



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**“PROPUESTA DE PLATAFORMA VIRTUAL BASADA EN E-
GOBIERNO PARA LOGRAR LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA
EN EL PROCESO DE OBTENCIÓN DE LICENCIA DE
FUNCIONAMIENTO DE UN GOBIERNO LOCAL EN LA REGIÓN
LAMBAYEQUE”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

**MURO FLORES HECTOR MIGUEL
RIQUERO SALDARRIAGA IVAN ESTUARDO**

ASESOR

MBA CHRISTIAN ABRAHAM DIOS CASTILLO

CHICLAYO – PERÚ

2014

Dedicatoria.

Esta tesis la dedicamos de forma especial a nuestros padres, hermanos y amigos, quienes nos han apoyado en cada una de las etapas de estudio de nuestra investigación, sin la cual no hubiera sido posible cumplir con el objetivo propuesto.

Asimismo dedicamos esta tesis a nuestras esposas e hijos, quienes han sido nuestra mayor fuente de motivación; es por ustedes que cada día nos esforzamos un poco más para poder darles una mejor calidad de vida y ser un ejemplo de vida para su futuro.

Los Autores

Agradecimiento.

Agradecemos a Dios por habernos dado la fuerza y la voluntad de poder empezar y culminar nuestros estudios de postgrado.

A nuestros padres, hermanos y amigos por habernos brindado un apoyo incansable, el cual nos permite ser cada día mejores personas y mejores profesionales.

A nuestras esposas e hijos por habernos brindado un cariño y paciencia única, muchas gracias por su inigualable comprensión.

A nuestros profesores y asesores por habernos brindado su ayuda oportuna, sin la cual no podríamos haber culminado con el desarrollo de la presente investigación.

Los Autores

Presentación

Señores miembros del jurado:

Cumpliendo con las normas y disposiciones de la Universidad César Vallejo para optar el título de maestro en gestión pública, ponemos a consideración del jurado de evaluación el presente trabajo de Investigación: **Propuesta de plataforma virtual basada en E-Gobierno para lograr la simplificación administrativa en el proceso de obtención de licencia de funcionamiento de un gobierno local en la región Lambayeque.**

La presente tesis es fruto del esfuerzo y sacrificio grupal logrado a través del estudio vigoroso llevado a cabo durante cada año de aplicación universitaria. Para el desarrollo del estudio de investigación se aplicó la metodología de la investigación científica, dicha metodología de trabajo requiere el desarrollo metódico de cada componente de la investigación.

Consideramos que el estudio actual constituye un valioso aporte para el desarrollo de los gobiernos locales pertenecientes a la región Lambayeque, ya que a través de la propuesta de una plataforma virtual basada en E-Gobierno, se busca poder brindar un mejor servicio a la población a través de la simplificación administrativa del proceso de obtención de la licencia de funcionamiento, promoviendo el cumplimiento de las leyes estatales vigentes, y mejorando la competitividad de la región.

Asimismo esperamos que el estudio actual constituya una fuente de motivación y guía para futuras investigaciones de jóvenes profesionales, y pueda servir como modelo de aplicación para otras empresas e instituciones públicas o privadas del país.

Índice

Dedicatoria	i
Agradecimiento.....	ii
Presentación	iii
Índice.....	iv
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. CAPITULO I.....	9
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.1. Planteamiento del problema.....	9
A nivel internacional.....	9
A nivel Nacional.....	9
A nivel regional.....	10
A nivel institucional.....	11
1.2. Formulación del problema.....	12
1.3. Justificación.....	12
1.4. Antecedentes.....	13
1.5. Objetivos.....	16
1.5.1. General.....	16
1.5.2. Específicos.....	16
II. CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO.....	19
2.1. Marco teórico.....	19
2.1.1. Variable independiente.- Plataforma virtual basada en e-Gobierno.....	19
2.1.2. Variable dependiente.- La simplificación administrativa en el proceso de obtención de licencias de funcionamiento de un gobierno local en la región Lambayeque.....	20
2.2. Marco conceptual.....	21

III. CAPÍTULO III.....	27
MARCO METODOLÓGICO.....	27
3.1. Hipótesis.....	27
3.2. Variables.....	27
3.2.1. Definición Conceptual.....	27
3.2.2. Definición Operacional.....	28
3.3. Metodología.....	29
3.3.1 Tipo de Estudio.....	29
3.3.2 Diseño.....	29
3.4. Población y muestra.....	29
3.4.1. Unidad de análisis (OA).....	29
3.4.2. Población (N).....	30
3.4.3. Muestra (n).....	30
3.5. Método de Investigación.....	30
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	31
3.7. Métodos de análisis de datos.....	31
IV. CAPÍTULO IV.....	33
4.1. RESULTADOS.....	33
Objetivo Específico 01.....	33
Objetivo Específico 02.....	35
Objetivo Específico 03.....	37
Objetivo Específico 04.....	42
4.2. DISCUSIÓN.....	45
V. CAPITULO V.....	48
5.1. CONCLUSIONES.....	48
5.2. SUGERENCIAS.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:.....	51
ANEXOS.....	54

Resumen

En los gobiernos locales (Región Lambayeque), actualmente el proceso de obtención de licencias de funcionamiento, se caracteriza por ser burocrático y percibido por la población como “tedioso”. Debido a ello, la simplificación administrativa está en un proceso aún muy inmaduro. Así mismo frente al desarrollo tecnológico que proponen a nivel regional, no han desarrollado herramientas orientadas a la población y a la simplificación de trámites, como en el caso de la mencionada obtención de licencias de funcionamiento.

La presente investigación, denominada “Propuesta de plataforma virtual basada en E-Gobierno para lograr la simplificación administrativa en el proceso de obtención de licencia de funcionamiento de un gobierno local en la región Lambayeque”, tiene como objetivo proponer el desarrollo de una plataforma virtual basada en E – Gobierno para lograr la simplificación administrativa en el proceso de obtención de la licencia de funcionamiento de un gobierno local en la región Lambayeque.

Finalmente en base a los resultados obtenidos se concluye que el procedimiento para la obtención de las licencias de funcionamiento es demasiado largo y engorroso y los funcionarios que directamente están relacionados con el mencionado procedimiento desconocen la Ley del Procedimiento Administrativo General; sin embargo el gobierno local cuenta con la infraestructura y las capacidades tecnológicas para implementar una plataforma virtual.

Asimismo, se sugiere que se diseñe e implemente la simplificación de procedimientos y se implemente un plan de capacitaciones a los funcionarios y servidores municipales, respecto a normas de simplificación administrativa y modernización en las entidades públicas.

Palabras Claves: plataforma virtual, gobierno electrónico, simplificación administrativa, tecnologías de la información y comunicación, barreras burocráticas.

Abstract

In local governments, the process of obtaining operating licenses is currently characterized as bureaucratic and perceived by the public as "tedious". As a result, administrative simplification is still a very immature process. Furthermore, with respect to the technological development proposed at a regional level, simple, user-friendly tools have not been developed, such as the aforementioned operating licenses.

This research paper entitled "Proposal for a virtual platform based on E-Government for administrative simplification in the process of obtaining an operating license at a local government office in the Lambayeque region" aims to propose a virtual platform and discuss its impact for an efficient operating license issue.

In based on the results it is concluded that the process for obtaining operating licenses is too long and tedious and officials who are directly related to the above mentioned procedure do not know the General Administrative Procedure Act. However, the local government has the infrastructure and technological capabilities to implement a virtual platform.

Finally, it is advisable to design and implement a procedure simplification plan, as well as a training plan for municipal officials about rules of administrative simplification and modernization in public entities.

Keywords: virtual platform, e-government, administrative simplification, information and communications technology, bureaucratic barriers.