



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Interoperabilidad para la simplificación administrativa en una
municipalidad distrital, Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Arboleda Puicon, Rosita Isamar (orcid.org/0000-0002-0056-7280)

ASESORES:

Mag. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (orcid.org/0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Mi trabajo de investigación está dedicado a mi Dios milagroso, él que sigue mis pasos y nunca me ha dejado sola.

A mis padres Rosa y Emilano, por guiarme y brindarme su amor, por ser mi fuerza y lucha constante.

A mis hermanos Nubia, Evelin, Gian y kiara, por su compañía y ánimos para seguir logrando mis sueños. A mis pequeñas princesas, Massiel, Darianna y Maia, por impulsarme a ser mejor cada día.

A mi amado José Alfredo, por estar presente en cada aventura de superación.

A mi compañero de cuatro patas Rodito, por las noches de desvelo y compañía.

Rosita Isamar

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a mi Dios milagroso, mi padre celestial, él que siempre ha estado en mis triunfos y derrotas, en mis alegrías y tristezas, él que nunca me ha abandonado.

A ustedes mis docentes Nilthon Pisfil y Manuel Ramos, gracias por su admirable labor, sus enseñanzas han sido grantificantes.

También expreso mi agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo, por permitirnos seguir desarrollando nuestro aprendizaje.

La autora

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.....	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXO	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de las dimensiones de la variable interoperabilidad.....	18
Tabla 2. Nivel de las dimensiones de la variable simplificación administrativa.....	19

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema de propuesta	23
---	----

RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo proponer estrategias de interoperabilidad para mejorar la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque, para lo cual fue necesario aplicar una metodología del tipo básica, con diseño no experimental y un corte transversal. Para ello, se elaboró un cuestionario el cual fue validado por el juicio de tres expertos, además, se aplicó una prueba piloto para asegurar la confiabilidad con el estadístico de alfa de crombach. Los resultados indicaron que las dimensiones de interoperabilidad organizacional, gobierno electrónico e interoperabilidad semántica enfrentan desafíos significativos, con la ausencia de casos en el nivel alto y una predominancia en el nivel bajo, además, la gestión documental, el desarrollo organizacional y la calidad de servicio enfrentan serios desafíos, con la ausencia de casos en el nivel alto y una predominancia en el nivel bajo en todas estas dimensiones. Las conclusiones indicaron que la propuesta se centra en mejorar la eficiencia administrativa y la interoperabilidad en la municipalidad de Lambayeque. Se busca evaluar los procesos administrativos, establecer un marco normativo, capacitar al personal y promover soluciones tecnológicas, también se enfoca en simplificar la administración mediante la reingeniería de procesos, la automatización de trámites.

Palabras clave: Estrategias, interoperabilidad, simplificación administrativa, municipalidad distrital.

ABSTRACT

The objective of this thesis was to propose interoperability strategies to improve administrative simplification in a district municipality of the Lambayeque region, for which it was necessary to apply a basic methodology, with a non-experimental design and a cross-sectional cut. To this end, a questionnaire was developed and validated by the judgment of three experts, and a pilot test was applied to ensure reliability with the Crombach's alpha statistic. The results indicated that the dimensions of organizational interoperability, e-government and semantic interoperability face significant challenges, with the absence of cases at the high level and a predominance at the low level. In addition, document management, organizational development and quality of service face serious challenges, with the absence of cases at the high level and a predominance at the low level in all these dimensions. The conclusions indicated that the proposal focuses on improving administrative efficiency and interoperability in the municipality of Lambayeque. It seeks to evaluate administrative processes, establish a regulatory framework, train personnel and promote technological solutions. It also focuses on simplifying the administration by reengineering processes and automating procedures.

Keywords: Strategies, interoperability, administrative simplification, district municipality.

I. INTRODUCCIÓN

La falta de modernización en las entidades gubernamentales hace que la gestión sea lenta es por ello que para la mejora de la sociedad el proceso de transformación constante, puede asumirse el nivel de efectividad en las entidades del gobierno, donde ayude a generar valor público y así aportar apoyo a la sociedad. Así mismo, el poder enfocarnos en la mejora organizacional, ayudará al desarrollo de las entidades gubernamentales en los diferentes distritos.

En Chile han desarrollado procesos en sus respectivos gobiernos para crear nuevos servicios y modernizar el acceso a datos. En general, el desarrollo de técnicas de interoperabilidad para la administración del gobierno electrónico es un elemento esencial para el uso de la información entre servicios y consta de al menos dos elementos básicos: por un lado, estructuras de gestión coordinadas, legislación, capacidades técnicas, su seguridad y atención ciudadana, de otra forma, existe un plan de modernización del sistema de administración pública analógica con impecables sistemas de información para un sistema de administración pública digital y concurrente (Roberts, 2023).

La interoperabilidad de los sistemas de información es un factor clave para simplificar el intercambio de información en entornos colaborativos, especialmente entre departamentos gubernamentales. Si bien existen varios enfoques sobre este tema respecto de instituciones públicas y organizaciones privadas, faltan investigaciones sobre las universidades públicas mexicanas (Guzmán, 2022).

A través del Decreto del Congreso de la República de Guatemala N°5-2021, referente a la Ley de Simplificación de requisitos y trámites administrativos, el país ha experimentado progresos notables en su proceso de transformación digital. Esta legislación tiene como finalidad actualizar la gestión administrativa y fomentar la interacción entre individuos o entidades legales con las instituciones estatales mediante la simplificación, ordenación y digitalización de los procedimientos administrativos, haciendo uso de las herramientas tecnológicas para una mejor comunicación (DCA, 2021).

En España el esquema nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica (ENI), aún no ha implementado todos los efectos y expectativas en todo el sector público ni siquiera para los ciudadanos. Dada su complejidad, hasta ahora, la burocracia digital no lo ha puesto fácil la implementación universal. Situaciones a superar porque la interoperabilidad es uno de los principios rectores en una estructura de gobernanza basada en datos. La interoperabilidad cubre muchas áreas, los recursos con varios miembros no pueden responder a estas nuevas necesidades. Actualmente, la implementación de la interoperabilidad no está completa. Al menos en lo que los Órganos de Control Externo autonómico se refiere (Sarrión, 2023).

En Perú, el mandato gubernamental ha experimentado una variación de teorías entorno a una nueva perspectiva conocida como el nuevo gerencialismo. Este enfoque proporciona las herramientas necesarias para una gestión eficiente, siendo el gerencialismo el principal protagonista en la simplificación de la administración pública. Se busca alinear la situación política, estratégica y operativa para lograr metas y objetivos en consonancia con las ideas de innovación y simplificación administrativa (Dill'erva, 2021).

El trabajo de simplificación administrativa en los distritos, provincias y ciudades del Perú aún debe mejorarse en aspectos como plataformas digitales, capacitación del personal, insuficientes mejoras administrativas y simplificación de trámites; por lo que es importante ser consciente de estas brechas para poder formular estrategias de mejora (Yallico et al., 2023)

La administración pública puede ayudar al mejoramiento de la calidad, eficiencia y puntualidad de los sistemas y servicios administrativos que los ciudadanos solicitan mediante la gestión de procesos, la simplificación administrativa y la organización institucional. Asimismo, las disposiciones sobre modernización del sistema administrativo de la administración estatal aprobadas por el decreto supremo N° 123-2018-Presidencia del Consejo de Ministros, introducen la simplificación administrativa como medio del citado sistema con el

objetivo de determinar y eliminar requisitos, formalidades y exigencias innecesarios. Simplifica los trámites administrativos reduce los tiempos de espera (Produce, 2021)

La sub gerencia del gobierno digital creó es sistema de gestión documental, donde promete agilizar la realización de trámites, además facilitar la simplificación administrativa y procesos de negocio de entidades y así reducir costos (CGR, 2023).

El presente estudio da a conocer los casos que se presentan por falta de trámites efectivos en los gobiernos locales, siendo estos muchos procesos burocráticos. Además, es de mucha relevancia ya que contribuirá a la mejora de servicios de calidad y una buena administración. La interoperabilidad y la simplificación administrativa son esenciales para ayudar a la mejora de los servicios al ciudadano. Por lo tanto, se formula el siguiente problema general: ¿Cómo una estrategia de interoperabilidad mejora la simplificación administrativa en una municipalidad distrital del departamento de Lambayeque?

El presente estudio se justifica en el ámbito social ya que se ve reflejado en la necesidad de las entidades gubernamentales en atender con mayor eficiencia los trámites administrativos. Además, cuenta con una justificación teórica de investigación, basado en fuentes bibliográficas, el cuál servirá como soporte científico. No obstante, el trabajo de investigación tiene una justificación institucional ya que en la actualidad se observa la deficiencia de los trámites administrativos en las municipalidades de la región Lambayeque.

El objetivo general de la investigación consiste en proponer estrategias de interoperabilidad con el fin de optimizar la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque. A su vez, se desglosan los objetivos específicos, siendo el primero Identificar el nivel de interoperabilidad en la mencionada municipalidad, el segundo Identificar el nivel de simplificación administrativa en la misma y, finalmente, el tercer objetivo específico es diseñar un modelo de interoperabilidad para mejorar la simplificación administrativa.

II. MARCO TEÓRICO

En una investigación a nivel internacional, Orozco et al. (2021) presentan en su artículo el proceso de interoperabilidad entre distintos métodos de información empleados en la automatización del historial médico digital y el registro mecanizado habitual de la atención ambulatoria. Su objetivo principal es definir la particularidad de la conexión de bancos de datos administrativos y su utilidad en investigaciones del bienestar público, al mismo tiempo que se aborda el potencial y los desafíos asociados con su implementación en Ecuador. Existen dos métodos para establecer la relación entre: el pareo exacto o determinístico, que se fundamenta en el uso de una herramienta única para Identificar, verificar y por lo general se encuentra en todos los registros de ambos archivos y el pareo probabilístico, que se emplea cuando no hay un identificador único disponible. Como resultado, se observa que la implementación de la historia clínica electrónica abarca al 66% de las instituciones públicas del primer grado de cuidado pertenecientes al Ministerio de Salud Pública. Por otro lado, las instituciones privadas, que abarcan el 65% de los centros hospitalarios. Como conclusión, se destaca la necesidad de reforzar la gobernabilidad de base de datos, facilitar la accesibilidad y el uso de la información asegurando la privacidad y confidencialidad para desarrollar mecanismos de control de calidad.

Martinez (2020) en su artículo menciona que la necesidad de simplificar y actualizar la administración estatal de acuerdo con la eficacia y eficiencia de las estructuras y operaciones de la administración estatal es un desafío constante para la satisfacción de los intereses colectivos. Su objetivo principal explorar la escala y determinantes de la declaración formal de rentas en las empresas argentinas registradas desde la perspectiva de los profesionales en ciencias económicas. El modelo propuesto, eligiendo el enfoque directo, utiliza los datos microscópicos obtenidos basados en un cuestionario en línea que recopila opiniones de expertos en la materia económica que desarrollan actividades del sector profesional en Argentina. La muestra se compone por una proporción similar de profesionales entre mujeres y hombres, con una edad aproximada sanchede 38 años, siendo el más joven profesional de 23 años y de 74 el más longevo. Los resultados muestran

que las relaciones de los profesionales encuestados con los principales tipos de clientes revelan las fortalezas de las organizaciones comerciales (47,14%) y entidades de prestación (30%), las cuales están registradas como personas responsables, el IVA es del 53,37% y 31,73%, respectivamente, desarrollo de empresas y empresarios individuales, además la simplificación administrativa y tributaria, reduciendo la burocracia y los costos de cumplimiento y mitigando el impacto de los cambios tributarios.

Murgía (2023) en su artículo menciona que la falta de una normatividad técnica en los procedimientos de intercambios de datos y la falta de información efectiva, hace que la interoperabilidad se reduzca, haciendo que el procedimiento sea más lento, su objetivo general fue proponer el documento WDA como un nuevo estándar para transmitir datos de la lista de espera en Italia para crear un punto de inflexión en el futuro. Propuso un método de estandarización para la gestión y el intercambio de datos de la lista de espera para fomentar la interoperabilidad, su población fueron los asegurados del servicio de salud. Tuvo como resultados que compartir los datos de la lista de espera, creamos un nuevo borrador de estándar, la Arquitectura de Documentos de Lista de Espera (WDA). Para identificar de manera unívoca las figuras involucradas, se deben utilizar códigos específicos ya existentes, es decir los xml que puedan generar ayuda a que el sistema sea más rápido.

Sanchez (2019) en su estudio de investigación tiene por objeto describir el desarrollo del concepto de interoperabilidad en la administración pública Argentina. En su enfoque, utiliza directrices de gestión analizadas utilizando un paradigma de métodos cuantitativos para identificar barreras para implementar la interoperabilidad. Su resultado es un aumento del 25% en los últimos 5 años, un cambio significativo no sólo en el colapso y expansión de la estructura, sino también en la satisfacción de los empleados y ciudadanos con la incertidumbre de cada organización individual. También se puede observar que el 55.16% de los empleados tienen problemas organizativos. Concluyó que la cultura organizacional es una barrera muy fuerte para cambios significativos en la estructura y el personal.

Herdoiza (2020) se propuso analizar la conducta institucional y su impacto en el rendimiento laboral del personal de salud en el Hospital IESS Babahoyo. El objetivo era desarrollar un plan de mejora. Para llevar a cabo este estudio, se empleó una metodología correlacional con un enfoque mixto y un diseño explicativo secuencial. Se aplicó una técnica de encuesta que incluyó un cuestionario para medir el comportamiento organizacional, y también se llevaron a cabo entrevistas. Los resultados reflejan que el valor promedio de las variables dimensiones del comportamiento organizacional es en su mayoría 3, entre las cuales la dimensión relaciones laborales es la única dimensión por encima del promedio; por el contrario, la dimensión por debajo de la media de la variable desempeño laboral es el compromiso institucional, que es 2.87.

A escala nacional, Madueño (2023) centró su investigación en proponer de manera efectiva la simplificación de los procedimientos administrativos, siguiendo las pautas establecidas en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la municipalidad distrital de Reque. Su estudio adoptó un enfoque descriptivo y un diseño no experimental, seleccionando una población de 15 funcionarios públicos. Según sus hallazgos, obtuvo un porcentaje del 63% en cuanto a la planificación estratégica, mientras que la participación de los trabajadores a corto y largo plazo alcanzó un 69%. Respecto a la estructura organizacional, se observó un porcentaje promedio significativo del 33%. Concluyó que aplicar con eficacia la simplificación administrativa, significa un avance en la mejora de procesos, además la propuesta de estrategias en los procedimientos administrativos encontró resultados de 48%.

Carbajal (2021) tiene como objetivo principal, evaluar cómo la interoperabilidad en el gobierno digital puede modernizar la clase de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL. Su investigación se enfocó en un diseño descriptivo, que detalla las características de la situación actual, y empleó un método empírico. Realizó una encuesta dirigida al personal de la UGEL. En sus conclusiones, destacó que el proceso de implementación de la gobernanza digital en las instituciones estatales está estrechamente vinculado con la mejora de la calidad de la información para los ciudadanos. Según la encuesta, el 60.3% indicó

la falta de audiencias o denuncias en línea, mientras que el 21.9% señaló que la información técnica proporcionada por la UGEL está organizada.

Silva (2021) tuvo como objetivo central fue desarrollar un modelo de simplificación administrativa destinado a mejorar la satisfacción del usuario en la Escuela de Posgrado de la UNSM-T. En términos de metodología, optó por un enfoque no experimental y un diseño descriptivo propositivo. La muestra para su investigación consistió en 62 estudiantes pertenecientes a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional San Martín de Tarapoto. Los métodos utilizados fueron encuestas y cuestionarios como instrumentos. Los resultados muestran que la simplificación normal es del 50% y la simplificación pobre es del 27%, lo que demuestra que la capacidad de atención es larga, el costo es alto y el proceso de gestión es poco accesible. En cuanto a la satisfacción de los usuarios, el 53% es regular y el 34% es mala, indicando que el personal, componentes interactivos, componentes estructurales, etc. no son adecuados. Por lo tanto, la propuesta se basa en una fase inicial en la que mientras tanto se aclara la estrategia de tiempo y costes del proceso administrativo.

Dávila (2022) tiene por objetivo determinar la relación entre simplificación administrativa y gobernanza digital en el distrito de Nueva Cajamarca, el método se basa en una investigación fundamental con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Los sujetos de la investigación fueron 55 funcionarios públicos. Se realizó una encuesta por cada variable de estudio para obtener más información. Demostró que el grado de simplificación administrativa fue global del 58,18% y bueno del 41,82%. Entre ellos, una herramienta especial fue la transformación de las estrategias de gobernanza pública, es decir, el uso de las TIC y la gobernanza digital. Se llega a la conclusión de que, en el año 2022, no hay una correlación significativa entre la gobernanza digital y la simplificación administrativa en el distrito de Nueva Cajamarca. Los resultados muestran que el personal indicó que no se promovió la simplificación administrativa ni se le dio el valor necesario para brindar a los ciudadanos procedimientos y servicios administrativos valiosos y oportunos.

En cuanto a la teoría de la primera variable, el Banco Interamericano de Desarrollo BID (2019) la interoperabilidad tiene varias funciones: como factor de progreso, como herramienta de gestión e intercambio de información y como apoyo al desarrollo de la política nacional. La interoperabilidad ocurre cuando múltiples sistemas y dispositivos pueden intercambiar datos, interpretarlos y mostrarlos de una manera que sea fácilmente accesible para los usuarios. Se basa en cuatro dimensiones: Interoperabilidad Legal, semántica, organizativa y técnica las cuales están cruzadas por dominios: gobernanza de la interoperabilidad, servicios públicos y dominio de personas.

Pedraza (2023) menciona que la interoperabilidad es un elemento fundamental que permite la integración de un mercado único digital que permita a las autoridades administrativas intercambiar información electrónicamente entre sí y con los ciudadanos de forma significativa y comprensible.

Quintana (2021) menciona que la calidad del proceso de desarrollo y mantenimiento de la regulación existente se garantiza asegurando el logro de sus objetivos con los menores costos posibles para la sociedad. Esto se logra evaluando plenamente sus impactos positivos y negativos, además escuchando los comentarios de las partes interesadas. No es sólo la calidad de las reglas la que define los requisitos y procedimientos que deben garantizarse, sino más importantemente la calidad de las reglas que definen los aspectos materiales. En esta dirección, los esfuerzos por reducir y racionalizar la carga administrativa se incluyen en el concepto de simplificación administrativa.

Según Torres et al. (2019) la teoría del desarrollo organizacional es un motor eficaz de cambio y una condición básica para el mundo actual, marcado por una competencia intensa a nivel nacional e internacional, y en un momento en el que los valores evolucionan rápidamente mientras los recursos se vuelven más limitados, surge una creciente necesidad de comprender que algunas de estas condiciones intangibles impactan directamente en el rendimiento laboral humano.

La primera dimensión de la variable interoperabilidad donde Delgado et al. (2018) indican que la interoperabilidad organizacional es responsable de definir objetivos comerciales y de negocios, modelar procesos y facilitar la colaboración entre departamentos que desean compartir información y pueden tener diferentes estructuras organizativas y procesos internos. Además, se esfuerza por impulsar servicios que deben ser accesibles, fácilmente identificables, accesibles y centrados en el usuario en función de las carencias de los usuarios.

En su segunda dimensión, Honores (2021) destaca que el gobierno electrónico representa uno de los pilares fundamentales en la actualización de la gestión pública. Su implementación se apoya en el empleo de la tecnología, buscando primordialmente mejorar la entrega de servicios en las entidades gubernamentales. Considera también que la educación tecnológica no solo es aprender de manera personal, si no buscar cambio en la sociedad, la calidad de atención en toda institución pública conlleva las aplicaciones de nuevas tecnologías, lo cual ayudará a reducir brechas digitales. En la administración pública se lleva tomando plena conciencia del uso de los alcances del gobierno electrónico. La transformación de la gestión pública del gobierno electrónico ofrece a que los funcionarios públicos, empleados puedan brindar la tecnología para transformar los países, regiones, provincias, municipios y entidades públicas.

La tercera dimensión es la interoperabilidad semántica, la cual se debe al uso de un vocabulario común y compartido que permite intercambiar información y permite a ambos sistemas descifrar y comprender el significado del contenido (Molina,2021).

Bueno (2019) indica que la simplificación administrativa implica la eliminación de barreras u obstáculos administrativos al cumplimiento de la constitución en favor de la objetividad en interés público. Desde este punto de vista, también facilitará el funcionamiento de un sistema de liquidación regulada, que cree una regulación interna.

Según lo indicado por la Presidencia del Consejo de Ministros (2021) la simplificación administrativa tiene como objetivo prevenir obstáculos y gastos innecesarios para el público, derivados de un funcionamiento ineficiente de la administración estatal. Además, se posiciona como uno de los fundamentos del modelo de gestión, según los resultados de la política nacional y la modernización de la administración estatal.

La teoría aplicable a esta variable es la Nueva de Gestión Pública La Nueva Gestión Pública (NGP) se desarrolló a finales del siglo XX como una respuesta innovadora a las limitaciones percibidas en los modelos burocráticos tradicionales de administración pública. Esta teoría, que no se atribuye a un único creador, pero está influenciada por las ideas de figuras como Christopher Hood y David Osborne, representa una transformación relevante en la forma en que las organizaciones gubernamentales operan y brindan servicios.

La NGP se caracteriza por su énfasis en la eficiencia y la efectividad, buscando alcanzar resultados significativos con un uso óptimo de los recursos. Se distingue por una orientación fuerte hacia el cliente, donde los ciudadanos son vistos más como clientes que como meros receptores de servicios. Esto implica una mejora continua en la calidad y accesibilidad de los servicios públicos, adaptándose a las necesidades y expectativas de la población.

Un aspecto central de la NGP es la gestión basada en el desempeño. Esta aproximación utiliza indicadores y sistemas de evaluación para medir la eficacia y eficiencia de los servicios, promoviendo la responsabilidad y la transparencia en la administración pública. Además, la teoría favorece la descentralización y la delegación de autoridad, permitiendo una toma de decisiones más cercana a las necesidades y realidades locales.

El surgimiento de la NGP fue impulsado por diversos factores, incluyendo transformaciones en el entorno económico y político global, como la globalización

y la presión para reducir el gasto público. Estos cambios exigían enfoques más eficaces y eficientes en la administración pública. Asimismo, las expectativas de mayor transparencia y responsabilidad por parte de la sociedad han desempeñado un papel fundamental en la evolución de esta teoría. Los avances tecnológicos también han facilitado la implementación de nuevos métodos para ofrecer servicios públicos de manera más eficiente. La relevancia de la NGP reside en su habilidad para potenciar la efectividad y condición del servicio en el ámbito público. Al orientarse hacia resultados y rendimiento, promueve una mayor responsabilidad y transparencia.

A pesar de sus beneficios, la NGP ha enfrentado críticas, particularmente en cuanto a la implementación de métodos empresariales en el ámbito público y las posibles consecuencias en cuanto a equidad y acceso a los servicios, la NGP ha ejercido una influencia sustancial. A pesar de las consideraciones sobre equidad, ha desempeñado un papel destacado en la reforma y actualización de las administraciones públicas en distintas partes del mundo, representando un hito significativo en la evolución de la gestión gubernamental.

En cuanto a las dimensiones de la Segunda variable simplificación administrativa, Momblanc (2020) menciona que la gestión documental es una función, proceso, procedimiento, actividad, sistema, gestión documental, etc. Son tantas las definiciones existentes que es imposible evaluarlas, pero basta con examinar algunas de ellas para identificar ideas o palabras clave recurrentes. Como ejemplo, se pueden mencionar áreas administrativas o divisiones territoriales, considerando aspectos como la economía, eficiencia y eficacia. Además, se aborda la generación, recepción, conservación, utilización y disposición de documentos a lo largo de su ciclo de vida, así como la gestión de información como evidencia o certificación de las actividades y operaciones de la organización.

La Segunda dimensión tenemos el desarrollo organizacional, Armijos et al. (2020) menciona que contribuye al desempeño y cultura de la organización y mejora los conocimientos, habilidades y destrezas que definen su potencial. La

recopilación de esta experiencia, recogida en todo el mundo, es la base de teorías cada vez más buscadas y refinadas: optimización de recursos y maximización de resultados.

La tercera dimensión se entiende por la calidad de servicio que involucra a los clientes internos incorporando un espacio y ambiente adecuado para la atención al cliente externo. Cuando los clientes vienen a solicitar servicios, vienen con necesidades y expectativas, y los empleados dan una primera impresión a los clientes y enfatizan la oportunidad de promover y crear satisfacción con el servicio. Así mismo, cubrir las necesidades del cliente se relaciona con el proceso de responsabilidad social, teniendo en cuenta los aspectos normativos, ergonómicos y de personal capacitado incluidos en la filosofía de gestión. (Rojas-Martínez et al., 2020).

A continuación, se presenta un glosario de términos relevantes, incluyendo la interoperabilidad y la simplificación administrativa, así como otros conceptos que complementan y profundizan en estos temas:

Interoperabilidad: Capacidad de diferentes sistemas, organizaciones y entidades para compartir, utilizar e interpretar información de manera mutua y efectiva. Dentro del ámbito municipal, favorece la cooperación y la transferencia de información entre diferentes departamentos y entidades, lo que contribuye a optimizar la eficiencia y coherencia de los servicios públicos.

Simplificación Administrativa: Revisión y ajuste de los procedimientos administrativos con la finalidad de tornarlos más eficaces, transparentes y accesibles para los ciudadanos. Este proceso implica la eliminación de trámites superfluos, la digitalización de procesos y el mejoramiento en la atención al usuario.

Gestión Documental: Sistema de administración de documentos y registros, tanto en formato físico como digital. Este concepto es crucial para la organización, almacenamiento, recuperación y disposición de la información en la administración pública.

Desarrollo Organizacional: Conjunto de estrategias y prácticas enfocadas en mejorar la efectividad, adaptabilidad y salud de una organización. En el ámbito municipal, implica fomentar una cultura de innovación, mejorar la comunicación interna y desarrollar habilidades del personal.

Calidad del Servicio: Medida en la que los servicios proporcionados por una entidad cumplen o superan las expectativas de los usuarios. En la administración pública, se relaciona con la eficiencia, accesibilidad, y satisfacción del ciudadano.

Transparencia Administrativa: Principio que rige la apertura y veracidad en la administración de la información pública, permitiendo a los ciudadanos el paso a la información sobre las actividades, decisiones y gestión de las entidades públicas.

E-Gobierno: Implementación de mecanismos tecnológicos y comunicativos en el ámbito de la administración pública con el propósito de ofrecer servicios, optimizar la gestión interna e incentivar la participación frecuente de la población.

La Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, permite a los municipios crear normativas mediante ordenanzas, pero esto requiere una institución especializada en supervisar y diseñar estas normativas para eliminar barreras monetarias que dificultan la interacción eficiente entre ciudadanos y agentes económicos, con el fin de mejorar el bienestar social.

Por otro lado, el Decreto Legislativo N° 1412 aprueba la Ley de Gobierno Digital, que establece el marco de gobernanza para el uso de tecnologías digitales en la Administración Pública. El Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Gobierno Digital, busca promover la incorporación de tecnologías digitales en los servicios ofrecidos por entidades públicas para impulsar la reactivación económica del país. Estas normativas están diseñadas para mejorar la gestión pública a nivel municipal y nacional, promoviendo la eficiencia, la transparencia y la modernización de los procesos gubernamentales, lo que puede tener un impacto positivo en la sociedad y la economía en general.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

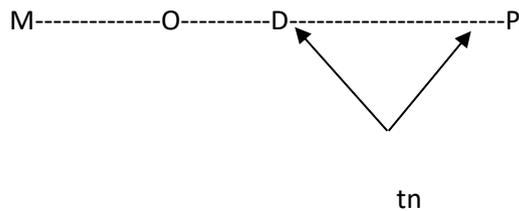
3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación será del tipo básica, por que se orienta hacia la generación de conocimiento nuevo y la comprensión profunda de fenómenos. En este caso, el estudio de la interoperabilidad en el contexto de la simplificación administrativa busca expandir el entendimiento de cómo distintos sistemas y procesos dentro de una municipalidad distrital pueden interconectar y cooperar eficientemente (Alharbi & Stevenson, 2020).

3.1.2. Diseño de investigación

Es un estudio descriptivo-propositivo la investigación tiene como fin describir características y proponer estrategias según las variables (Arias-Carrión, 2024). La configuración de la investigación es no experimental, lo que implica que las variables del estudio no se sometieron a estímulos o condiciones experimentales, y los objetos de estudio fueron evaluados en su entorno natural sin ninguna manipulación de las variables del estudio (Arias & Covinos, 2021).

El carácter transversal de la investigación se debe a que los datos se recogen en un único punto en el tiempo (Munn et al., 2018). En lugar de seguir un proceso o cambios a lo largo del tiempo (como en los estudios longitudinales), este estudio buscará capturar una imagen de la situación actual de interoperabilidad en la municipalidad distrital (Hunter et al., 2022). Finalmente, la investigación es descriptivo-propositiva (Jimenez, 2020). Por un lado, tiene un componente descriptivo, ya que se enfoca en documentar y detallar las prácticas, sistemas y procesos actuales de interoperabilidad y su relación con la simplificación administrativa (Santesteban-Echarri & Núñez-Morales, 2017).



Dónde:

M: Muestra de estudio; O: Información relevante recogida; D: Diagnóstico y evaluación; tn: Variables; P: Propuesta de solución

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable: Interoperabilidad

Torres (2023) menciona que la interoperabilidad es una característica de calidad del software relacionada con la cooperación en el intercambio de información entre sistemas. Sin embargo, este concepto carece de explicación o comprensión total.

Variable: Simplificación administrativa

Middendorf (2022) indica que el concepto de simplificación administrativa surgió de la idea de que el estado debería actuar de manera más central y decisiva, y esta demanda se expresó repetidamente en el siglo XX.

Definición operacional

Variable: Interoperabilidad (Dimensiones: interoperabilidad organizacional, gobierno electrónico e interoperabilidad semántica).

Variable: Simplificación administrativa (gestión documental, desarrollo organizacional y calidad de servicio).

Escala de medición: Escala lickert

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Para Torres et al. (2021) la población en una investigación se refiere al conjunto total de individuos, eventos o elementos que poseen las características específicas en las que el estudio está interesado. En esta investigación la población fue de 50 colaboradores de una municipalidad distrital de la region Lambayeque.

Criterios de inclusión:

Se incluyeron en la investigación trabajadores de una municipalidad con más de un año de experiencia laboral y que deseen participar voluntariamente.

Criterios de exclusion:

Se excluyeron en la investigación trabajadores de una municipalidad con menos de un año de experiencia laboral y que no deseen participar voluntariamente.

3.3.2. Muestra: No se aplicó una muestra dado las características de la población.

3.3.3. Muestreo: No se aplicó un muestreo dado las características de la población.

3.3.4. Unidad de análisis: Fueron trabajadores de una municipalidad distrital.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó una encuesta y un cuestionario (Franco et al., 2018) tres expertos han confirmado la validez de los instrumentos aplicados, así mismo, la confiabilidad aplicado con el estadístico de Alfa de Crombach indica que la variable de interoperabilidad tiene un indicador de 0.746, mientras que, la variable simplificación administrativa tuvo como indicador a 0.908.

3.5. Procedimientos

Para la recolección de datos de la presente investigación se tuvo en cuenta los siguiente puntos: Se solicitó autorización a la persona encargada de la entidad, se determinó los recursos necesarios para poder realizar la recolección de datos, se procedió a visitar las áreas correspondientes de la entidad, y, finalmente, se instruyó a los funcionarios el correcto llenado del instrumento de recolección de datos (Ali & Usman, 2018).

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó el software estadístico (Statistical Package for the Social Sciences) para ejecutar el análisis estadístico detallado. Statistical Package for the Social Sciences, una herramienta avanzada, simplifica la realización de análisis estadísticos complejos y goza de una amplia aplicación en investigaciones sociales y administrativas, destacándose por su capacidad para gestionar conjuntos extensos de datos y realizar diversas pruebas estadísticas (Grindlay & Karantana, 2018).

3.7. Aspectos éticos.

Chaddha (2023) menciona que este conjunto de principios proporcionan medios objetivos para determinar la moralidad de las decisiones y acciones, brindar asistencia para enseñar el comportamiento de los jóvenes miembros de la sociedad, definir su comportamiento profesional y personalmente. En este estudio, se asegura que toda la información recopilada cumple con los criterios establecidos por la ley universitaria, respetando los derechos de los autores citados en la investigación. Estos autores fueron buscados en diversas herramientas académicas y universitarias, así como en fuentes adicionales, con el fin de obtener información que contribuya al trabajo descrito. Además, se considerará la originalidad de la investigación según el informe de Turnitin y de acuerdo con el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

Identificar el nivel de interoperabilidad en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.

Tabla 1.

Nivel de las dimensiones de la variable interoperabilidad

	Interoperabilidad organizacional		Gobierno electrónico		Interoperabilidad semántica	
	f	%	f	%	f	%
Nivel alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Nivel bajo	24	75.0	30	93.8	28	87.5
Nivel medio	8	25.0	2	6.3	4	12.5
Total	32	100.0	32	100.0	32	100.0

En la dimensión de "Interoperabilidad organizacional", se observa que no se registraron casos en el nivel alto, lo que indica que las relaciones institucionales, procesos institucionales y organización pública relacionados con la interoperabilidad en una municipalidad distrital de Lambayeque no están en un estado óptimo de desarrollo. En cambio, la mayoría de los casos se encuentran en el nivel bajo, con un 75% de los casos, lo que sugiere que esta dimensión presenta desafíos significativos en términos de interoperabilidad.

En la dimensión de "Gobierno electrónico", nuevamente no se registran casos en el nivel alto, lo que indica que los indicadores de tecnología de información, comunicación y uso eficiente de datos relacionados con el gobierno electrónico también enfrentan dificultades en la municipalidad distrital. En este caso, un 93.8% de los casos se ubican en el nivel bajo, lo que resalta la necesidad de mejoras sustanciales en esta dimensión.

Por último, en la dimensión de "Interoperabilidad semántica", se observa una tendencia similar, donde no hay casos en el nivel alto. Aquí, el 87.5% de los casos se sitúan en el nivel bajo, lo que sugiere que la interoperabilidad semántica, relacionada con la tecnología de información, comunicación y uso eficiente de datos Identificar el nivel de simplificación administrativa de una municipalidad distrital de la región Lambayeque.

Tabla 2.

Nivel de las dimensiones de la variable simplificación administrativa

	Gestión documental		Desarrollo organizacional		Calidad de servicio	
	f	%	f	%	f	%
Nivel alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Nivel bajo	30	93.8	26	81.3	28	87.5
Nivel medio	2	6.3	6	6.3	4	12.5
Total	32	100.0	32	100.0	32	100.0

En la dimensión de "Gestión documental", se destaca que no se registran casos en el nivel alto, lo que sugiere que la gestión de documentos relacionados con trámites documentarios, ordenamiento de la información y operaciones de organización en la municipalidad se encuentra en un estado subóptimo. En cambio, la mayoría de los casos, un 93.8%, se ubican en el nivel bajo.

En la dimensión de "Desarrollo organizacional", se reitera la ausencia de casos en el nivel alto, indicando que aspectos como la cultura organizacional, el perfeccionamiento de recursos y el progreso de resultados enfrentan obstáculos significativos en la municipalidad. En esta dimensión, el 81.3% de los casos se sitúa en el nivel bajo, evidenciando la urgencia de implementar cambios y mejoras en el desarrollo organizacional.

En lo que respecta a la dimensión de "Calidad de servicio", no se registran casos en el nivel alto, lo que indica que la calidad en la atención eficiente, trámites rápidos y satisfacción del usuario también presenta dificultades en la municipalidad distrital. El 87.5% de los casos se sitúan en el nivel bajo, lo que enfatiza la urgencia de brindar mejores servicios.

Diseñar un modelo de interoperabilidad para mejorar la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.

Optimización de la eficiencia administrativa y la interoperabilidad: estrategias para la mejora sostenible

1. PRESENTACIÓN

En el ámbito de la Ley N° 27444, la cual regula los procedimientos administrativos generales y el decreto legislativo 1412 que aprueba la Ley del gobierno digital, se emana a realizar valoraciones para comprender la realidad de la eficacia de los trámites documentarios. Por ello, se da a conocer que la municipalidad distrital enfrenta un conjunto de desafíos significativos relacionados con la eficiencia administrativa y la interoperabilidad. Estos desafíos han sido documentados y cuantificados a través de datos estadísticos, como se presenta a continuación:

En la interoperabilidad, se ha observado que ninguna de las tres dimensiones evaluadas -Interoperabilidad Organizacional, Gobierno Electrónico e Interoperabilidad Semántica- ha alcanzado un nivel considerado alto. En concreto, el 75% de las mediciones en la dimensión de Interoperabilidad Organizacional se sitúa en el nivel bajo, lo que refleja una carencia significativa en las relaciones institucionales, procesos institucionales y organización pública. En el caso de la dimensión de Gobierno Electrónico, el 93.8% de las mediciones también se ubica en el nivel bajo, indicando insuficiencias en aspectos clave como la tecnología de información, la comunicación y el uso eficiente de datos. Por último, en la dimensión de Interoperabilidad Semántica, el 87.5% de las mediciones se encuentra en el nivel bajo, lo que subraya la exigencia de avances en la gerencia de tecnología.

2. JUSTIFICACIÓN

La propuesta presentada para abordar las carencias en la interoperabilidad y la simplificación administrativa en la municipalidad distrital se sustenta en varias razones imperativas. En primer lugar, existe una necesidad urgente de mejorar la eficiencia administrativa dentro de la institución. Los datos estadísticos han dejado claro que los procesos internos de la municipalidad presentan obstáculos considerables que dificultan su funcionamiento fluido. La burocracia y las demoras son recurrentes, lo que se traduce en un uso ineficiente de los recursos disponibles y una capacidad limitada para satisfacer adecuadamente las demandas de los ciudadanos.

3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la eficiencia administrativa y la interoperabilidad en una municipalidad distrital de Lambayeque, con el fin de optimizar la prestación de servicios públicos y fortalecer la gestión interna de la institución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proponer a las autoridades pertinentes el proyecto de investigación, para la aprobación respectiva de acuerdo a la normatividad vigente.
- Evaluar en detalle los procesos administrativos y la gestión documental en la municipalidad, identificando áreas críticas de ineficiencia y posibles cuellos de botella.
- Diseñar e implementar un marco normativo que regule y promueva la interoperabilidad entre las distintas unidades y departamentos de la municipalidad, estableciendo políticas y procedimientos claros.
- Proporcionar capacitación y formación al personal de la municipalidad en aspectos relacionados con la interoperabilidad y la gestión eficiente de documentos.

- Promover la adopción de soluciones tecnológicas adecuadas que faciliten la interoperabilidad y la simplificación administrativa, incluyendo la implementación de sistemas de gestión de datos centralizados y la integración de aplicaciones relevantes.

Proponer estrategias de interoperabilidad para mejorar la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.

Interoperabilidad:

Desarrollo de un marco normativo: La municipalidad debe establecer un marco normativo que promueva y regule la interoperabilidad entre las diferentes unidades y departamentos. Esto incluye la creación de políticas y procedimientos claros que fomenten la colaboración y el intercambio de información.

Capacitación y concientización: Es fundamental capacitar al personal en aspectos relacionados con la interoperabilidad. Esto implica la formación en el uso de estándares y protocolos de intercambio de datos, así como en la importancia de compartir información de manera eficiente.

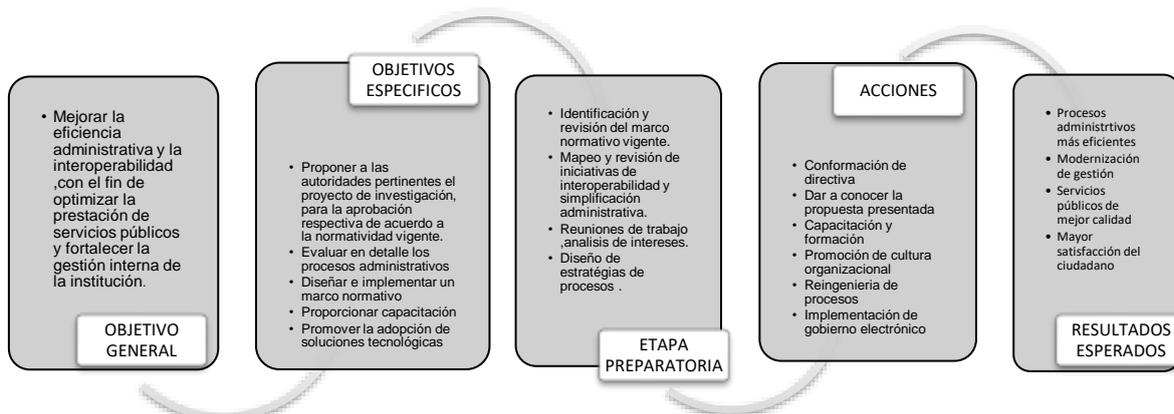
Simplificación Administrativa:

Reingeniería de procesos: La municipalidad debe llevar a cabo una revisión exhaustiva de sus procesos administrativos. Identificar y eliminar pasos innecesarios o redundantes ayudará a agilizar los trámites y reducir la burocracia.

Automatización de trámites: Implementar sistemas de gestión electrónica de documentos y trámites puede acelerar la tramitación de solicitudes y reducir la carga de trabajo manual. Esto contribuirá a una gestión documental más eficiente.

Evaluación de la satisfacción del usuario: Realizar encuestas periódicas de satisfacción del usuario permitirá identificar áreas específicas donde se necesita mejorar la calidad del servicio. Los resultados de estas encuestas pueden guiar la toma de decisiones.

Figura 1. Esquema de propuesta



V. DISCUSIÓN

En cuanto al primer objetivo específico, en las dimensiones evaluadas en una municipalidad distrital de Lambayeque, se evidencia una carencia significativa en términos de interoperabilidad. En la dimensión de "Interoperabilidad organizacional", no se han alcanzado niveles altos, lo que indica que las relaciones institucionales, procesos y organización pública relacionados con la interoperabilidad están lejos de estar óptimamente desarrollados.

En cuanto a la dimensión de "Gobierno electrónico", la situación es similar, ya que no se han registrado casos en el nivel alto. Esto refleja dificultades en aspectos clave como la tecnología de la información, la comunicación y el uso eficiente de datos relacionados con el gobierno electrónico. Un alto porcentaje, un 93.8%, se encuentra en el nivel bajo, lo que enfatiza la necesidad urgente de mejoras sustanciales en esta dimensión para avanzar hacia una administración más eficiente y moderna.

Estos resultados son similares a los encontrados en el estudio realizado por Orozco et al. (2021) se investigó el proceso de interoperabilidad entre los sistemas de información empleados en la digitalización de la historia clínica electrónica (HCE) y el registro automatizado de la atención ambulatoria. El objetivo del estudio consistió en describir las características de la vinculación de bases de datos administrativos y su aplicación en la investigación en salud pública, así como en analizar las posibilidades y desafíos asociados a su implementación en Ecuador.

Los resultados revelaron que la implementación de la HCE estaba presente en un 66% de las instituciones públicas del primer nivel de atención bajo el Ministerio de Salud Pública (MSP).

De la misma forma en, Martínez (2020) se abordó la necesidad de simplificar y actualizar la administración estatal para garantizar la eficacia y eficiencia en las estructuras y operaciones gubernamentales, en línea con los intereses colectivos. El objetivo principal del estudio fue explorar la escala y los determinantes de la declaración formal de rentas en las empresas argentinas desde la perspectiva de profesionales en ciencias económicas. La muestra incluyó una proporción equitativa de profesionales de género masculino y femenino, con una edad promedio de 38 años, siendo el profesional más joven de 23 años y el más anciano de 74 años. Los resultados revelaron que la mayoría de los profesionales encuestados mantenían relaciones con organizaciones comerciales y empresas de servicios, la mayoría de las cuales estaban registradas como personas responsables.

En el estudio de Orozco et al. (2021) se abordaron aspectos relativos a la interoperabilidad de sistemas de información en el ámbito de la salud pública en Ecuador. Se identificaron obstáculos en la activación del registro clínico electrónico y se resaltó la importancia de la interoperabilidad para mejorar la eficacia en la prestación de servicios de atención médica. Los resultados indicaron que la presencia de la HCE se registraba en un 66% de las instituciones públicas del primer nivel de atención bajo el Ministerio de Salud Pública (MSP), pero la falta de integración con instituciones privadas representaba un desafío significativo.

Por otro lado, Martínez (2020) se centró en la simplificación administrativa y tributaria en empresas argentinas desde la perspectiva de profesionales en ciencias económicas. El estudio examinó las relaciones de estos profesionales con diversas organizaciones comerciales y de servicios, así como los factores determinantes en la declaración formal de rentas. Los resultados resaltaron la relevancia de la simplificación administrativa y tributaria para reducir la burocracia

y los costos de cumplimiento en el entorno empresarial.

En cuanto a las similitudes, ambas investigaciones reconocen la relevancia de simplificar la administración y mejorar la eficiencia tanto en el ámbito público como empresarial. Ambas resaltan la necesidad de abordar desafíos vinculados a la complejidad administrativa y los costos asociados al cumplimiento. Además, ambas investigaciones sugieren que la mejora en la gestión de datos y la interoperabilidad puede tener un impacto positivo en la efectividad y mejoramiento de la prestación de servicios, ya sea en el sector de la administración sanitaria o en el ámbito empresarial.

No obstante, las diferencias radican en el contexto y el enfoque de cada estudio. Orozco et al. (2021) se enfocaron en un entorno de salud pública en Ecuador, donde la interoperabilidad de sistemas de información es esencial para la atención médica eficiente. En contraste Martínez (2020) abordó la simplificación administrativa y tributaria en el contexto empresarial argentino, centrándose en las relaciones de los profesionales en ciencias económicas con organizaciones comerciales y de servicios.

Respecto al segundo objetivo específico, los resultados revelan que, en una municipalidad de Lambayeque, la gestión documental relacionada con trámites documentarios, ordenamiento de la información y operaciones de organización se encuentra en un estado subóptimo. Esto se evidencia por la ausencia de casos en el nivel alto y la predominancia de un 93.8% de casos en el nivel bajo, lo que indica la presencia de deficiencias significativas que requieren atención y mejora.

En cuanto al desarrollo organizacional, que engloba aspectos como la cultura organizacional, la automatización de tareas y el fortalecimiento de resultados, también se enfrenta a desafíos importantes. La falta de casos en el nivel alto y la presencia del 81.3% en el nivel bajo resaltan la necesidad de impulsar cambios y mejoras sustanciales en esta área.

Finalmente, en lo referente a la condición del servicio, evidenciada en la eficiencia en la atención, la rapidez en los trámites y la satisfacción del usuario, se identifican dificultades. La ausencia de casos en el nivel alto y el 87.5% en el nivel bajo resaltan la importancia de mejorar la calidad de los servicios proporcionados por la municipalidad. Estos resultados indican la necesidad de implementar estrategias y medidas concretas para abordar estas deficiencias y avanzar hacia una administración más eficiente y satisfactoria en la municipalidad de Lambayeque.

Estos resultados son similares a los encontrados por Murgía (2023) propuso en su artículo la creación del estándar WDA para mejorar la interoperabilidad en el intercambio de datos de lista de espera en Italia. Destacó la falta de normatividad técnica y de información efectiva como obstáculos para la interoperabilidad, y su objetivo principal fue agilizar los procedimientos. Su estudio logró crear un borrador de estándar llamado Arquitectura de Documentos de Lista de Espera (WDA), que consta de un encabezado y un cuerpo. Además, resaltó la importancia de utilizar códigos específicos en formato XML para identificar de manera única las figuras involucradas y acelerar el proceso, con la meta de mejorar la atención del 50% de los ciudadanos.

Por otro lado, los resultados son similares como Sánchez (2019) se enfocó en describir el desarrollo de la interoperabilidad en la administración pública Argentina. Utilizó métodos cuantitativos para analizar directrices de gestión y detectar barreras para la implementación de la interoperabilidad. Sus hallazgos indican un aumento del 25% en los últimos 5 años y cambios significativos tanto en la estructura como en la satisfacción de empleados y ciudadanos. También observó que el 55.16% de los empleados experimentan problemas organizativos. Concluyó que la cultura organizacional representa una barrera importante para implementar cambios significativos en la estructura y en el personal.

En el estudio de Murgía (2023) se destacó la importancia de abordar la falta de normatividad técnica y de información efectiva como obstáculos para la interoperabilidad en el intercambio de datos de lista de espera en el sistema de salud italiano. El autor propuso la creación del estándar WDA para agilizar estos procedimientos y, como resultado, se logró desarrollar un borrador de estándar llamado Arquitectura de Documentos de Lista de Espera (WDA). Este enfoque tiene un impacto directo en la atención de los ciudadanos, con el objetivo de mejorar la atención del 50% de la población de manera oportuna y rápida.

Por otro lado, el estudio de Sánchez (2019) se centró en la descripción del desarrollo de la interoperabilidad en la administración pública argentina. Utilizó métodos cuantitativos para analizar directrices de gestión y detectar barreras para la implementación de la interoperabilidad. Sus hallazgos indicaron un aumento del 25% en los últimos 5 años, lo que sugiere un progreso significativo en términos de interoperabilidad en la administración pública argentina. Sin embargo, también identificó problemas organizativos que afectan al 55.16% de los empleados, lo que apunta a desafíos relacionados con la cultura organizacional.

En cuanto a las similitudes, ambos estudios resaltaron la necesidad de abordar barreras en la implementación de la interoperabilidad, ya sea en el contexto de la salud o de la administración pública. Además, ambos autores enfatizaron la importancia de estandarizar procesos y datos para lograr una interoperabilidad más efectiva.

No obstante, las diferencias se centran en las áreas de enfoque y los resultados específicos. Murgía se centró en la atención de salud y la creación de un estándar específico para mejorar la interoperabilidad en ese ámbito, mientras que Sánchez abordó la administración pública en Argentina en general y observó un aumento en la interoperabilidad en los últimos años, pero también problemas organizativos.

En cuanto al tercer objetivo específico. La propuesta sugiere la implementación de estrategias destinadas a mejorar la eficiencia administrativa y promover la interoperabilidad en organizaciones. Se enfatiza la importancia de

abordar estos aspectos para lograr una gestión más efectiva y sostenible. La propuesta propone la estandarización de procesos, la adopción de tecnología de la información y la promoción de una cultura de colaboración como medidas clave para optimizar la eficiencia y la interoperabilidad. Se respalda esta propuesta con ejemplos de casos de estudio y buenas prácticas, con el objetivo de proporcionar una visión integral de cómo las organizaciones pueden mejorar su funcionamiento y adaptarse a entornos cambiantes mediante estas estrategias.

Los hallazgos obtenidos guardan similitud con los resultados obtenidos por Madueño (2023) quien se enfocó en proponer eficazmente la simplificación administrativa en los procedimientos según el TUPA de la municipalidad distrital de Reque. Este estudio, caracterizado por su naturaleza descriptiva y su diseño no experimental, tuvo como población objetivo a 15 funcionarios públicos. Las conclusiones de dicha investigación revelaron un progreso del 63% en la planificación estratégica y una participación del 69% de los trabajadores, tanto a corto como a largo plazo. En cuanto a la estructura organizacional, se obtuvo un promedio significativo del 33%. En conclusión, la aplicación efectiva de la simplificación administrativa se tradujo en mejoras en los procesos, y las estrategias propuestas en los procedimientos administrativos arrojaron un resultado del 48%.

En contraste, la investigación llevada a cabo por Carbajal (2021) buscaba evaluar el impacto de la interoperabilidad del gobierno digital en la calidad de la información para los usuarios de la UGEL 05 SJL. Este estudio de naturaleza descriptiva se centró en analizar la situación actual y adoptó un enfoque empírico, implementando encuestas entre el personal docente y administrativo de la UGEL. Los resultados sugirieron que la implementación de la gobernanza digital en las instituciones estatales está estrechamente relacionada con la mejora de la calidad de la información en beneficio de los ciudadanos. Un 60.3% de los encuestados afirmó que faltan audiencias o canales de denuncia en línea, y un 21.9% señaló que la información técnica proporcionada por la UGEL necesita mejoras.

En la investigación de Madueño (2023) se examinó la simplificación administrativa en los procesos de la municipalidad distrital de Reque, evidenciando un progreso del 63% en la planificación estratégica y una participación del 69% de los empleados tanto a corto como a largo plazo. Sin embargo, en lo que respecta a la estructura organizacional, se obtuvo un promedio significativo del 33%. Estos hallazgos sugieren que la simplificación administrativa puede tener un efecto beneficioso en la planificación y la colaboración de los trabajadores, aunque existen desafíos en la estructura organizacional que podrían requerir una atención adicional.

En la investigación de Carbajal (2021) se exploró la interoperabilidad en el gobierno digital de la UGEL 05 SJL y su impacto en la calidad de la información. Los resultados señalaron que la adopción de la gobernanza digital se asoció con el mejoramiento de la condición de información para los ciudadanos. Sin embargo, un 60.3% de los encuestados señaló la falta de audiencias o canales de denuncia en línea, y un 21.9% expresó que la información técnica proporcionada por la UGEL necesita mejoras.

No obstante, las diferencias radican en los enfoques y los resultados específicos de cada estudio. Madueño (2023) se centró en la simplificación administrativa y encontró un avance en la planificación y la participación, pero también desafíos en la estructura organizacional. Por su parte, Carbajal (2021) se enfocó en la interoperabilidad del gobierno digital y destacó el mejoramiento de la información, pero también identificó problemas relacionados con la accesibilidad y la precisión de la información.

VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados indican que, en una municipalidad de Lambayeque, las dimensiones de interoperabilidad organizacional, gobierno electrónico e interoperabilidad semántica enfrentan desafíos significativos, con la ausencia de casos en el nivel alto y una predominancia en el nivel bajo. Estos hallazgos subrayan la necesidad de mejoras sustanciales en la entidad, además es indispensable llevar a cabo estrategias que ayuden a mejorar el nivel de interoperabilidad en la gestión municipal.
2. Los resultados evidencian que, en la municipalidad, la gestión documental, el desarrollo organizacional y la calidad de servicio enfrentan serios desafíos, con la ausencia de casos en el nivel alto y una predominancia en el nivel bajo en todas estas dimensiones. Esto subraya la urgente necesidad de mejorar sus documentos de gestión para lora servicios exclusivos al ciudadano.
3. En el ámbito de la interoperabilidad, ninguna de las dimensiones evaluadas ha alcanzado un nivel alto, lo que refleja deficiencias en las relaciones institucionales, procesos institucionales, tecnología de información, comunicación y uso eficiente de datos. Estos resultados subrayan la importancia de fortalecer la cooperación interinstitucional y la implementación de tecnología eficiente. En cuanto a la simplificación administrativa, las dimensiones de Gestión Documental, Desarrollo Organizacional y Calidad de Servicio también presentan desafíos significativos.
4. La propuesta se centra en mejorar la eficiencia administrativa y la interoperabilidad en la municipalidad de Lambayeque. Se busca evaluar los procesos administrativos, establecer un marco normativo, capacitar al personal y promover soluciones tecnológicas. También se enfoca en simplificar la administración mediante la reingeniería de procesos, la automatización de trámites y la evaluación de la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al jefe de recursos humanos, orientar sobre las buenas prácticas de gestión documental y tecnologías de la información. Esto mejorará la eficiencia en la administración de documentos y promoverá la adopción efectiva de soluciones tecnológicas, lo que a su vez optimizará la gestión documental y la interoperabilidad en la municipalidad.
2. Al gerente municipal, activar el planeamiento de mejora que incentiven al óptimo rendimiento de los colaboradores de la entidad, además establecer un comité de interoperabilidad que incluya a encargados de todas las áreas de la municipalidad. Este comité será responsable de definir estándares de intercambio de datos y protocolos de comunicación. La implementación de esta recomendación mejorará la coordinación y la interoperabilidad entre las diferentes unidades, lo que a su vez optimizará la prestación de servicios públicos.
3. Al alcalde, promover una cultura de mejora continua y transparencia en la toma de decisiones. Se puede alcanzar este objetivo mediante el establecimiento de un plan de reconocimiento y recompensas destinado al personal que presente propuestas significativas para mejorar los procesos administrativos. A través de esta sugerencia, se buscará estimular la colaboración de los trabajadores en la concordancia y resolución de problemas administrativos, contribuyendo así a mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios proporcionados.
4. Al gerente municipal, utilizar los canales de participación ciudadana proporcionados por la municipalidad, como plataformas en línea y audiencias públicas. Al involucrarse en los procedimientos de toma de decisiones y proporcionar retroalimentación, los ciudadanos contribuirán a la mejora de la calidad de los servicios públicos y promoverán una gestión gubernamental más transparente y orientada al ciudadano.

REFERENCIAS

- Alharbi, A., & Stevenson, M. (2020). Refining Boolean queries to identify relevant studies for systematic review updates. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 27(11), 1658-1666. <https://doi.org/10.1093/jamia/ocaa148>
- Ali, N. B., & Usman, M. (2018). Reliability of search in systematic reviews: Towards a quality assessment framework for the automated-search strategy. *Information and Software Technology*, 99, 133-147. <https://doi.org/10.1016/j.infsof.2018.02.002>
- Arias-Carrión, O. (2024). Guía para escribir un artículo científico. *Revista Española de Geriátría y Gerontología*, 59(1), 101424. <https://doi.org/10.1016/j.regg.2023.101424>
- Araujo, S., Vargas M. (2020). Recuperado el 24 de septiembre de 2023, de http://file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/admin,+Gestor_a+de+la+revista,+intero.pdf
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Armijos-Robles, L., Campos-Carrillo, A., & Hidalgo-Luzuriaga, Y. (2020). Estudio del Direccionamiento Estratégico en el Desarrollo Organizacional en Latinoamérica: Una Revisión de Literatura (2009-2018). *Economía Y Negocios*, 11(1), 104–117. <https://doi.org/10.29019/eyn.v11i1.695>
- Ayasse, M. T., Ahmed, A., Espinosa, M. L., Walker, C. J., Yousaf, M., Thyssen, J. P., & Silverberg, J. I. (2021). What are the highest yielding search strategy terms for systematic reviews in atopic dermatitis? A systematic review. *Archives of Dermatological Research*, 313(9), 737-750. <https://doi.org/10.1007/s00403-020-02165-z>
- BID (2019). Desde el gobierno digital hacia un gobierno inteligente: Interoperabilidad gubernamental. (2022). <https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital/interoperabilidad>

- Bueno Junquero, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? *EUNOMÍA. Revista En Cultura De La Legalidad*, (16), 146-157. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>
- Camilo-Momblanc, L., & Castro-Milán, H. Y. (2020). La gestion documental y el control interno: Un binomio indispensable. *Santiago*, (153), 118+. <https://link.gale.com/apps/doc/A654208009/IFME?u=univcv&sid=googleScholar&xid=e95dc282>
- Carbajal, E. (2021) Análisis de la interoperabilidad del gobierno digital como herramienta política para mejorar la calidad informativa a los usuarios de la UGEL 05 de San Juan de Lurigancho (S/f). *Edu.pe*. Recuperado el 16 de octubre de 2023, de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19706/Carbajal_te.pdf?sequence=1
- Chaddha, R. (2023). Ethics and Morality. *Indian Journal of Orthopaedics.*, 57(11), 1707–1713. <https://doi.org/10.1007/s43465-023-01004-3>
- DCA, C. (2021). Simplificación de requisitos y trámites administrativos. <https://dca.gob.gt/noticias-guatemala-diario-centro-america/simplificacion-de-requisitos-y-tramites-administrativos/>
- De de Maestría En Gestión Pública, Dávila (s/f). *ESCUELA DE POSGRADO*. *Edu.pe*. Recuperado el 23 de septiembre de 2023, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95262/Davila_PW-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Delgado, Sánchez et al (2018) El gobierno electrónico ventanilla única servicios sostenibles y gobierno digital centrado en la innovación. Recuperado el 12 de octubre de 2023, de <https://www.researchgate.net/profile/Tatiana-Delgado>
- Dill'erva, I. F. (2021). Nuevos desafíos de la administración pública hacia 200 años de independencia. *Lumen*, 17(1), Article 1. <https://doi.org/10.33539/lumen.2021.v17n1.2396>
- E., Maylí, V., Choquehuanca, G., Cs, M., & Daniel, S. (2022). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA*. *Edu.pe*. Recuperado el 23 de septiembre de

2023, de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4781/Tesis%20Vanessa%20Guerrero.pdf?sequence=1>

- Franco, J. V. A., Garrote, V. L., Escobar Liquitay, C. M., & Vietto, V. (2018). Identification of problems in search strategies in Cochrane Reviews. *Research Synthesis Methods*, 9(3), 408-416. <https://doi.org/10.1002/jrsm.1302>
- Grindlay, D. J., & Karantana, A. (2018). Putting the 'systematic' into searching – tips and resources for search strategies in systematic reviews. *Journal of Hand Surgery (European Volume)*, 43(6), 674-678. <https://doi.org/10.1177/1753193418778978>
- Herdoiza Cedeño, C. D. (2020). Simplificación administrativa y atención al alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador, 2019.
- Herdoiza Cedeño, C. D. (2020). Simplificación administrativa y atención al alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador, 2019.
- Honores (2021), Gobierno electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente / Jaime Honores Coronado -- Huancayo: Universidad Continental, Fondo Editorial, 2021. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10499/2/UC_Li_Gobierno_electronico_2021.pdf
- Hunter, K. E., Webster, A. C., Page, M. J., Willson, M., McDonald, S., Berber, S., Skeers, P., Tan-Koay, A. G., Parkhill, A., & Seidler, A. L. (2022). Searching clinical trials registers: Guide for systematic reviewers. *BMJ*, e068791. <https://doi.org/10.1136/bmj-2021-068791>
- INAP. (s/f). Interoperabilidad e intercambio de datos entre administraciones públicas. Recuperado el 7 de octubre de 2023, de <https://laadministraciondía.inap.es/noticia.asp?id=1513620>
- Jimenes (2020), impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad (S/f-b). Recuperado el 13 de octubre de 2023, de <http://file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/2.pdf>
- Lopez (2023). Gobierno digital y gerencia pública de gestores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma Unidad Territorial Junín -

2021. Edu.pe. Recuperado el 23 de septiembre de 2023, de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11998/2/IV_PG_MGP_TE_Huatuco_Trucios_Lopez_2022.pdf

Madueño T., y Hermoza, J.(2023) Simplificación administrativa para la eficacia de los procesos administrativos del tupa en la municipalidad distrital de Reque (s.f).Recuperado el 16 de octubre de 2023, de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9126/Madue%C3%B1o%20Mamani%2C%20Twelver%20%26%20Hermoza%20Rodr%C3%ADguez%2C%20Jhacson.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, Orisell Richards. (2020). La ordenación del procedimiento administrativo común desde el texto constitucional cubano de 2019. *Universidad de La Habana*, (289), 207-222. Epub 25 de abril de 2020. Recuperado en 07 de octubre de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-92762020000100207&lng=es&tlng=es.

Middendorf, S. (2022). Administrative simplification as exceptional practice?: Executive empowerment and budgetary policy, 1914/18 to 1945 | *Verwaltungsvereinfachung als Ausnahmepraxis? Exekutive Ermächtigungen und Haushaltspolitik 1914/18 bis 1945. Vierteljahrshefte Fur Zeitgeschichte*, 70(3), 475–511. <https://doi.org/10.1515/vfzg-2022-0029>

Molina (2021), Interoperabilidad digital en software educativo para la didáctica en la docencia universitaria (S/f). Amelica.org. Recuperado el 13 de octubre de 2023, <http://portal.amelica.org/ameli/journal/258/2582582026/html/#:~:text=De%20manera%20concisa%2C%20la%20interoperabilidad,interconexi%C3%B3n%20de%20m%C3%A1quina%20a%20m%C3%A1quina>.

Munn, Z., Stern, C., Aromataris, E., Lockwood, C., & Jordan, Z. (2018). What kind of systematic review should I conduct? A proposed typology and guidance for systematic reviewers in the medical and health sciences. *BMC Medical Research Methodology*, 18(1), 5. <https://doi.org/10.1186/s12874-017-0468-4>

Murgia, Y. (2023). Standardization Proposal for the Transmission of Waiting List Data in Italy. *Studies in Health Technology and Informatics*, 302, 846–850.

- Santesteban-Echarri, O., & Núñez-Morales, N. I. (2017). Cómo escribir un artículo científico por primera vez. *Psiquiatría Biológica*, 24(1), 3-9. <https://doi.org/10.1016/j.psiq.2017.01.004>
- Sarrión, L. P. (s. f.). A vueltas con la interoperabilidad: Su impacto de eficiencia en el ámbito de la auditoría pública.
- Serna, G., Gutiérrez, G., Zenzain, C., Damián, R., Yanowsky, G., & Vargas-Portugal, K. (2023). *Artículos científicos: Preparación, diseño y publicación* (1.a ed.). Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.084>
- Silva, E. (2021) Modelo de gestión de simplificación administrativa para mejorar la satisfacción del usuario, escuela de posgrado de la UNSM, 2020 Gestión Pública Y Gobernabilidad, P. A. (s/f). ESCUELA DE POSGRADO. Edu.pe. Recuperado el 16 de octubre de 2023, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56799/Silva_H EJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- SGD.pdf. (2023). Recuperado 17 de septiembre de 2023, de https://doc.contraloria.gob.pe/sgd/pdf/CAPACITACION_DE_LA_PIDE_EN_SGD.pdf
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333-339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Torres, D. M. (2023). Towards a Theory of Interoperability of Software Systems | Hacia una teoría de interoperabilidad de los sistemas de software. *Ingeniería e Investigación.*, 43(3). <https://doi.org/10.15446/ing.investig.102248>
- Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. G. (s.f.). Métodos de recolección de datos para una investigación. Recuperado de http://fgsalazar.net/LANDIVAR/ING-PRIMERO/boletin03/URL_03_BAS01.pdf
- Torres, N., Falconi, M. & Ramírez, M. (2019) Desarrollo organizacional, análisis de variables (S/f). Edu.ec. Recuperado el 20 de octubre de 2023, de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion->

publicaciones/public/docs/books/2021-01-19-143149-
Desarrollo%20organizacional%20final.pdf

Velasco Caballero, F. (2021). Aplicación del régimen administrativo especial de los fondos Next Generation EU a las entidades locales. *Revista De Estudios De La Administración Local Y Autonómica*, (16), 33–52. <https://doi.org/10.24965/reala.i16.10994>

Yallico, C., Osorio, A., Yallico, G., Córdor, J., & Farfán, S. (2023). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6, 12317-12338. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4255

ANEXO

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Interoperabilidad	Pedraza (2023) menciona que la interoperabilidad es un elemento esencial para hacer posible la consolidación del mercado digital único, al permitir que los órganos administrativos intercambien electrónicamente, entre sí y con los ciudadanos, información con sentido y formas comprensibles para todas las partes.	La interoperabilidad será medida a través de una encuesta, tomando en cuenta la población y muestra a desarrollar. Dentro de las dimensiones tenemos: Interoperabilidad organizacional, gobierno electrónico e interoperabilidad semántica.	Interoperabilidad organizacional.	-Relaciones institucionales -Procesos institucionales -Organización pública	Ordinal
			Gobierno electrónico	-Tecnología de información -Comunicación -Uso eficiente de datos	
			Interoperabilidad semántica	- Tecnología de información -Comunicación -Uso eficiente de datos	
Simplificación administrativa	Bueno (2019) indica que la simplificación administrativa consiste en la desaparición de las barreras u obstáculos administrativos para el cumplimiento constitucional de la objetividad de los intereses generales. Según esta perspectiva, serviría asimismo para lograr un funcionamiento de los regímenes dispositivos reglados que producen los ordenamientos internos.	La variable simplificación administrativa será medida a través de una encuesta. En cuanto a las dimensiones tenemos a la gestión documental, reducción de costos, calidad de servicio	Gestión documental	-Tramites documentarios -Ordenamiento de la información -Operaciones de organización	Ordinal
			Desarrollo organizacional	-Cultura organizacional -Optimización de recursos -Mejora de resultados	
			Calidad de servicio	-Atención eficiente -Trámites rápidos -Satisfacción del usuario	

Anexo 02: Instrumentos

Código: _____

Instrumento de Interoperabilidad

Objetivo: Identificar el nivel de interoperabilidad en una municipalidad distrital de la región Lambayeque.

Donde:

5: Siempre 4: Casi siempre 3: Mediamente 2: Casi nunca 1: Nunca

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Interoperabilidad Organizacional					
1. Nuestra municipalidad mantiene relaciones colaborativas efectivas con otras instituciones gubernamentales.					
2. Existe un alto nivel de entendimiento y cooperación con entidades externas en proyectos conjuntos.					
3. Nuestra institución se adapta rápidamente a los cambios en las políticas o directrices de otras entidades gubernamentales.					
4. Los procedimientos internos están alineados y coordinados efectivamente entre distintos departamentos.					
5. Los empleados entienden y siguen los procesos administrativos estandarizados de la municipalidad.					
6. Se promueve activamente la participación de todos los departamentos en la toma de decisiones institucionales.					
7. La estructura organizativa de la municipalidad apoya una gestión integrada y eficiente.					
Dimensión: Gobierno Electrónico					
8. Los sistemas de tecnología de información de nuestra municipalidad son modernos y responden a nuestras necesidades.					
9. Existe un uso generalizado y efectivo de herramientas de TI entre los empleados.					
10. Las tecnologías de información se actualizan regularmente para mejorar su eficiencia y seguridad.					
11. Utilizamos plataformas digitales avanzadas para comunicarnos con los ciudadanos.					
12. Hay un esfuerzo constante para mejorar la comunicación interna a través de tecnologías digitales.					

13. Los datos recolectados se analizan sistemáticamente para mejorar los servicios públicos.					
14. Existe una política clara y efectiva para la protección de datos y la privacidad de la información.					
Dimensión: Interoperabilidad semántica					
15. Los datos que intercambiamos con otras entidades son siempre precisos y actualizados.					
16. Hay un entendimiento común de los formatos de datos entre diferentes departamentos y entidades.					
17. Los sistemas utilizados permiten una fácil interpretación y uso de datos externos.					
18. Contamos con protocolos claros para la integración de datos de distintas fuentes.					
19. Existe una coherencia en la manera en que se interpretan los datos a lo largo de la municipalidad.					
20. Los formatos de intercambio de datos son compatibles con los de otras instituciones gubernamentales.					
21. Regularmente revisamos y actualizamos nuestros estándares de intercambio de datos para asegurar su efectividad.					
22. Los datos que intercambiamos con otras entidades son siempre precisos y actualizados.					

Gracias por su participación.

Instrumento de Simplificación administrativa

Código: _____

Objetivo: Identificar el nivel de simplificación administrativa de una municipalidad distrital de la región Lambayeque

Donde:

5: Siempre 4: Casi siempre 3: Mediamente 2: Casi nunca 1: Nunca

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión: Gestión documental					
1. Los trámites documentarios en nuestra municipalidad se realizan de manera clara y sencilla.					
2. Existe un sistema eficiente para el ordenamiento y acceso a la información documental.					
3. Las operaciones de organización de documentos se llevan a cabo de manera eficaz y ordenada.					
4. Los empleados están bien informados sobre los procedimientos documentarios vigentes.					
5. La gestión de documentos se realiza mayoritariamente de forma digital, minimizando el uso de papel.					
6. Se promueve la actualización constante de los sistemas de gestión documental.					
7. Los procesos documentales están estandarizados y son fácilmente comprensibles para todos los empleados.					
Dimensión: Desarrollo organizacional					
8. La cultura organizacional fomenta la innovación y la mejora continua.					
9. Se optimizan los recursos disponibles para lograr una mayor eficiencia operativa.					
10. Existe un compromiso con la mejora continua de los resultados de nuestra organización.					
11. Los empleados se sienten motivados y participan activamente en el desarrollo organizacional.					
12. Regularmente se evalúan y ajustan los procesos internos para mejorar su eficiencia.					
13. La municipalidad invierte en capacitación y desarrollo profesional de sus empleados.					
14. Se incentiva la colaboración y el trabajo en equipo para alcanzar objetivos comunes.					
Dimensión: Calidad de servicio					

15. La atención a los ciudadanos se realiza de manera eficiente y cordial.					
16. Los trámites se completan en tiempos breves, cumpliendo con las expectativas de los usuarios.					
17. La satisfacción del usuario es una prioridad en la prestación de servicios.					
18. Se recogen y analizan regularmente los comentarios y sugerencias de los usuarios para mejorar los servicios.					
19. Los empleados están bien capacitados para resolver consultas y problemas de los usuarios de manera efectiva.					
20. Los servicios se adaptan a las necesidades y expectativas cambiantes de los ciudadanos.					
21. Existen mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido.					

Gracias por su participación.

ANEXO 03: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 12 de diciembre del 2023

Señor (a) *Adolfo Clavero García*
Dr. / Mg *Dr. en Ciencias de la Educación*
Ciudad: -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal, al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en gestión pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recorro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Rosita Isamar Arboleda Pucón

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Interoperabilidad". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de ésta sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública	
Institución donde labora:	Gobierno Regional de Lambayeque	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Escala de Likert (nunca, casi nunca, mediante, casi siempre, siempre)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Interoperabilidad
Autor:	Ricardo Isamar Arboleda Puicón
Procedencia:	No aplica
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Paucora

Variable	dimensiones	Definición
Interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interoperabilidad organizacional ✓ Gobierno electrónico ✓ Interoperabilidad semántica 	<p>Padruza (2023) menciona que la interoperabilidad es un elemento esencial para hacer posible la consolidación del mercado digital único, al permitir que los órganos administrativos intercambien electrónicamente, entre sí y con los ciudadanos, información con sentido y formas comprensibles para todas las partes.</p>
Simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión documental ✓ Desarrollo organizacional ✓ Calidad de servicio 	<p>Bueno (2019) indica que la simplificación administrativa consiste en la desaparición de las barreras u obstáculos administrativos para el cumplimiento constitucional de la objetividad de los intereses generales.</p>

4. Presentación de Instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Interoperabilidad" y "Simplificación administrativa", elaborado por Rosita Isamar Arboleda Pulcón en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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



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

Dimensiones del Instrumento: Interoperabilidad

• Primera dimensión: Interoperabilidad Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones Institucionales	Los trámites documentarios en nuestra municipalidad se realizan de manera clara y sencilla			4	
Procesos Institucionales	Existe un sistema eficiente para el ordenamiento y acceso a la información documental.	4			
Organización pública	Las operaciones de organización de documentos se llevan a cabo de manera eficaz y ordenada.	4			
	Los empleados están bien informados sobre los procedimientos documentarios vigentes.	4			
	La gestión de documentos se realiza mayoritariamente de forma digital, maximizando el uso de papel.			4	
	Se promueve la actualización constante de los sistemas de gestión documental.			4	
	Los procesos documentales están estandarizados y son fácilmente comprensibles para todos los empleados.	4			

• Segunda dimensión: Gobierno Electrónico

INDICADOR RES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología de información	Los sistemas de tecnología de información de nuestra municipalidad son modernos y responden a nuestras necesidades.		4		
Comunicación	Existen un uso generalizado y efectivo de herramientas de TI entre los empleados.		4		
Uso eficiente de datos	Las tecnologías de información se actualizan regularmente para mejorar su eficiencia y seguridad.	4			
	Utilizamos plataformas digitales avanzadas para comunicarnos con los ciudadanos.	4			
	Los datos recolectados se analizan sistemáticamente para mejorar los servicios públicos.			4	
	Existe una política clara y efectiva para la protección de datos y la privacidad de la información.	4			

• Tercera dimensión: Interoperabilidad semántica

INDICADOR RES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología de información	Los datos que intercambiamos con otras entidades son siempre precisos y actualizados.		4		
Comunicación	Hay un entendimiento común de los formatos de datos entre diferentes departamentos y entidades.	4			
Uso eficiente de datos	Los sistemas utilizados permiten una fácil interpretación y uso de datos externos.		4		

Contamos con protocolos claros para la integración de datos de distintas fuentes.	4			
Existe una coherencia en la manera en que se interpretan los datos a lo largo de la municipalidad.		4		
Los formatos de intercambio de datos son compatibles con los de otras instituciones gubernamentales.			4	
Regularmente revisamos y actualizamos nuestros estándares de intercambio de datos para asegurar su efectividad.			4	
Los datos que intercambiamos con otras entidades son siempre precisos y actualizados.	4			

Dimensiones del instrumento. Simplificación administrativa

• Primera dimensión: Gestión documental

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trámite documentario	Los trámites documentarios en nuestra municipalidad se realizan de manera clara y sencilla.	4			
Ordenamiento de la información	Existe un sistema eficiente para el ordenamiento y acceso a la información documental.	4			
Operaciones de organización	Las operaciones de organización de documentos se llevan a cabo de manera eficaz y ordenada.			4	
	Los empleados están bien informados sobre los procedimientos documentarios vigentes.		4		
	La gestión de documentos se realiza mayoritariamente de forma digital, minimizando el uso de papel.	4			
	Se promueve la actualización constante de los sistemas de gestión documental.			4	

Los procesos documentales están estandarizados y son fácilmente comprensibles para todos los empleados.			4	
---	--	--	---	--

• Segunda dimensión: Desarrollo organizacional

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cultura organizacional	La cultura organizacional fomenta la innovación y la mejora continua.			4	
Optimización de recursos	Se optimizan los recursos disponibles para lograr una mayor eficiencia operativa.		4		
Mejora de resultados	Existe un compromiso con la mejora continua de los resultados de nuestra organización.		4		
	Los empleados se sienten motivados y participan activamente en el desarrollo organizacional.	4			
	Regulamente se evalúan y ajustan los procesos internos para mejorar su eficiencia.	4			
	La municipalidad invierte en capacitación y desarrollo profesional de sus empleados.			4	
	Se incentiva la colaboración y el trabajo en equipo para alcanzar objetivos comunes.			4	

• Tercera dimensión: Calidad de servicio

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención eficiente	La atención a los ciudadanos se realiza de manera eficiente y cordial.	4			
Trámites rápidos	Los trámites se completan en tiempos breves, cumpliendo con las expectativas de los usuarios.	4			
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es una				

	prioridad en la prestación de servicios.	4			
	Se recogen y analizan regularmente los comentarios y sugerencias de los usuarios para mejorar los servicios.	4			
	Los empleados están bien capacitados para resolver consultas y problemas de los usuarios de manera efectiva.		4		
	Los servicios se adaptan a las necesidades y expectativas cambiantes de los ciudadanos.			4	
	Existen mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido.		4		

• Cuarta dimensión: Precio

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Categorías	Los servicios que ofrece la municipalidad son accesibles a su presupuesto.	4			
Productos	Los servicios que ofrece la municipalidad se diferencian de su competencia.		4		
Descuentos	La variedad de alianzas públicas generan preferencias en la ejecución.		4		
Nivel de adaptabilidad	Está conforme con las ofertas y promociones que ofrece la municipalidad.			4	
	En términos generales se encuentra satisfecho con los precios de los servicios que ofrece la municipalidad.			4	

Firma del evaluador
DNI

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Interoperabilidad para la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Pacora, Lambayeque.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Interoperabilidad y simplificación administrativa

3. TESISISTA:

Rosita Isamar Arboleda Puicón

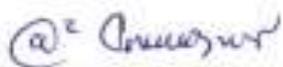
4. DECISIÓN:

OBSERVACIONES:

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 12 de diciembre del 2023

 <hr/> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</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 del Ejecutivo 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	CLEMENT GARCIA
Nombres	ADOLFO ALBERTO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	17536896

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
Rector	ENRIQUE WILFREDO CARPENA VELASQUEZ
Secretario General	FREDDY SAENZ CALVAY
Director	IVAN EDUARDO SALVADOR BRICEÑO

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Fecha de Expedición	28/12/22
Resolución/Acta	544-2022-CU
Diploma	UNPRG-EPG-2022-0395
Fecha Matricula	08/04/2000
Fecha Egreso	27/10/2002

Fecha de emisión de la constancia:
25 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001616255



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 25/12/2023 22:19:36-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (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.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 12 de diciembre del 2023

Señor (a)

Dr. / Mg. MIGUEL ANGEL PÉDRA PALACIOS

Ciudad: - DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD.

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal, al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en gestión pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Rosita Isagar Arboleda Pucón

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Intemperabilidad". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:			
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	<input checked="" type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	<input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	GESTIÓN PÚBLICA		
Institución donde labora:	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JORGE		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años ()	<input checked="" type="checkbox"/>	

2. Proceso de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Escala de Likert (nunca, casi nunca, mediana, casi siempre, siempre)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Intemperabilidad
Autor:	Rosita Isamar Arteleda Pucón
Procedencia:	No propia
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Municipalidad distrital de Pasco



Variable	Dimensiones	Definición
Interoperabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Interoperabilidad organizacional. ✓ Gobierno electrónico ✓ Interoperabilidad semántica 	Padriza (2023) menciona que la interoperabilidad es un elemento esencial para hacer posible la consolidación del mercado digital único, al permitir que los órganos administrativos intercambien electrónicamente, entre sí y con los ciudadanos, información con sentido y formas comprensibles para todas las partes.
Simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestión documental ✓ Desarrollo organizacional ✓ Calidad de servicio 	Bueno (2019) indica que la simplificación administrativa consiste en la desaparición de las barreras u obstáculos administrativos para el cumplimiento constitucional de la objetividad de los intereses generales.

4. Presentación de instrucciones para el ítem:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Interoperabilidad" y "Simplificación administrativa", elaborado por Rosita Isamar Arboleda Pujón en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del instrumento: Interoperabilidad:
• Primera dimensión: Interoperabilidad Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones Institucionales	Nuestra municipalidad mantiene relaciones colaborativas efectivas con otras instituciones gubernamentales.	4			
Procesos Institucionales	Existe un alto nivel de entendimiento y cooperación con entidades externas en proyectos conjuntos.	4			
Organización pública	Nuestra institución se adapta rápidamente a los cambios en las políticas o directivas de otras entidades gubernamentales.	4			
	Los procedimientos internos están alineados y coordinados efectivamente entre distintos departamentos.		4		
	Los empleados entienden y siguen los procesos administrativos estandarizados de la municipalidad.		4		
	Se promueve activamente la participación de todos los departamentos en la toma de decisiones institucionales.			4	
	La estructura organizativa de la municipalidad apoya una gestión integrada y eficiente.			4	

• Segunda dimensión: Gobierno Electrónico

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología de información	Los sistemas de tecnología de información de nuestra municipalidad son modernos y responden a nuestras necesidades.		4		
Comunicación	Existe un uso generalizado y efectivo de herramientas de TI entre los empleados.		4		
Uso eficiente de datos	Las tecnologías de información se actualizan regularmente para mejorar su eficiencia y seguridad.			4	
	Utilizamos plataformas digitales avanzadas para comunicarnos con los ciudadanos.	4			
	Los datos recolectados se analizan sistemáticamente para mejorar los servicios públicos.		4		
	Existe una política clara y efectiva para la protección de datos y la privacidad de la información.			4	

• Tercera dimensión: Interoperabilidad semántica

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología de información	Los datos que intercambiamos con otras entidades son siempre precisos y actualizados.		4		
Comunicación	Hay un entendimiento común de los formatos de datos entre diferentes departamentos y entidades.			4	
Uso eficiente de datos	Los sistemas utilizados permiten una fácil interpretación y uso de datos internos.			4	

	Contamos con protocolos claros para la integración de datos de distintas fuentes.	4			
	Existe una coherencia en la manera en que se integran los datos a lo largo de la municipalidad.	4			
	Los formatos de intercambio de datos son compatibles con los de otras instituciones gubernamentales.		4		
	Reguláramos revisiones y actualizamos nuestros estándares de intercambio de datos para asegurar su efectividad.	4			
	Los datos que intercambiamos con otras entidades son siempre precisos y actualizados.		4		

Dimensiones del instrumento: Simplificación administrativa

• Primera dimensión: Gestión documental

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trámite documentario	Los trámites documentarios en nuestra municipalidad se realizan de manera clara y sencilla.		4		
Ordenamiento de la información	Existe un sistema eficiente para el ordenamiento y acceso a la información documental.			4	
Operaciones de organización	Las operaciones de organización de documentos se llevan a cabo de manera eficaz y ordenada.			4	
	Los empleados están bien informados sobre los procedimientos documentarios vigentes.	4			
	La gestión de documentos se realiza mayoritariamente de forma digital, minimizando el uso de papel.			4	
	Se promueve la actualización constante de los sistemas de gestión documental.		4		

	Los procesos documentales están estandarizados y son fácilmente comprensibles para todos los empleados.	4			
--	---	---	--	--	--

• Segunda dimensión: Desarrollo organizacional

INDICADOR RES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cultura organizacional	La cultura organizacional fomenta la innovación y la mejora continua.		4		
Optimización de recursos	Se optimizan los recursos disponibles para lograr una mayor eficiencia operativa.		4		
Mejora de resultados	Existe un compromiso con la mejora continua de los resultados de nuestra organización.			4	
	Los empleados se sienten motivados y participan activamente en el desarrollo organizacional.	4			
	Regularmente se evalúan y ajustan los procesos internos para mejorar su eficiencia.			4	
	La municipalidad invierte en capacitación y desarrollo profesional de sus empleados.		4		
	Se incentiva la colaboración y el trabajo en equipo para alcanzar objetivos comunes.			4	

• Tercera dimensión: Calidad de servicio

INDICADOR RES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención eficiente	La atención a los ciudadanos se realiza de manera eficiente y cordial.	4			
Trámites ágiles	Los trámites se completan en tiempos breves, cumpliendo con las expectativas de los usuarios.		4		
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es alta.				

	Prontitud en la prestación de servicios.		4		
	Se recogen y analizan regularmente los comentarios y sugerencias de los usuarios para mejorar los servicios.	4			
	Los empleados están bien capacitados para resolver consultas y problemas de los usuarios de manera efectiva.		4		
	Los servicios se adaptan a las necesidades y expectativas cambiantes de los ciudadanos.			4	
	Existen mecanismos para evaluar y mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido.			4	

• Cuarta dimensión: Precio

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Categorías	Los servicios que ofrece la municipalidad son accesibles a su presupuesto.	4			
Productos	Los servicios que ofrece la municipalidad se ofrecen de su competencia.	4			
Descuentos	La variedad de avances públicos generan preferencias en la elección.		4		
Nivel de adaptabilidad	Esta conforme con las ofertas y promociones que ofrece la municipalidad.			4	
	En términos generales se encuentra satisfecho con los precios de los servicios que ofrece la municipalidad.		4		

Firma del evaluador

 Del 12/01/2020



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 del Ejecutivo 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	PEÑA PALACIOS
Nombres	MIGUEL ANGEL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	17611653

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	13/11/2023
Resolución/Acta	0717-2023-JCV
Diploma	052-222079
Fecha Matricula	02/09/2019
Fecha Egreso	18/08/2023

Fecha de emisión de la constancia:
25 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001616257



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 25/12/2023 22:23:52-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (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.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 12 de diciembre del 2023

Señor (a)

Dr. / Mg. *José Luis Sora Acántara*

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal, al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en gestión pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Ficha técnica instrumental.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Rosita Llamas Arboleda Puicón

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de Integridad". La motivación en instrumentar es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Josi Luz Soza Acosta		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Ciencias ()	Social	(X)
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión pública		
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Puerto Eten		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(X)	()
	Más de 5 años	()	()

2. Procedimiento de la evaluación:

Validez al contenido del instrumento, por juicio de expertos:

3. Datos de la escala: Escala de Likert (nunca, casi nunca, moderada, casi siempre, siempre)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Integridad
Autor:	Prueba Integral ASESORA PUCP
Procedencia:	No aplica
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	En una municipalidad distrital de la región Lambayeque

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

Dimensiones del instrumento: Interoperabilidad

• Primera dimensión: Interoperabilidad Organizacional

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones institucionales	Nuestra pluralidad mantiene relaciones colaborativas efectivas con otras instituciones gubernamentales	4	4	4	
Procesos institucionales	Existe un alto nivel de entendimiento y cooperación con entidades externas en proyectos conjuntos	3	4	4	
Organización pública	Nuestra institución se adapta rápidamente a los cambios en las políticas o directrices de otras entidades gubernamentales	4	3	4	
	Los procedimientos internos están alineados y coordinados efectivamente entre distintas dependencias	4	4	4	
	Los empleados entienden y siguen los procesos administrativos estandarizados de la municipalidad	4	4	4	
	Se promueve activamente la participación de todos los departamentos en la toma de decisiones institucionales	3	4	4	
	La estructura organizativa de la municipalidad apoya una gestión integrada y eficiente	4	4	3	

* Segunda dimensión: Gobierno Electrónico

INDICADORES	Ítem	Claridad	Cobertura	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología de información	Los sistemas de tecnología de información de nuestra municipalidad son modernos y responden a nuestras necesidades	H	H	H	
Comunicación	Existe un uso generalizado y efectivo de herramientas de TI entre los empleados	H	H	H	
Uso eficiente de datos	Las tecnologías de información se actualizan regularmente para mejorar su eficiencia y seguridad	H	H	H	
	Utilizamos plataformas digitales avanzadas para comunicaciones con los ciudadanos	H	H	H	
	Los datos recolectados se analizan sistemáticamente para mejorar los servicios públicos	H	H	H	
	Existe una política clara y efectiva para la protección de datos y la privacidad de la información	H	H	H	

* Tercera dimensión: Interoperabilidad semántica

INDICADORES	Ítem	Claridad	Cobertura	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tecnología de información	Los datos que intercambiamos con otras entidades son siempre precisos y actualizados	H	H	H	
Comunicación	Hay un intercambio común de los formatos de datos entre diferentes departamentos y entidades	H	H	H	
Uso eficiente de datos	Los sistemas únicos permiten una fácil representación y uso de datos estéticos	H	H	H	

Contamos con protocolos claros para la integración de datos de distintas fuentes.	3	4	4
Existe una coherencia en la manera en que se interpretan los datos a lo largo de la municipalidad.	4	4	4
Los formatos de intercambio de datos son compatibles con los de otras instituciones gubernamentales.	4	3	4
Regularmente revisamos y actualizamos nuestros estándares de intercambio de datos para asegurar su efectividad.	4	4	4
Los datos que intercambiamos con otras entidades son siempre precisos y actualizados.	4	4	4

Dimensiones del instrumento: Simplificación administrativa

• Primera dimensión: Gestión documental

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fuente documental	Los trámites documentales en nuestra municipalidad se realizan de manera clara y sencilla.	3	4	4	
Ordenamiento de la información	Existe un sistema eficiente para el ordenamiento y acceso a la información documental.	4	4	4	
Operaciones de organización	Las operaciones de organización de documentos se llevan a cabo de manera eficaz y ordenada.	4	4	4	
	Los empleados ejecutan eficientemente los procedimientos documentales vigentes.	4	4	4	
	La gestión de documentos se realiza mayoritariamente de forma digital, minimizando el uso de papel.	4	4	4	
	Se promueve la digitalización óptima de los sistemas de gestión documental.	4	4	4	

Los procesos documentados están estandarizados y son fácilmente comprensibles para todos los empleados	4	4	4	
--	---	---	---	--

• Segunda dimensión: Desarrollo organizacional

INDICADOR	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cultura organizacional	La cultura organizacional fomenta la innovación y la mejora continua	4	4	4	
Optimización de recursos	Se optimizan los recursos disponibles para lograr una mayor eficiencia operativa	4	4	4	
Mejora de resultados	Existe un compromiso con la mejora continua de los resultados de nuestra organización	4	4	4	
	Los empleados se sienten motivados y participan activamente en el desarrollo organizacional	4	4	4	
	Regularmente se evalúan y ajustan los procesos internos para mejorar su eficiencia	4	4	4	
	La capacitación y desarrollo profesional de sus empleados	4	4	4	
	Se incentiva la colaboración y el trabajo en equipo para alcanzar objetivos comunes	4	4	4	

• Tercera dimensión: Calidad de servicio

INDICADOR	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención eficiente	La atención a los ciudadanos se realiza de manera eficiente y cordal	4	4	4	
Trámites rápidos	Los trámites se completan en tiempos breves, cumpliendo con las expectativas de los usuarios	4	4	4	
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario se alta	4	4	4	

<p>Prontitud en la prestación de servicios.</p> <p>Se recogen y analizan regularmente los comentarios y sugerencias de los usuarios para mejorar los servicios.</p> <p>Los empleados están bien capacitados para resolver consultas y problemas de los usuarios de manera efectiva.</p> <p>Los servicios se adaptan a las necesidades e importantes cambiantes de los ciudadanos.</p> <p>Existe conciencia para evaluar y mejorar continuamente la calidad del servicio ofrecido.</p>	4	4	4	
---	---	---	---	--

• Cuarta Dimensión: Precio

INDICADOR	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Categorías	Los servicios que ofrece la municipalidad son accesibles a su presupuesto.	4	4	4	
Productos	Los servicios que ofrece la municipalidad se adecúan a su competencia.	4	4	4	
Nivel de detectabilidad	La variedad de servicios públicos generan preferencias en la ejecución.	4	4	4	
	Está conforme con las ofertas y prestaciones que ofrece la municipalidad.	4	4	4	
	En términos generales se encuentra satisfecho con los precios de los servicios que ofrece la municipalidad.	4	4	4	


 Firma del evaluador
 DNI
 40087243

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Interoperabilidad para la simplificación administrativa en la municipalidad distrital de Pacora, Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre Interoperabilidad y simplificación administrativa

3. TESISISTA:

Rocío Isamar Arcoleda Pucón

4. DECISIÓN:

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 12 de diciembre del 2023



Firma

DNI 40081248
EXPERTO



HUELLA



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 del Ejecutivo 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	SOSA ALCANTARA
Nombres	JOSE LUIS
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40081248

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
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	26/10/20
Resolución/Acta	0312-2020-UCV
Diploma	052-093649
Fecha Matrícula	02/01/2018
Fecha Egreso	19/01/2020

Fecha de emisión de la constancia:
25 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001616258



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Idioma: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 25/12/2023 22:29:14-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (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 04: ALFA DE CROMBACH

Interoperabilidad

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,746	22

simplificación administrativa

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	21

ANEXO 05: VALIDACIÓN DE PROPUESTA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DE DISEÑAR UN MODELO DE INTEROPERABILIDAD PARA MEJORAR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE.

Yo, José Luis Sosa Alcántara, identificado con DNI N° 40081248, con Grado Académico de Maestro en gestión pública en la Universidad Privada César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001612672.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de Diseñar un modelo de interoperabilidad para mejorar la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque, correspondiente a la Tesis Interoperabilidad para la simplificación administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Presentación, Justificación, objetivos, discusión, conclusiones y recomendaciones, correspondientes a la tesis Interoperabilidad para la simplificación administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque.

Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	Pertinencia con la estructura de la investigación.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



7	Pertinencia de la propuesta al diagnóstico del problema	x		
---	---	---	--	--

a. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	x		
2	Soluciona el problema de la investigación	x		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	x		
4	Es viable en su aplicación	x		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	x		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

Proceda con la Ejecución de la Investigación _____

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 20 de diciembre de 2023.

Mag. José Luis Sosa Alcántara, Código de registro de SUNEDU N° 0001612672,
con Centro de labores en la Municipalidad distrital de Puerto Eten, N° de celular:
97986699.



FIRMA
DNI 40081248



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 del Ejecutivo 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 **SOSA ALCANTARA**
Nombres **JOSE LUIS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **40081248**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
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 **26/10/20**
Resolución/Acta **0312-2020-UCV**
Diploma **052-093649**
Fecha Matriculación **02/01/2018**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
25 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001616258



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 25/12/2023 22:28:14-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

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

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (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 EVALUACIÓN DE DISEÑAR UN MODELO DE INTEROPERABILIDAD PARA MEJORAR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE.

Yo, Juliana del Pilar Arias Becerra, identificado con DNI N° 41271414, con Grado Académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001815298.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de Diseñar un modelo de interoperabilidad para mejorar la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque, correspondiente a la Tesis Interoperabilidad para la simplificación administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Presentación, Justificación, objetivos, discusión, conclusiones y recomendaciones, correspondientes a la tesis: Interoperabilidad para la simplificación administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque.

Pertinencia con la Investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		

7	Pertinencia de la propuesta el diagnóstico del problema	X		
---	---	---	--	--

a. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 20 de diciembre de 2023.

Mg. Juliana del Pilar Arias Becerra, Código de registro de SUNEDU N° 0001815298, con Centro de labores en el Programa Nacional Aurora MIMP, N° de celular: 979514329.



FIRMA Y SELLO DEL EXPERTO



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 del Ejecutivo 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 **ARIAS BECERRA**
Nombres **JULIANA DEL PILAR**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **41271414**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **20/07/20**
Resolución/Acta **0150-2020-UCV**
Diploma **052-086354**
Fecha Matricula **03/09/2018**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
25 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001616259



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 25/12/2023 22:34:13-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (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° 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 EVALUACIÓN DE DISEÑAR UN MODELO DE
INTEROPERABILIDAD PARA MEJORAR LA SIMPLIFICACIÓN
ADMINISTRATIVA EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA
REGIÓN LAMBAYEQUE.**

Yo, Jenny Karina Ynoñan Marín, identificado con DNI N° 40936294, con Grado Académico de Maestro en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0001615247.

Hago constar que he leído y revisado la propuesta de Diseñar un modelo de interoperabilidad para mejorar la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque, correspondiente a la Tesis Interoperabilidad para la simplificación administrativa en una municipalidad distrital, Lambayeque, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura: Presentación, Justificación, objetivos, discusión, conclusiones y recomendaciones, correspondientes a la tesis Interoperabilidad para la simplificación administrativa en una municipalidad distrital Lambayeque.

Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia)	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		



7	Pertinencia de la propuesta al diagnóstico del problema	X		
---	---	---	--	--

a. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en su aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

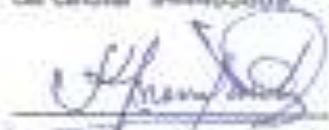
Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

OBSERVACIONES:

Chiclayo, 20 de diciembre de 2023.

Mg. Jenny Kanna Ynoñan Martino, Código de registro de SUNEDU N°
0001615247, con Centro de labores en La fiscalía provincial penal corporativa
Quitstamba - Cuzco, N° de celular 944463869


FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 40936294



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 del Ejecutivo 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	YNOÑAN MARTINO
Nombres	JENNY KARINA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40936294

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	12/12/22
Resolución/Acta	0754-2022-UCV
Diploma	052-182788
Fecha Matricula	05/04/2021
Fecha Egreso	31/08/2022

Fecha de emisión de la constancia:
25 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001616261



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Móvil: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 25/12/2023 22:39:19-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (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 06: CARTA DE ACEPTACIÓN



MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE
PACORA

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Papo Lucha
JOSE LUIS SIFÓN BORNAL
ALCALDE 2021 - 2026
#CONSTRUYENDO UNIDAD!

Pacora, 22 de Diciembre del 2023

OFICIO MULTIPLE N°979-2023-MDPIA

DR. JUAN PABLO MUÑO MORENO
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO - CHICLAYO
REFERENCIA: TRAMITE DOCUMENTARIO N°4112

ASUNTO: ATOORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN.

De nuestra especial consideración:

Es sumamente grato dirigirme a usted con la finalidad de expresarle mi cordial saludo en calidad de alcalde de la Municipalidad Distrital de Pacora, Provincia y Región de Lambayeque que me honro en dirigir, al mismo tiempo hacer de su conocimiento lo siguiente:

Que, el presente es con la finalidad de hacerle de conocimiento que en conformidad a la solicitud de ARBOLEDA PUICON ROSITA ISAMAR, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, quien solicita realizar su investigación científica para obtener su maestría en gestión pública, esta dependencia ha por aceptada y autoriza el inicio de dicha investigación en esta entidad municipal, indicándoles que están sujetas a las normas vigentes de nuestra Institución y al reglamento que la contempla.

Con las muestras de mi especial consideración, me suscribo de ustedes.

Acordamiento

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACORA
Jose Luis Sifón Bernal
ALCALDE


Calle 28 de Julio N°106
Pacora, Lambayeque


mesadepartes@municipalpacora.gob.pe


978 726 929


Municipalidad
Distrital de Pacora

ANEXO 07.- MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Pregunta GENERAL	OBJETIVO GENERAL				
¿Cómo una estrategia de interoperabilidad influye en la simplificación administrativa en una municipalidad distrital del departamento de Lambayeque?	Proponer estrategias de interoperabilidad para mejorar la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque	Interoperabilidad	Interoperabilidad organizacional	-Relaciones institucionales -Procesos institucionales -Organización pública	50 funcionarios de una municipalidad distrital de la región Lambayeque. Investigación Cuantitativa, descriptiva propositiva
			Gobierno electrónico	-Tecnología de información -Comunicación -Uso eficiente de datos	
			Interoperabilidad semántica	-Intercambio de datos -Interpretación sintáctica -Interpretación técnica	
Preguntas específicas	Objetivos específicos	CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	INDICADORES	
<p>¿Cómo influye la interoperabilidad en una municipalidad distrital del departamento de Lambayeque?</p> <p>¿De qué manera influye la simplificación administrativa en los procesos en una municipalidad distrital del departamento de Lambayeque?</p> <p>¿De qué forma implementar un modelo de interoperabilidad que mejore la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque?</p>	<p>- Identificar el nivel de interoperabilidad en una municipalidad distrital de la región Lambayeque</p> <p>- Identificar el nivel de simplificación administrativa de una municipalidad distrital de la región Lambayeque</p> <p>- Proponer un modelo de interoperabilidad para mejorar la simplificación administrativa en una municipalidad distrital de la región Lambayeque</p>	Simplificación Administrativa	-Gestión documental	-Trámite documentario -Ordenamiento de la información -Operaciones de organización	Diseño no experimental Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			-Desarrollo organizacional	-Cultura organizacional -Optimización de recursos -Mejora de resultados	
			-Calidad de servicio	-Atención eficiente -Trámites rápidos -Satisfacción del usuario	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PISFIL BENITES NILTHON IVAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "INTEROPERABILIDAD PARA LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL , LAMBAYEQUE", cuyo autor es ARBOLEDA PUICON ROSITA ISAMAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 29 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PISFIL BENITES NILTHON IVAN DNI: 42422376 ORCID: 0000-0002-2275-7106	Firmado electrónicamente por: PBENITESNI el 13- 01-2024 12:15:39

Código documento Trilce: TRI - 0712386