
Procedimientos Administrativos	,414	62	,000	,605	62	,000
Interoperabilidad Jurídica	,339	62	,000	,637	62	,000
Interoperabilidad Organizativa	,295	62	,000	,770	62	,000
Interoperabilidad Semántica	,356	62	,000	,635	62	,000
Interoperabilidad Técnica	,364	62	,000	,633	62	,000
Planeación	,493	62	,000	,483	62	,000
Organización	,373	62	,000	,631	62	,000
Dirección	,263	62	,000	,804	62	,000
Control	,493	62	,000	,483	62	,000

A. Corrección de significación de Lilliefors.

## Anexo 7: Cuadro de procesamiento de datos

VARIABLE 1																	VARIABLE 2																
N°	Sexo	INTEROPERABILIDAD JURÍDICA					INTEROPERABILIDAD ORGANIZATIVA					INTEROPERABILIDAD SEMÁNTICA					INTEROPERABILIDAD TÉCNICA					PLANEACIÓN			ORGANIZACIÓN			DIRECCIÓN			CONTROL		TOTAL
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		
1	M	3	2	3	1	4	1	3	1	3	1	3	1	2	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	2	3	1	2	2	2	64
2	M	3	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	88	
3	M	4	2	1	1	1	2	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	4	1	5	2	2	3	2	3	68	
4	F	2	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	4	1	1	1	2	3	1	3	54	
5	F	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	97	
6	F	3	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	88		
7	F	4	2	1	1	1	2	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	4	1	5	2	2	3	2	3	68	
8	M	2	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	4	1	1	1	2	3	1	3	54	
9	M	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	40	
10	M	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	97	
11	M	3	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	88	
12	M	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	97	
13	M	3	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	88	
14	M	4	2	1	1	1	2	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	4	1	5	2	2	3	2	3	68	
15	F	2	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	4	1	1	1	2	3	1	3	54	
16	F	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	97	
17	F	3	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	88	
18	F	4	2	1	1	1	2	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	4	1	5	2	2	3	2	3	68	
19	F	3	2	3	1	4	1	3	1	3	1	3	1	2	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	2	3	1	2	1	63	
20	M	3	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	88	
21	F	4	2	1	1	1	2	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	4	1	5	2	2	3	2	3	68	

22	M	2	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	4	1	1	1	2	3	1	3	54
23	M	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	40	
24	M	1	2	3	1	4	1	3	1	3	1	3	1	2	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	2	3	1	2	2	62
25	M	1	2	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	2	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	2	3	1	2	2	59
26	M	3	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	88
27	M	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	97
28	M	3	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	88
29	M	4	2	1	1	1	2	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	4	1	5	2	2	3	2	3	68
30	M	2	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	4	1	1	1	2	3	1	3	54
31	F	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	40	
32	M	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	97
33	M	3	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	88
34	M	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	97
35	M	3	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	88
36	M	4	2	1	1	1	2	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	4	1	5	2	2	3	2	3	68
37	M	2	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	4	1	1	1	2	3	1	3	54
38	M	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	40
39	M	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	97
40	F	3	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	88
41	M	4	2	1	1	1	2	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	4	1	5	2	2	3	2	3	68
42	M	2	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	4	1	1	1	2	3	1	3	54
43	F	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	40
44	M	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	97
45	M	3	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	88
46	M	1	2	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	2	3	2	1	1	2	2	1	3	3	1	3	2	2	1	1	2	2	55
47	M	1	2	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	2	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	3	2	2	3	1	2	2	59
48	M	3	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	88
49	M	4	2	1	1	1	2	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	4	1	5	2	2	3	2	3	68

50	M	2	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	4	1	1	1	2	3	1	3	54
51	F	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	97
52	M	3	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	88	
53	F	4	2	1	1	1	2	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	4	1	5	2	2	3	2	3	68
54	F	2	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	4	1	1	1	2	3	1	3	54
55	F	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	97
56	F	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	97
57	F	3	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	88
58	M	4	2	1	1	1	2	3	5	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	2	4	1	5	2	2	3	2	3	68
59	M	2	2	1	1	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1	4	1	1	1	2	3	1	3	54
60	F	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	2	40
61	M	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	97
62	F	3	2	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	88

VARIANZA POBLACIONAL	0.65	0.17	0.98	1.00	1.22	1.19	0.69	2.51	0.77	0.92	0.98	1.61	1.47	0.98	0.90	1.65	0.62	0.40	0.40	0.62	0.85	0.57	1.33	0.73	2.05	1.07	0.37	0.84	0.47	0.20	<b>363.02</b>
----------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	---------------

## Anexo 8: Autorización de aplicación de los instrumentos



### “DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES” “AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Chachapoyas, 28 de septiembre de 2022.

#### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Señor:

**MAG. YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ.**

**Jefe de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo.**  
Carretera Pimentel Km. 3.5, Distrito de Chiclayo, Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque.

Chiclayo.-

**ASUNTO** : Acepta Autorización para Realizar Trabajo de Investigación.

**REF.** : Escrito, de fecha 28 de septiembre de 2022.

De mi especial consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted, a fin de expresarle mi cordial saludo y, a la vez, con relación al asunto indicado y al documento de la referencia, comunicarle que se **ACEPTA** y **AUTORIZA** para que el estudiante **JUAN CARLOS MEMBRILLO HERNANDEZ**, identificado con D.N.I. N° 72374590, perteneciente al Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, pueda realizar en la **UNIDAD DESCONCENTRADA DE AMAZONAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE DE PERSONAS, CARGA Y MERCANCÍAS**, el desarrollo del trabajo de investigación titulada “**INTEROPERABILIDAD GUBERNAMENTAL Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN UNA UNIDAD DESCONCENTRADA DE LA GERENCIA DE ARTICULACIÓN TERRITORIAL**”; todo ello, conforme a lo establecido en la normativa legal vigente.

Aprovecho la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

ING. LUIS RAFAEL MORALES BECERRA  
JEFE (E)  
UNIDAD DESCONCENTRADA DE AMAZONAS  
SUTRAN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALEX MIGUEL HERNANDEZ TORRES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Interoperabilidad Gubernamental y Procedimientos Administrativos en una Unidad Desconcentrada de la Gerencia de Articulación Territorial", cuyo autor es MEMBRILLO HERNANDEZ JUAN CARLOS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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.

CHICLAYO, 20 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALEX MIGUEL HERNANDEZ TORRES <b>DNI:</b> 26697122 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5682-2500	Firmado electrónicamente por: HTORRESAM el 20- 01-2023 20:05:11

Código documento Trilce: TRI - 0525627