



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

Transformación digital y gestión pública de una oficina registral  
de la Región Piura, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Espinoza Chiroque, Mileny Margarita ([orcid.org/0009-0000-1247-6813](https://orcid.org/0009-0000-1247-6813))

**ASESORAS:**

Dra. Abad Bautista, Leonor ([orcid.org/0000-0002-1908-9338](https://orcid.org/0000-0002-1908-9338))

Mg. Alban Villarreyes, Victoria Amanda ([orcid.org/0000-0001-8077-3860](https://orcid.org/0000-0001-8077-3860))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**PIURA - PERÚ**

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ABAD BAUTISTA LEONOR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN PÚBLICA DE UNA OFICINA REGISTRAL DE LA REGIÓN PIURA, 2024", cuyo autor es ESPINOZA CHIROQUE MILENY MARGARITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, 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.

PIURA, 21 de Julio del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LEONOR ABAD BAUTISTA <b>DNI:</b> 16414790 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1908-9338	Firmado electrónicamente por: ABAUTISTAL el 26- 07-2024 09:03:02

Código documento Trilce: TRI - 0826404



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ESPINOZA CHIROQUE MILENY MARGARITA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN PÚBLICA DE UNA OFICINA REGISTRAL DE LA REGIÓN PIURA, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ESPINOZA CHIROQUE MILENY MARGARITA <b>DNI:</b> 46689574 <b>ORCID:</b> 0009-0000-1247-6813	Firmado electrónicamente por: MESPINOZAC20 el 01-08-2024 17:45:59

Código documento Trilce: INV - 1704566

## Dedicatoria

En primer lugar, a mi madre por siempre alentarme, a mi esposo por apoyarme de inicio a fin en esta travesía y a mis hijos por ser mi motor y motivo para seguir logrando mejoras en todos los ámbitos de la vida.

Mileny Margarita

## Agradecimiento

A Dios por darme salud, paciencia y sabiduría en todo este tiempo, a la Dra. Leonor Abad Bautista por ser parte de este logro, ya que nos acompañó desde el principio hasta el fin en la elaboración de este proyecto, quien brindó todas las facilidades para el desarrollo de la investigación y a mi hermana Leydi Espinoza Chiroque quien me brindó su apoyo en todo momento.

Mileny Margarita

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del/os autor/es .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	16
III. RESULTADOS .....	19
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES.....	34
VI. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	41

## Índice de tablas

Tabla 1: Matriz de correlación entre variables.....	23
Tabla 2: Matriz de correlación respecto de la dimensión P.E y P.O .....	24
Tabla 3: Matriz de correlación respecto de la dimensión simplificación administrativa.....	25
Tabla 4: Matriz de correlación respecto de la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión.....	26

## Índice de figuras

Figura 1: Diseño de investigación.....	16
Figura 2: Transformación digital .....	19
Figura 3: Dimensiones de la transformación digital.....	20
Figura 4: Gestión pública.....	21
Figura 5: Dimensiones de la gestión pública.....	22

## Resumen

La presente investigación buscó aportar al ODS 17 enfocado a las alianzas para lograr los objetivos, el objetivo general fue determinar la relación entre transformación digital y gestión pública de una Oficina registral de la región Piura, 2024. El tipo de investigación fue básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y un estudio correlacional, la población estudiada estuvo conformada por todos los 167 colaboradores de la Oficina Registral Piura y una muestra de 100 colaboradores que cumplen con 1 año de experiencia realizando labores en la institución (cualquiera sea la modalidad de contratación). Como resultados se obtuvo una correlación Rho spearman 0.697 y una significancia de 0.001 entre transformación digital y gestión pública, otro de los resultados fue una correlación Rho de Spearman de 0.237 y una significancia de 0.018 entre transformación digital y gestión pública en la dimensión de planes estratégicos y operativos. Con el desarrollo de la investigación se concluyó sí existe relación positiva moderada entre transformación digital y gestión pública de una oficina registral de la región Piura, esto es, si se implementan tecnologías digitales, se puede mejorar significativamente la eficiencia y calidad de los servicios públicos, contribuyendo a una gestión más eficiente y transparente.

**Palabras clave:** Tecnología de la información, modernización, gestión, administración pública, planificación estratégica.

## **Abstract**

This research sought to contribute to the objective of sustainable development focused on partnerships to achieve the objectives, the general objective was to determine the relationship between digital transformation and public management of a registry office in the Piura region, 2024. The type of research was basic, with a quantitative approach, non-experimental design and a correlational study. The population studied consisted of all 167 employees of the Piura Registry Office and a sample of 100 employees with one year of experience working in the institution (regardless of the type of contract). The results showed a Spearman's Rho correlation of 0.697 and a significance of 0.001 between digital transformation and public management. Another result was a Spearman's Rho correlation of 0.237 and a significance of 0.018 between digital transformation and public management in the dimension of strategic and operational plans. With the development of the research it was concluded that there is a moderate positive relationship between digital transformation and public management of a registry office in the Piura region, that is, if digital technologies are implemented, the efficiency and quality of public services can be significantly improved, contributing to a more efficient and transparent management.

**Keywords:** Information technology, modernisation, management, public administration, strategic planning.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Antes de la aparición del Covid-19, las organizaciones de la administración pública y privada ya trabajaban mediante normas referidas a la modernización del Estado, lo que implica la transformación digital, pero cobró mayor fuerza al señalarse que existían casos Covid-19 a nivel mundial. Es en ese contexto, que las instituciones en su mayoría decidieron cambiar la forma en la que desarrollaban sus operaciones, con el único propósito de cuidar a los ciudadanos y a sus colaboradores, evitando una mayor propagación del virus, resultando una gran revolución en distintos ámbitos, especialidades en los diferentes países y claro está en el nuestro también. CEPLAN (2020)

A pesar de los avances tecnológicos, la adopción del teletrabajo en diversas instituciones y la participación en la educación a distancia continúan siendo desiguales. Este fenómeno destaca las barreras que enfrentan los más desfavorecidos, poniendo de manifiesto la disparidad entre empresas, gobiernos y ciudadanos.

Este fenómeno de transición es sumamente importante, ya que repercute en el bienestar de la comunidad que utiliza los servicios registrales, en este sentido, esta investigación se propuso como una contribución al logro del ODS 17, esto es, alianzas a nivel mundial para lograr los ODS, lo que significa que el trabajo en equipo se desarrolle debidamente articulado entre los actores involucrados a fin de reducir las desigualdades en nuestro país, con especial atención a garantizar el acceso equitativo a los servicios registrales para todos independientemente de su origen y estatus, así como tener instituciones sólidas.

Asimismo, la importancia de abordar este tema fue que todos los piuranos se beneficien de dicha etapa y se continúe dando a conocer los servicios registrales a través de una adecuada gestión de la entidad, mostrando, mejorando y facilitando plataformas digitales con servicios de registro de manera justa y accesible, optimizando tiempo, papel y publicidad a quienes contribuyen al desarrollo socioeconómico.

En razón de ello, la investigación se realizó con el fin de dar respuesta al siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre transformación digital y gestión pública de una Oficina Registral de la región Piura, 2024?

Asimismo, se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre transformación digital y gestión pública en la dimensión planes estratégicos y operativos de una oficina registral de la región Piura, 2024?, ¿Cuál es la relación entre transformación digital y gestión pública en la dimensión simplificación administrativa de una oficina registral de la región Piura, 2024? y ¿Cuál es la relación entre transformación digital y gestión pública en la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión de una oficina registral de la región Piura, 2024?

Desde un enfoque teórico, el estudio se sustentó en diversas teorías relacionadas con la transformación digital y gestión pública. Estas teorías proporcionaron un marco conceptual sólido para abordar la complejidad del impacto de entre ambas variables, además, se consideraron enfoques conceptuales que exploran la intersección entre estos dos elementos, con el fin de proporcionar un marco analítico robusto que permitió comprender la dinámica subyacente.

El estudio se respaldó desde la perspectiva social en la necesidad de comprender los factores que influyen en el acceso de los ciudadanos a los servicios registrales en la región Piura, ya que no todos tienen el mismo nivel de educación y utilidad de los sistemas y herramientas digitales, siendo participes en las sugerencias para las mejoras continuas de la institución a favor de la comunidad, donde existe la necesidad de seguir fomentando la cultura registral para el acceso de los usuarios. Mientras que, desde la perspectiva práctica, los resultados que se obtuvieron serán utilizados por la entidad a fin de ver los puntos de quiebre en su gestión y así puedan mejorar las debilidades encontradas.

Por otro lado, desde la perspectiva metodológica, se usó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo-correlacional; sobre la base de datos cuantitativos para identificar la relación existente entre las variables, aportando un instrumento válido y confiable validado por expertos. Podemos decir, que la transformación digital puede actuar como un obstáculo o un facilitador en este acceso, por lo que comprender su relación e impacto fue crucial para diseñar, mejorar las políticas y programas más inclusivos y efectivos.

En este orden de ideas, el objetivo general de la investigación fue: determinar la relación entre transformación digital y gestión pública de una Oficina registral de la región Piura, 2024. Para lograr dicho objetivo, se plantearon los siguientes objetivos

específicos: 1) Determinar la relación entre transformación digital y gestión pública en la dimensión planes estratégicos y operativos en una oficina registral de la región Piura, 2024. 2) Determinar la relación entre transformación digital y gestión pública en la dimensión simplificación administrativa en una oficina registral de la región Piura, 2024. 3) Determinar la relación entre transformación digital y gestión pública en la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión en una oficina registral de la región Piura, 2024.

Aunado a ello, el estudio se respaldó en una exhaustiva revisión de la literatura tanto a nivel internacional como nacional, está se centró en la consulta de artículos científicos indexados en reconocidas bases de datos como Scopus, Web of Science (WoS) y SciELO, los cuales abordaron la temática específica objeto de estudio, así como también se utilizó la entrevista para recopilar la percepción de ciudadanos, colaboradores y especialistas de la Oficina Registral de Piura. A través de estos antecedentes internacionales y nacionales, se comprendió de forma amplia y diversa la problemática en cuestión, enriqueciendo así el análisis teórico que sustentó la investigación.

Asimismo, Monsalve (2020) indicó “Los gobiernos democráticos se esfuerzan por ganarse la confianza de las autoridades que exigen constantemente mejoras en los beneficios y atenciones ofrecidos al público por entidades gubernamentales”. De esta manera, las herramientas digitales mejoran el desenvolvimiento de la administración pública de manera productiva y diáfana, siendo la automatización un asunto relevante para la planificación y ejecución de medidas tomadas por el gobierno.

Tafur (2020) señaló en su investigación “Dirección gubernamental en línea es un sistema que debe adaptarse a los requerimientos de las personas, utilizando la tecnología para optimizar los servicios para las personas”. En este sentido, podemos concluir que la automatización en el sector público y privado se consideró no sólo una cuestión de innovación, sino que va más allá: siendo una competencia que las organizaciones públicas, especialmente los gobiernos urbanos, deben tener como estrategia de gestión para proporcionar eficazmente servicios digitales adecuados a los tiempos y convertirse en unidades de la administración pública moderna.

Marquina y Mayorca (2021) en el trabajo titulado: “El impacto del liderazgo en el progreso de la mutación electrónica en las entidades”, señalaron que la digitalización

ha cambiado el modo de prestación de servicios, implementando operaciones de negocios, así como relaciones entre organizaciones y personas. Por ello, es necesario introducir cambios institucionales al hacer negocios y estos deben ser rápidos ante situaciones como el COVID-19, que muestren la necesidad de trabajar a distancia y que nuestras autoridades tienen el deber de continuar con los esfuerzos de digitalización en curso. Concluyó, el liderazgo en la transformación digital es fundamental, siendo un enfoque eficaz para lograr con éxito un cambio positivo en cualquier organización.

A nivel internacional, Krasnykov et al., (2024) en su investigación examinaron cómo los servicios digitales afectan varios elementos que definen la efectividad de la gestión gubernamental. Metodológicamente, fue básica, no experimental, cuantitativa, correlacional. Los resultados muestran que el nivel de avance informático influye en el factor "Democracia y desarrollo", esto atestigua, entre otros factores, la existencia y la creciente importancia de los procedimientos netocráticos. Concluyendo, que el desarrollo del gobierno electrónico y de los servicios electrónicos para los ciudadanos no es sólo una forma de minimizar procedimientos burocráticos y optimizar procesos rutinarios, pues amplía su alcance a los servicios públicos y facilita diversas transacciones.

Shin et al., (2020) evaluó como la transformación digital optimiza la gobernanza y la administración pública. Metodológicamente, fue cuantitativo, no experimental y básico. En cuanto a los hallazgos, se tuvo que la proporción de servicios públicos electrónicos prestados en relación con el número total de servicios recibidos en la forma tradicional fue 16% en 2018, 40% en 2020 y se estima un 80% para 2025. En cuanto al crecimiento anual del número de servicios prestados electrónicamente, se tiene 700 servicios de 2018, y se proyecta 3000 servicios para 2025. Concluyó, hay muchos problemas y deficiencias no resueltos que obstaculizan la transformación del Uzbekistán digital.

Battisti (2019) estudió la transformación digital para aumentar el ritmo de respuesta política de los gobiernos. Metodológicamente, fue cuantitativa, no experimental, básica y en sus hallazgos, alrededor del 6% de los trabajadores en Italia están subcalificados, mientras que el 21% subcalificados. Asimismo, a pesar del bajo nivel promedio de competencias, hay excedentes de habilidades, lo que refleja la baja

demanda de habilidades en Italia. Los trabajadores sobrecalificados (11,7%) y sobrecalificados (18%) representan una parte sustancial de la fuerza laboral italiana. Concluyó, la transformación digital solo funcionará si todo el sector público está dispuesto a adoptar un enfoque más estratégico para fortalecer las interacciones, vínculos y colaboraciones dentro de él.

Sang y Zafar (2019) analizaron la transformación digital del sistema de prestación de servicios públicos en Uzbekistán. Metodológicamente, fue cuantitativo, básico, no experimental, siendo la muestra de 165 trabajadores. Los hallazgos revelaron que, en un índice ponderado de tres factores clave: cobertura y calidad del servicio de Internet, nivel de infraestructura de TIC y capital humano, Uzbekistán ocupó el puesto 174 en el ranking de 2004, pero en el de 2018 ocupó el puesto 81. Concluyó que, con la digitalización de 100% de los servicios gubernamentales, es posible presentar la visión de un desarrollo sostenible para la comunidad en su conjunto.

Filgueiras et al., (2019) analizaron la digitalización de los servicios públicos en la administración federal brasileña. Metodológicamente, fue cuantitativo, correlacional, no experimental, básico, sobre la base de datos de una encuesta a 85 corporaciones estatales y los hallazgos revelaron que, de los servicios encuestados, el 29,3% tarda entre 1 y 15 días en entregarse, el 22,8% tarda entre 16 y 60 días en entregarse, el 9,2% tarda entre 60 y 120 días y el 15,2% de los servicios requiere más de 120 días en entregarse. entregado al usuario. Concluyó, que la instauración de servicios públicos digitales demanda una política de transformación digital robusta, caracterizada por metas definidas y procedimientos específicos.

Respecto a los antecedentes nacionales, Palomino (2024) demostró la conexión entre el gobierno digital y la administración municipal en un distrito limeño. Metodológicamente, la investigación fue cuantitativa, básica, con un diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional, utilizando dos cuestionarios aplicados a 89 colaboradores administrativos. Los hallazgos revelaron un coeficiente (Rho) de 0.752, con un p-valor de 0.001. En conclusión, existe una relación muy fuerte y significativa entre el gobierno electrónico y la gestión administrativa en dicha municipalidad.

Zevallos (2023) determinó la influencia de la digitalización en la administración para mejorar los servicios de atención estudiantil en las universidades.

Metodológicamente, fue básica, no experimental, cuantitativa y correlacional, fueron partícipes 131 docentes, por medio de un cuestionario. Los hallazgos develaron que el valor de  $p$  fue de 0.00 tanto para la transformación digital como para la gestión administrativa, con un coeficiente de correlación ( $r$ ) de 0.457, señalando una conexión equilibrada y favorable. En consecuencia, se confirma el supuesto alterno, concluyendo que existe una conexión entre estas variables.

Alarcón (2023) analizó si había una conexión entre gobierno electrónico y la generación de valor público, utilizó un enfoque cuantitativo y correlacional con un diseño básico no experimental transversal, el estudio involucró a 214 usuarios de la Municipalidad de Maynas, quienes respondieron un cuestionario. Los hallazgos develaron una relación significativa ( $\rho=0.786$ ;  $p<0.05$ ) entre las variables indicadas líneas arriba. Como conclusión, se encontró que una implementación más efectiva de servicios en online y plataformas participativas a través del gobierno electrónico contribuye a generar más valor público, lo que se traduce en una gobernanza estratégica reconocida y legitimada por la ciudadanía.

Flores (2023) examinó cómo se relacionan el gobierno electrónico y la administración estatal en una municipalidad provincial. Metodológicamente, fue cuantitativa, básica, no experimental transversal-correlacional; con la participación de 46 empleados de una municipalidad en Ancash, quienes respondieron dos cuestionarios. Los hallazgos develaron que el 67.40% de los participantes consideraron que tanto el gobierno electrónico como la administración pública estaban en un nivel medio. La conclusión principal fue que existe una relación significativa entre ambas variables en la municipalidad provincial de Ancash durante el año 2022, con un coeficiente de correlación ( $Rho$ ) de 0.401.

Vargas (2022) estudió cómo la transformación digital afectó la gestión administrativa de la Unidad de Gestión del Despacho Judicial del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial en 2020. Metodológicamente, fue cuantitativa básica y no experimental transversal y correlacional, siendo partícipes 108 colaboradores, se usó un cuestionario de escala Likert. Los hallazgos develaron que, el valor obtenido en la prueba Chi-cuadrado de Pearson fue de 0.001, lo que demuestra una relación significativa ( $p<0.05$ ) entre las variables de estudio. Esto implica que mientras más aumenta la transformación digital, también lo hace la gestión administrativa. En

conclusión, una transformación digital más sólida se traduce en adecuada administración de la organización.

Respecto a los antecedentes locales, Vela (2022) estableció la conexión entre la utilización del Gobierno Digital y la Gestión Administrativa para alcanzar los objetivos institucionales del Gobierno Regional de Piura. Metodológicamente, fue cuantitativo y no experimental, correlacional, tipo básico y se empleó dos cuestionarios y de 15 preguntas cada uno, fueron partícipes 80 trabajadores. Los hallazgos develaron que, el rho fue de 0,497 y el  $p=0,00$ . Concluyó, que se evidencia una conexión relevante entre las variables para la consecución de las metas corporativas.

Cobeñas (2020) determinó la relación que existe entre gobierno electrónico y la percepción de los usuarios en la Municipalidad de Castilla, Piura. Metodológicamente, fue básico y no experimental correlacional, siendo partícipes 93 trabajadores del municipio, se empleó el cuestionario. Entre sus hallazgos, se tuvo un  $\rho=0,299$  y un  $\text{sig}=0,46$ . Concluyendo, que hay un nexo significativo entre el gobierno electrónico y la experiencia positiva de los usuarios, demostrando que su mejora tendrá un impacto positivo en la población del distrito.

Martínez (2023) investigó la implementación de tecnologías digitales y procesos electrónicos en una institución pública de Piura. Metodológicamente fue básica, correlacional, cuantitativa y no experimental, con un diseño transversal; se aplicaron 02 cuestionarios, a 50 usuarios y el resultado fue potente y favorables relación entre las variables, con un alto indicador de conexión (Rho) de 0.74 y un nivel de significancia (p) inferior a 0.01, identificándose relaciones positivas y significativas entre las dimensiones del gobierno electrónico y calidad del servicio, con coeficientes de correlación de 0.94 y 0.81 respectivamente. En resumen, la percepción más positiva de la evolución de la administración digital se asoció con un ofrecimiento de un servicio ciudadano de mayor excelencia.

Respecto a la variable Transformación Digital, se fundamentó con la teoría del cambio, siendo (Ames, 2021) quien hace referencia a la estructuración de un modelo que describe cómo una organización o entidad pasa de su estado actual a un estado futuro deseado mediante la implementación de cuatro habilitadores; estrategia, gobernanza, liderazgo y tecnología; donde una buena estrategia integra claramente

las oportunidades que ofrecen las tecnologías emergentes para abordar algunas de las prioridades generales del gobierno (Abu et al., 2020).

En este sentido, la gobernanza, a través de mecanismos de coordinación interorganizacional, fortalece la difusión de nuevas políticas y tecnologías entre las agencias gubernamentales. El liderazgo ayuda a alinear la estrategia con las prioridades gubernamentales, supervisa el talento necesario y el esfuerzo coordinado para su implementación, y fomenta la innovación y el cambio organizacional. Finalmente, la sustitución fluida de sistemas de TI antiguos por tecnologías emergentes establece la base para ofrecer mejores servicios públicos (Rentería et al., 2019).

La transformación digital se describe como un sistema de integración de nuevas tecnologías, donde tanto las personas como los dispositivos participan activamente (Nadkarni y Prügl, 2021). Este proceso implica sumergirse en el vasto flujo de datos e interacciones presentes en internet, incluyendo todos los departamentos de la institución. Su meta es cambiar y mejorar de manera radical el alcance y el rendimiento de la empresa, lo que requiere una redefinición de los puntos de contacto, procesos y modelos empresariales (Townsend y Figueroa, 2022).

Para Huamán y Medina (2022) esta metamorfosis también exige la colaboración conjunta de los ciudadanos, la sociedad civil, empresas, academia, y el propio gobierno; es decir, demanda una coproducción como elemento esencial para generar valor público. Esto conducirá a la optimización de procesos, al desarrollo de nuevas estrategias y metodologías, un rendimiento mejorado y una renovada cultura organizacional, posibilitando así la generación de servicios y productos innovadores. La transformación digital, igualmente, implica el empleo adecuado de tecnologías emergentes, un enfoque orientado al ciudadano y una perspectiva cultural e identitaria específica (Bousdekis y Kardaras, 2020).

Además, se caracteriza por ser un procedimiento ininterrumpido, innovador, estratégico y de transformación cultural. Se basa en el empleo de herramientas electrónicas, así como en el ordenamiento y evaluación de información. Su propósito es generar impactos económicos, sociales y de importancia para la población (Plataforma Única del Estado Peruano, 2024).

En Perú, la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) está a cargo de dirigir, llevar a cabo y evaluar la implementación de la Política Nacional de Transformación Digital. Además, es responsable de desarrollar políticas, planes, regulaciones, directrices, proyectos y plataformas necesarios para este propósito (Plataforma Única del Estado Peruano, 2024).

En el 2020 en Perú se creó el Sistema Nacional de Transformación Digital mediante el Decreto de Urgencia N°. 006-2020, el cual integra sector privado, la academia, la sociedad civil, ciudadanos y sector público; definiéndolo como el proceso constante y estratégico que se fundamenta en la amplia utilización de tecnologías digitales y análisis de datos con el propósito de generar efectos económicos, sociales y de valor. (Małkowska et al., 2021). Sus objetivos incluyen fomentar la transformación digital en todas las entidades, promover la innovación digital y una sociedad digital inclusiva, así como fortalecer el acceso a tecnologías digitales y la confianza digital, con un enfoque prioritario en la transparencia, seguridad, protección de datos y ética tecnológica (Gobierno del Perú, 2021).

La política mencionada se centra en cinco objetivos prioritarios: asegurar que cada ciudadano tenga acceso a una conexión de Internet de calidad, establecer una conexión entre la economía digital y la reactivación, así como la productividad de los procesos de producción, mejorar los servicios digitales en la administración pública para que sean más cercanos al ciudadano, fortalecer las habilidades digitales de todos los ciudadanos, y promover la producción y utilización beneficiosa de tecnologías digitales (Masuda et al., 2021). Además, de garantizar el acceso a Internet de alta calidad, se busca promover una mentalidad innovadora y asegurar gestionar datos, tecnología digital e inteligencia artificial de forma segura, ética e inteligente (Laurente, 2021).

De acuerdo con Townsend y Figueroa (2022) son tres las dimensiones que permiten estudiar la variable transformación digital. La primera dimensión fue la competitividad, que implica una serie de capacidades y estrategias que permiten a una entidad no solo adaptarse a las nuevas tecnologías, sino también aprovecharlas para mejorar su eficiencia, innovación, y posición en el mercado o en su ámbito de operación (Townsend y Figueroa, 2022).

Huamán y Medina (2022) hace alusión a la habilidad de una entidad, sector o país para potenciar la competitividad y el rendimiento general mediante la incorporación y fusión de tecnologías digitales. Esta forma de competitividad implica no solo la implementación de nuevas tecnologías, sino también la transformación de procesos, modelos de negocio y estrategias para maximizar el valor y rendimiento. Además, Laurente (2021) destaca que la competitividad es pieza fundamental para la transformación digital en el estado peruano, ya que los funcionarios y personas que formen parte de esta transformación deben ser competentes para una mayor eficiencia.

La estrategia digital fue considerada como la segunda dimensión del estudio, la cual permite promover la transformación digital, ya que con una estrategia eficiente dicha transformación puede ejecutarse en su totalidad y en perfectas condiciones mejorando la gestión pública (Townsend y Figueroa, 2022). Para Huamán y Medina (2022) la implementación exitosa de una estrategia digital requiere un enfoque coordinado que involucre a todas las partes interesadas, desde los líderes hasta los empleados y los ciudadanos. La planificación, la comunicación y la evaluación continua son esenciales para asegurar que la estrategia se adapte y evolucione en respuesta a los cambios tecnológicos y las necesidades emergentes.

Cabe destacar que para Laurente (2021) la agenda pública vigente en el estado peruano está promoviendo la implementación de estrategias digitales en diversas áreas, como adquisiciones gubernamentales, identificación en línea y la inclusión de la digitalización en instituciones públicas clave y áreas críticas como salud, justicia y educación.

La tercera dimensión fue el cambio cultural, el cual propicia una transformación en la idiosincrasia y percepción de los empleados y dirigentes por lo que resulta crucial para adecuar la organización a las vicisitudes del presente implementar modalidades laborales ágiles no solo perfecciona los procedimientos internos, sino que también cataliza la invención y la cooperación interdepartamental. La agilidad faculta a la entidad a reaccionar con presteza ante las exigencias del entorno comercial y las perspectivas de los clientes. Para ello, es indispensable adoptar tecnologías, talentos y procesos innovadores actualizados (Townsend y Figueroa, 2022).

De acuerdo con Huamán y Medina (2022) la digitalización de los servicios públicos y el avance social mediante la innovación tecnológica y social dependen crucialmente de la transformación digital. Los ciudadanos deben estar capacitados para ejecutar una ciudadanía digital, que se base en la equidad y la salvaguarda de sus derechos y libertades, con el fin de propiciar un cambio cultural y estructural en la sociedad.

El cambio cultural es primordial para el éxito de la transformación digital porque afecta directamente la manera en que las personas interactúan con la tecnología y se relacionan entre sí en el entorno laboral. Sin una cultura organizacional adecuada que respalde la transformación digital, las iniciativas tecnológicas pueden enfrentar resistencia, falta de adopción y dificultades para lograr impacto (Butt et al., 2024).

Continuando con la segunda variable: gestión pública, se sostuvo en la teoría de la gestión pública que considera la naturaleza interorganizacional y sistémica de la prestación de servicios públicos y el papel del consumidor como modelador, coproductor y evaluador de la experiencia del servicio (Ansell y Torfing, 2022). Donde, si bien los usuarios esperan que un servicio sea adecuado para su propósito, basan su juicio en sus expectativas y experiencia del proceso de prestación del servicio, más que en los resultados únicamente (Osborne et al., 2022). Por lo cual, la teoría explica que el desempeño de un servicio público deriva de tres cosas: diseño del servicio, el resultado alcanzado y la percepción subjetiva o experiencia de expectativa del usuario (Osborne et al., 2021).

La gestión pública se define como el conglomerado de procesos y prácticas que se realizan las organizaciones gubernamentales a fin de diseñar, implementar y evaluar políticas públicas, administrar fondos y brindar atención a la población de manera productiva, transparente y equitativa. Su objetivo principal es atender los requerimientos y demandas de la sociedad, promoviendo el bienestar general y el desarrollo sostenible (Entwistle, 2021).

Dicha variable se encuentra enmarcada en la teoría de la Nueva Gestión Pública, enfocándose en la eficiencia, efectividad, transparencia y orientación al ciudadano. La adopción de estas prácticas ha permitido a las instituciones peruanas modernizarse y potenciar la prestación de los servicios estatales, respondiendo mejor a los requerimientos y proyecciones de los habitantes. (Presidencia del Consejo de Ministros-Gobierno del Perú, 2020)

En Perú, la gestión pública se refiere al conjunto de acciones y procesos llevados a cabo por funcionarios para administrar eficientemente los recursos de una entidad y alcanzar sus objetivos institucionales. Esto implica la utilización adecuada, eficiente y óptima de recursos como el dinero, la logística y los activos físicos, entre otros (Ministerio de Educación [MINEDU], 2020).

En el año 2002, se promulgó en Perú la Ley N.º 27658, conocida como Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Esta ley tuvo como objetivo principal adaptar la estructura administrativa del Estado a la configuración democrática y descentralizada del momento político. Además, buscó orientar el servicio público hacia el ciudadano, introduciendo conceptos innovadores para ese entonces, como la democracia participativa, el control ciudadano y la transparencia en la dirección. Cabe destacar que este proceso de modernización de la gestión pública con el paso de los años viene siendo mejorado con nuevas políticas. (Ministerio de Educación [MINEDU], 2020).

Como dimensiones de la variable gestión pública se emplearon tres: la primera planes estratégicos y operativos, así la planificación estratégica implica considerar las prioridades tanto a nivel nacional como en los diversos niveles de la administración. Es un proceso en el cual cada institución debe tener en cuenta no solo los proyectos de gobierno, sino también los mandatos establecidos por los planes gubernamentales, reflexiona detenidamente respecto a los asuntos sociales; mientras que los planes operativos se centran en la ejecución diaria de actividades específicas necesarias para alcanzar las metas. (Presidencia del Consejo de Ministros - Gobierno del Perú, 2020)

El proceso de Planeamiento Estratégico inicia con la identificación del público objetivo y los bienes/servicios a proporcionar, basado en el mandato legal, información sobre necesidades y compromisos gubernamentales. Luego, se identifican las brechas entre lo que la ciudadanía requiere y lo que se ofrece en términos de productos y/o atenciones. A continuación, se establece el enfoque, metas planificadas y principios de la organización, con participación de la comunidad. Finalmente, se diseñan estrategias para alcanzar los resultados e impactos esperados. (Presidencia del Consejo de Ministros-Gobierno del Perú, 2020)

Cada año, las entidades deben elaborar un "Plan Operativo", el cual es una herramienta fundamental para llevar a cabo estrategias institucionales. Este plan detalla metas anuales y enumera todas las actividades para alcanzar dichas metas. Asimismo, se identifican recursos, cronogramas, costos de cada actividad, estándares de calidad, logística requerida y medidas preparadas anticipadamente para hacer frente a situaciones imprevistas, frente a posibles amenazas. Además, se definen indicadores cualitativos y cuantitativos relacionados con insumos, procesos y productos, los cuales se utilizarán para revisar la administración y determinar si los resultados alcanzados se corresponden con las expectativas, el presupuesto u otros indicadores de gestión, con el fin de evitar duplicidades. (Presidencia del Consejo de Ministros - Gobierno del Perú, 2020)

Los planes estratégicos y operativos son fundamentales para la gestión efectiva de cualquier organización, ya que establecen la dirección a largo plazo y las acciones detalladas a corto plazo necesarias para alcanzar los objetivos establecidos. Los primeros proporcionan una visión global, definiendo la visión, misión y metas a largo plazo, mientras que los otros traducen esta visión en acciones concretas, asignando recursos, responsabilidades y plazos específicos para su implementación. Ambos tipos de planes trabajan en conjunto para alinear las actividades diarias con los objetivos estratégicos, garantizando así una ejecución coherente y eficiente de la estrategia organizacional (Pellicer y Castellanos, 2023).

La segunda dimensión fue simplificación administrativa, siendo la implementación de la administración por etapas, fundamental para perseverar en las acciones encaminadas a suprimir trámites, pues de esa manera se contribuye a elevar el estándar de atención al ciudadano. Cabe señalar que el propósito es eliminar obstáculos generados por el ineficiente funcionamiento de la administración pública (Presidencia del Consejo de Ministros - Gobierno del Perú, 2020). Asimismo, la Secretaría de Gestión Pública (2020) considera que está es fundamental para aumentar la eficiencia, transparencia y experiencia del usuario en la interacción con la administración pública, promoviendo un contexto más propicio para el progreso económico y social.

La Simplificación Administrativa tiene como fin suprimir obstáculos y costos superfluos para la sociedad que resultan del funcionamiento ineficiente de la administración

pública. Es importante destacar que, en Perú, desde 2016, se ha impulsado una nueva visión de simplificación administrativa como parte fundamental del proceso de mejora de la calidad regulatoria. Estas iniciativas se han fusionado en una estrategia integral con el fin de evaluar la relevancia y duración de trámites, guiando todo el proceso de toma de decisiones. Esta estrategia busca fomentar un Estado capaz de analizar cómo sus decisiones impactan en la ciudadanía, controlar su calidad, facilitar su cumplimiento y supervisar su idoneidad (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

Se consideró como última dimensión el seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión; de acuerdo con la Presidencia del Consejo de Ministros - Gobierno del Perú (2020) es entendido como el proceso estructurado que verifica si las actividades se desarrollan según lo planeado en un período específico. Este proceso busca identificar errores en el diseño e implementación de programas y proyectos, asegurar que se avance hacia los objetivos establecidos, evaluar la posibilidad de lograr dichos objetivos, detectar la vulnerabilidad que necesite atención y proponer cambios y soluciones de manera oportuna.

La evaluación es un proceso que busca identificar cambios producidos por una actividad, comparando el estado inicial con el actual mediante herramientas cualitativas y cuantitativas. Se distinguen dos tipos de evaluación: la de gestión, que analiza la ejecución del plan y mide la pertinencia y eficacia de las acciones; y la de impacto, que examina los efectos esperados y no esperados en relación con los objetivos institucionales y las expectativas ciudadanas. Este proceso es crucial para el aprendizaje y mejora continua en las operaciones en curso como en la programación, planificación y desarrollo de políticas. Proporciona un marco para gestionar el conocimiento y utilizar las mejores prácticas de gestión. (Presidencia del Consejo de Ministros - Gobierno del Perú, 2020)

Para Delgado (2022) el seguimiento o monitoreo es el proceso ordenado de supervisión y vigilancia de las actividades, eventos a lo largo del tiempo, con el fin de recopilar información relevante sobre su desempeño, calidad y conformidad con estándares o criterios predefinidos. Implica la medición, registro y análisis continuo de datos para evaluar el estado y la eficacia de una intervención o proyecto. Mientras que la evaluación implica la recolección, análisis e interpretación de datos y evidencia

para determinar el impacto y los resultados alcanzados, así como para identificar lecciones aprendidas y recomendaciones para el futuro.

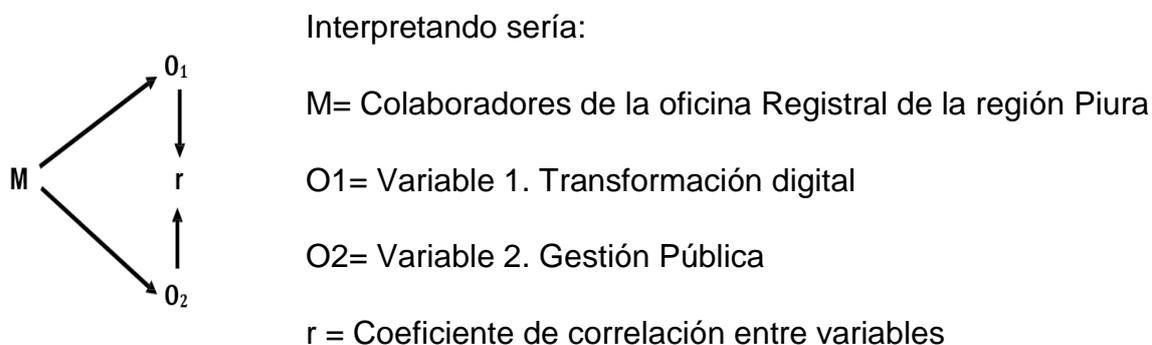
De acuerdo con Blass et al. (2022) el seguimiento, monitoreo y evaluación son herramientas fundamentales para las instituciones públicas, ya que permiten asegurar la efectividad y eficiencia en el uso de los recursos, garantizan la transparencia y rendición de cuentas, facilitan la toma de decisiones basadas en evidencia y promueven la mejora continua y la innovación. Estas prácticas son esenciales para mantener la confianza pública y asegurar que las políticas y programas gubernamentales realmente beneficien a la sociedad.

En lo que respecta a la hipótesis, fue  $H_1$ : Existe relación significativa entre la transformación digital y la gestión pública de una oficina registral de la región Piura, 2024.

## II. METODOLOGÍA

Esta investigación fue de tipo básica, al entender los eventos que ocurren en la sociedad y que están dirigidos a identificar patrones comunes, así como formular teorías basadas en principios generales. (Vizcaíno et al., 2023). Según el Manual de Oslo 2018 esta investigación profundiza en la comprensión de principios y teorías fundamentales en distintas áreas, estableciendo el fundamento para posibles desarrollos prácticos en el futuro mediante la investigación aplicada y el desarrollo experimental. Se adoptó el método cuantitativo, Barreto et al., (2023) señala: el propósito es establecer conexiones entre distintas variables y alcanzar resultados numéricos con relevancia. El diseño que se aplicó fue no experimental, al haberse recolectado datos sobre las variables sin interferir deliberadamente en su estado natural y la investigación se clasificó como correlacional causal, debido a que se exploran las relaciones entre dos o más variables, tanto en vinculación y causa-efecto (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En nuestro caso se analizó, las teorías que sustentaron las variables conforme se ha desarrollado en el marco teórico. Siguiendo este enfoque metodológico, se presenta el esquema que dirigió la investigación a continuación:

Figura: N° 1: Diseño de Investigación



Se contó con 02 variables, la primera fue transformación digital entendida como el proceso que implica la integración de las últimas tecnologías, donde personas y dispositivos se suman al vasto flujo de datos e interacciones que caracterizan la actual internet en todos los aspectos de la empresa, este proceso busca cambiar y mejorar significativamente el alcance y el rendimiento, redefiniendo los puntos de contacto, los procesos y el modelo de la empresa. (Townsend y Figueroa, 2022) Operacionalmente esta variable tuvo 3 dimensiones: competitividad, la cual comprendió 3 indicadores (servicio, habilidad y productividad), respecto de la segunda

dimensión estrategia digital conto con 3 indicadores (planificación, organización y flexibilidad), en la última dimensión cambio cultural conformada por 3 indicadores (tecnología, cultura y motivación).

La segunda variable fue gestión pública, que consiste en el conglomerado de procesos, acciones y prácticas que llevan a cabo las organizaciones gubernamentales para diseñar, implementar y evaluar políticas públicas, administrar recursos y ofrecer a la ciudadanía servicios de manera eficiente, transparente y equitativa (Entwistle, 2021). A nivel operacional esta variable contó con 3 dimensiones: planes estratégicos y operativos, que comprendió 3 indicadores (identificación de público objetivo, identificación de bienes y servicios que se producirán y/o entregarán y planificación de estrategias de atención). La segunda dimensión simplificación administrativa consideró 3 indicadores (trámites más rápidos, eliminación de costos innecesarios y plataformas digitales para el proceso de atención), y la última dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión se enmarcó en los indicadores: verificación y atención de plazos, evaluación el impacto en la ciudadanía y personal adecuado para el cumplimiento de objetivos institucionales.

Población entendida como el grupo de individuos que comparten atributos afines, de los cuales se recopila y organiza la información obtenida de los mismos (Valderrama y Jaimes, 2019). Por lo tanto, en este estudio se consideró como población a los 167 colaboradores de la Oficina Registral de Piura, considerada población finita, dado que es una población conocida. La muestra es una porción o segmento del conjunto total o población en la que se realizó el estudio. Existen métodos para determinar el tamaño de la muestra, como ecuaciones, razonamientos lógicos. La muestra busca ser representativa de la población en su conjunto (Sucasaire, 2022). Se eligió como muestra a los colaboradores con mínimo 01 año desempeñando labores en la institución, siendo 100 colaboradores los que cumplen con dicho atributo.

Los elementos de la muestra fueron seleccionados de manera no probabilística, basándose en la elección del investigador, sin necesidad de realizar cálculos muestrales según Hernández (2021). Teniendo en cuenta que se trató de una población finita, no se empleó ninguna técnica estadística para calcular la muestra en esta investigación. Se consideró como términos de inclusión: cumplir con 1 año de experiencia realizando labores en la institución (cualquiera sea la modalidad de

contratación) y se excluyeron a los colaboradores con menos de 1 año que realizan funciones en la institución y los que no deseen participar. Rodríguez et al. (2021), indica que hace referencia a cada entidad o individuo que exhibe atributos específicos que los hacen elegibles para formar parte de una población y muestra particular, no permanece inalterable, al concluir el estudio.

Técnica de recolección de datos entendida como procedimiento que agiliza la obtención de datos relevantes sobre variables específicas. En este contexto, se empleó cuestionarios como instrumento para recopilar información relacionada con la transformación digital y la gestión pública. Los instrumentos son empleados para recolectar información y evaluar las variables pertinentes. De la validez de los instrumentos, según Ñaupas et al., (2023), referida a la coherencia interna que permite la cuantificación mediante la evaluación de expertos. Asimismo, a 20 participantes (plan piloto) se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach como medida, para evaluación de confiabilidad, siendo éste el protocolo utilizado durante un estudio para lograr un objetivo establecido, tal como lo señala Valderrama (2023).

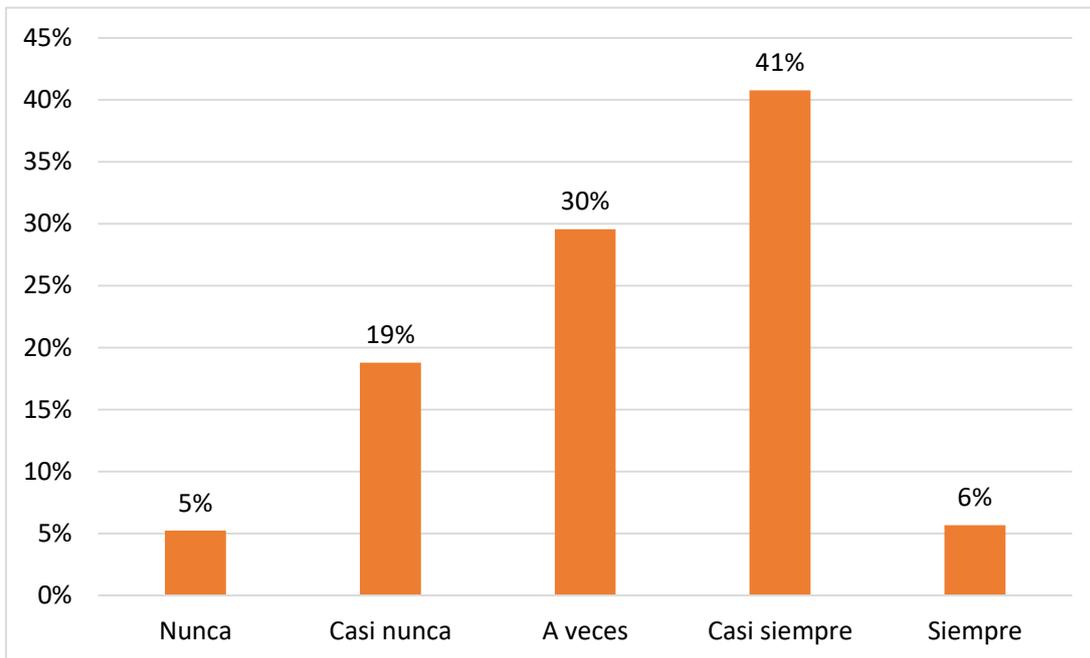
Señalar que, los instrumentos han sido elaboración propia de la investigadora y validados por 3 expertos según requerimientos para este propósito, recopiladas las respuestas, fueron tabuladas en el programa estadístico Excel siendo trasladadas al software estadístico SPSS para su evaluación, de modo que la información que describe el porcentaje se presentó en tabla y/o gráfico, utilizándose así estadística descriptiva, inferencial y análisis de correlación como método de análisis; se optó por utilizar un estadístico no paramétrico (Rho de Spearman), que sirvió para contrastar las hipótesis planteadas, luego se discutió los resultados y se validó los supuestos planteados para proporcionar las conclusiones y recomendaciones.

Por último, la investigación se efectuó con fines académicos y para beneficio social, los resultados reales que se obtengan no serán manipulados, estos resultados ayudarán a brindar recomendaciones a la Oficina registral de Piura. Respecto de la recopilación de información, se mantendrá la confidencialidad de la información, pues solo se tuvo en cuenta la información brindada y no los datos personales (anónimos) de cada participante. Aunado a ello, se empleó en la redacción el estilo APA para reconocer los derechos de propiedad intelectual. Asimismo, este trabajo también contó con previo y pleno conocimiento del representante del sindicato de la institución.

### III. RESULTADOS

#### Análisis descriptivo

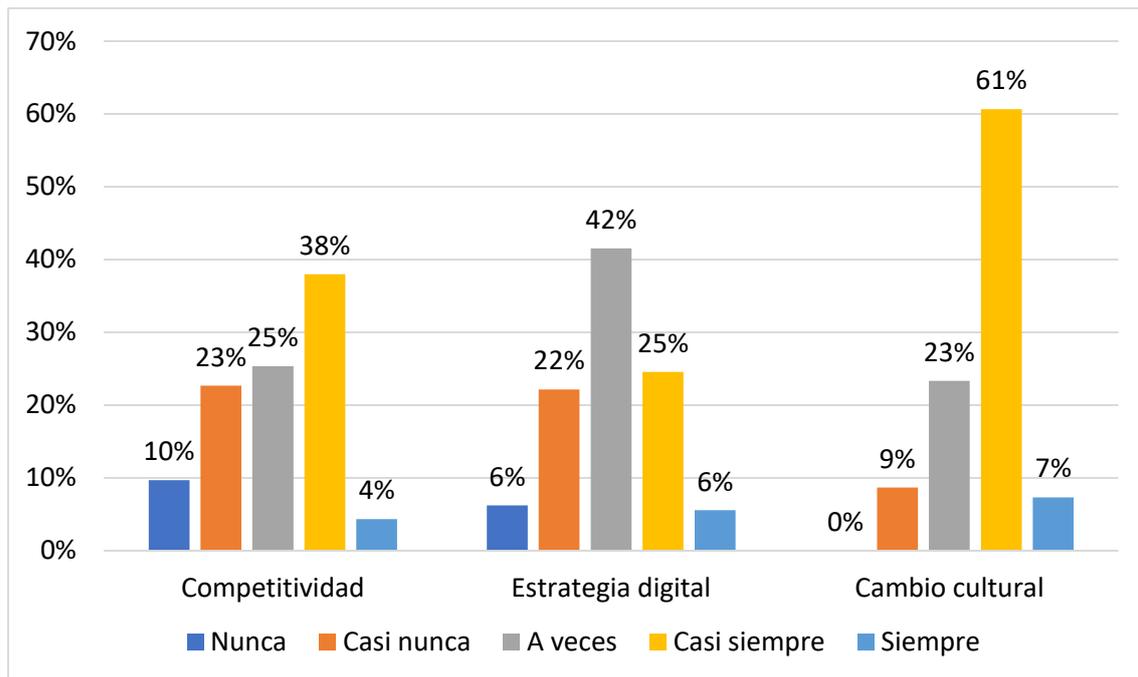
Figura 2: Transformación digital



Fuente: Elaboración propia MMECH

Con la encuesta aplicada se pudo identificar que en promedio el 41% considera que casi siempre la transformación digital está relacionada con la gestión pública que se brinda en una oficina registral de la región Piura, asimismo, consideran que el personal sí se encuentra en la capacidad de adaptarse a nuevas herramientas digitales y de esta manera poder aumentar la productividad de la oficina registral. Mientras que el 5% indica que nunca la transformación digital se relaciona con la gestión pública de una oficina registral de la región Piura.

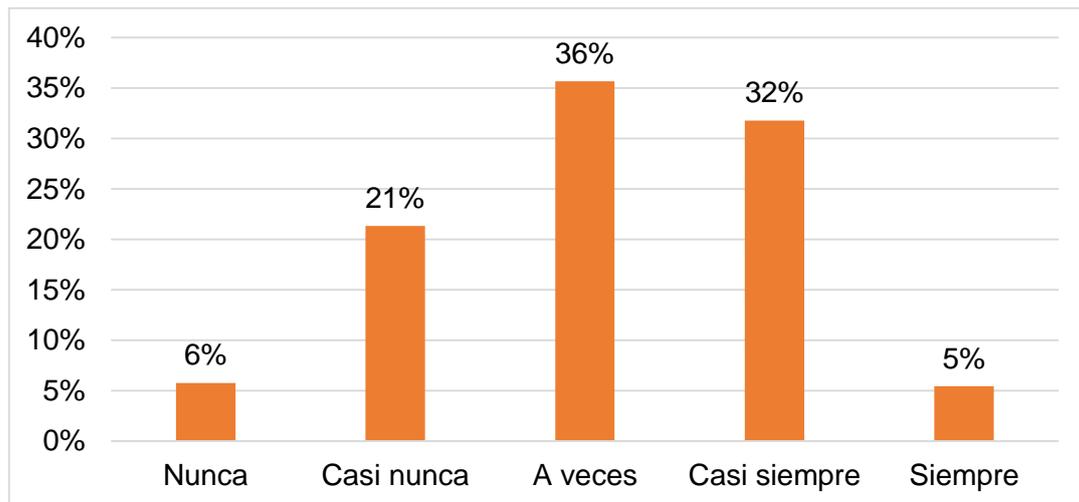
**Figura 3: Dimensiones de la transformación digital**



*Fuente: Elaboración propia MMECH*

Al analizar la dimensión competitividad, se observó que el 38% de trabajadores de una oficina registral de la región Piura indicó casi siempre, el 25% a veces, el 23% casi nunca, el 10% nunca y el 4% siempre. Respecto de la dimensión estrategia digital se observó que el 42% respondió a veces, el 25% casi siempre, el 22% casi nunca y el 6% respondió nunca y siempre. En cuanto a la dimensión cambio cultural el 61% señaló casi siempre, el 23% mencionó a veces, el 7% siempre y 0% nunca. En tal sentido, se pudo determinar que, según los encuestados, al aumentar la transformación digital, se genera un cambio cultural representado por un 61% y la dimensión que menos se relaciona con la transformación digital es la competitividad, ya que el mundo actual está rodeado de tecnologías en todos los servicios de diversos rubros.

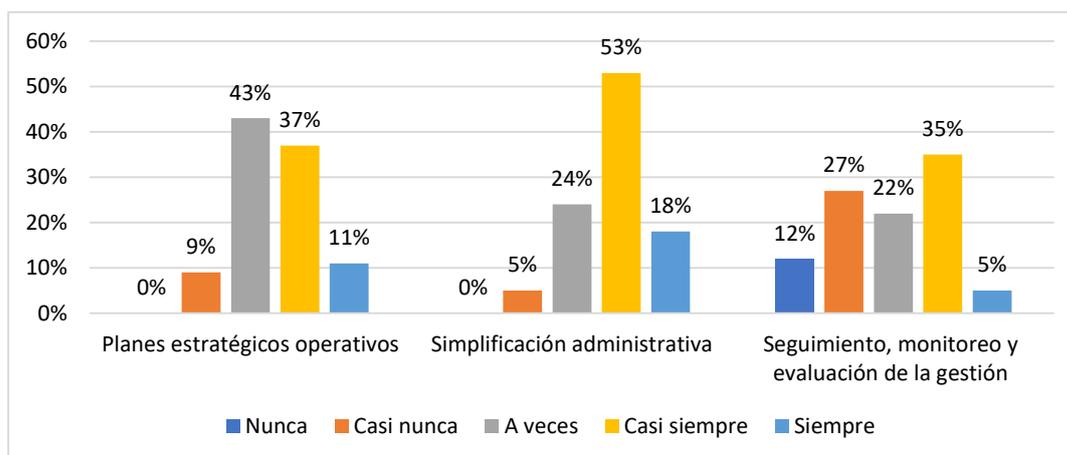
**Figura 4: Gestión pública**



*Fuente: Elaboración propia MMECH*

El 36% considera que a veces la gestión pública busca simplificar los procesos y reducir costos innecesarios de los trámites, la importancia que se le da a la misión, visión y objetivos de la oficina muchas veces pasa desapercibido y se puede intuir que aún falta monitorear, evaluar el impacto que los procesos tienen en la ciudadanía.

**Figura 5: Dimensiones de la gestión pública**



*Fuente: Elaboración propia MMECH*

Al analizar la dimensión planes estratégicos, se observó que el 43% de trabajadores de una oficina registral de la región Piura indicó a veces, el 37% casi siempre, el 11% siempre, el 9% casi nunca y el 0% nunca. Respecto de la dimensión simplificación administrativa se observó que el 53% respondió casi siempre, el 24% a veces, el 18% siempre, el 5% respondió casi nunca y 0% nunca. En cuanto a la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión el 35% señaló casi siempre, el 27% mencionó casi nunca, el 22% a veces, 12% nunca y 5% siempre. En tal sentido, se pudo determinar que, según los encuestados, al aumentar la gestión pública, se genera simplificación administrativa representado por un 53% y la dimensión que menos se relaciona con la gestión pública es el seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión, ya que, si bien se siguen generando nuevos servicios, no se viene realizando el respectivo monitoreo a estos.

## Análisis inferencial

**OG: Determinar la relación entre transformación digital y gestión pública de una Oficina registral de la región Piura, 2024.**

**Tabla 1. Matriz de correlación entre variables**

	Transformación digital		Gestión pública
Transformación digital	Rho de Spearman	-	
	GI	-	
	Valor p	-	
Gestión Pública	Rho de Spearman	0.697	-
	GI	98	-
	Valor p	<.001	-

*Fuente: Elaboración propia MMECH*

Un coeficiente de Rho spearman 0.697 indica una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas, con un valor p <0.001 que rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, sí existe relación significativa entre transformación digital y la gestión pública de una oficina registral de la región Piura.

**OE1: Determinar relación entre transformación digital y gestión pública en la dimensión planes estratégicos y operativos en una oficina registral de la región Piura, 2024.**

**Tabla 2: Matriz de correlación respecto de la dimensión P.E y P.O**

		Transformación digital	Planes estratégicos y operativos
Transformación digital	Rho de Spearman	—	
	GI	—	
	valor p	—	
Planes estratégicos y operativos	Rho de Spearman	0.237	—
	GI	98	—
	valor p	0.018	—

*Fuente: Elaboración propia MMECH*

En la tabla se muestra un valor p de 0.018 menor a 0.05, lo cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, así como un Rho spearman de 0.237 que determina la existencia de una relación ligeramente positiva entre transformación digital y gestión pública en la dimensión planes estratégicos y operativos en una oficina registral de la región Piura.

**OE2: Determinar la relación entre transformación digital y gestión pública en la dimensión simplificación administrativa en una oficina registral de la región Piura, 2024.**

Tabla 3: Matriz de correlación respecto de la dimensión simplificación administrativa

		<b>Transformación digital</b>	<b>Simplificación administrativa</b>
Transformación digital	Rho de Spearman	—	
	GI	—	
	valor p	—	
Simplificación administrativa	Rho de Spearman	0.612	—
	GI	98	—
	valor p	< .001	—

*Fuente: Elaboración propia MMECH*

El valor  $p < 0.001$  quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, sí existe una relación entre transformación digital y simplificación operativa en una oficina registral de la región Piura. En cuanto al Rho spearman de 0.612 muestra que el grado de correlación entre las variables es positivamente moderada.

**OE3: Determinar la relación entre transformación digital y gestión pública en la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión en una oficina registral de la región Piura, 2024.**

Tabla 4: Matriz de correlación respecto de la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión

		<b>Transformación digital</b>	<b>Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión</b>
Transformación digital	Rho de Spearman	—	
	GI	—	
	valor p	—	
Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión	Rho de Spearman	0.458	—
	GI	98	—
	valor p	< .001	—

En la tabla el valor  $p < 0.001$  y el Rho spearman 0.458 indican que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir sí existe una relación significativa moderada entre transformación digital y gestión pública en la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión en una oficina registral de la región Piura.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Respecto al objetivo general que versa sobre determinar la relación entre transformación digital y gestión pública, el análisis de los resultados muestra una correlación positiva moderada entre la transformación digital y la gestión pública en la Oficina Registral de la región de Piura, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.697 y un valor  $p < 0.001$ , lo que indica que existe una relación significativa entre ambas variables. Estos hallazgos respaldan que la transformación digital tiene un impacto positivo en la gestión pública, mejorando la eficiencia y la calidad del servicio. Krasnykov et al. (2024) señalan que el desarrollo del gobierno electrónico y de los servicios electrónicos para los ciudadanos no solo minimiza los procedimientos burocráticos, sino que también amplía su alcance a los servicios públicos, facilitando diversas transacciones.

Esto resuena con los resultados obtenidos, donde se evidencia una mejora en la gestión pública gracias a la digitalización. Ello se respalda en lo mencionado por Shin et al. (2020) quienes destacan que la integración tecnológica en la administración pública puede transformar significativamente la prestación de servicios, haciéndolos más accesibles y eficientes. Este hallazgo es pertinente para la Oficina Registral de Piura, donde la transformación digital ha mejorado notablemente la eficiencia operativa. Además, Battisti (2019) subraya la importancia de la planificación estratégica en la implementación de la transformación digital, afirmando que una estrategia bien definida puede facilitar una transición más efectiva hacia procesos digitalizados, lo cual es crucial para la gestión pública en Piura.

A su vez, Sang y Zafar (2019) añaden que la adopción de tecnologías digitales debe ir acompañada de un cambio cultural dentro de las organizaciones públicas para maximizar los beneficios de la digitalización, un aspecto relevante en el contexto de Piura. Es esencial reconocer que la transformación digital, si bien presenta claros beneficios en términos de eficiencia y calidad de los servicios públicos, también conlleva desafíos significativos que deben ser abordados para asegurar su éxito. La resistencia al cambio, la falta de habilidades digitales entre el personal y la necesidad de inversión en infraestructura tecnológica son barreras que pueden limitar el impacto positivo de la digitalización.

En el contexto de Piura, es crucial que las autoridades no solo implementen tecnologías digitales, sino que también desarrollen programas de capacitación y educación continua para el personal, fomenten una cultura organizacional que valore la innovación y la adaptabilidad, y aseguren la asignación adecuada de recursos para el mantenimiento y actualización de las infraestructuras tecnológicas. Además, la transformación digital debe ser acompañada de políticas claras y mecanismos de seguimiento y evaluación para medir su efectividad y realizar ajustes según sea necesario. Solo a través de un enfoque holístico que incluya estos elementos, la Oficina Registral de Piura podrá maximizar los beneficios de la digitalización y enfrentar los desafíos de manera efectiva, garantizando una gestión pública más eficiente, transparente y orientada al ciudadano.

En cuanto al primer objetivo específico acerca de determinar la relación entre transformación digital y gestión pública en la dimensión planes estratégicos y operativos, los resultados indican una relación ligeramente positiva entre la transformación digital y la gestión pública en la dimensión de planes estratégicos y operativos, con un Rho de Spearman de 0.237 y un valor p de 0.018. Esto sugiere que, aunque la relación no es muy fuerte, la implementación de estrategias digitales contribuye a la mejora de los planes estratégicos y operativos.

Lo cual, guarda relación con los hallazgos de Pellicer y Castellanos (2023) quienes destacan que los planes estratégicos y operativos son fundamentales para la gestión efectiva de cualquier organización, ya que establecen la dirección a largo plazo y las acciones detalladas a corto plazo necesarias para alcanzar los objetivos establecidos. Este enfoque es consistente con los resultados obtenidos, que subrayan la importancia de la planificación estratégica en la transformación digital. También, se sustenta en lo mencionado por Palomino (2024) quien añade que una adecuada planificación y programación anual es esencial para evitar la fragmentación de las contrataciones públicas, lo cual es relevante para el contexto de Piura, donde se busca optimizar los planes estratégicos y operativos a través de la digitalización.

En ese sentido, es importante considerar que la integración de la transformación digital en los planes estratégicos y operativos no debe verse solo como un componente técnico, sino como una herramienta clave para la innovación y la mejora continua. La digitalización debe ser aprovechada para facilitar la recolección y análisis

de datos, facilitando decisiones más informadas y rápidas. Asimismo, la adopción de tecnologías digitales puede potenciar la transparencia y la responsabilidad, aspectos críticos en la gestión pública.

Sin embargo, el éxito de esta integración depende en gran medida de la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios y de la voluntad de sus líderes para fomentar una cultura de innovación. En el caso de estudio, donde la gestión pública enfrenta múltiples desafíos, es fundamental que la planificación estratégica incluya no solo la adopción de nuevas tecnologías, sino también el entrenamiento constante del personal y el establecimiento de un ambiente que aprecie y fomente el progreso continuo y la innovación.

En relación con el segundo objetivo específico, que busca determinar la relación entre transformación digital y gestión pública en la dimensión simplificación administrativa, se encontró una correlación positiva moderada entre la transformación digital y la simplificación administrativa, con un Rho de Spearman de 0.612 y un valor  $p < 0.001$ . Esto indica que la digitalización facilita la simplificación de los procesos administrativos, reduciendo la burocracia y mejorando la eficiencia.

Lo encontrado guarda similitud con Laurente (2021), quien destaca que la competitividad es fundamental para la transformación digital en el estado peruano, ya que los funcionarios deben ser competentes para una mayor eficiencia, dado que, la simplificación administrativa, al eliminar trámites innecesarios, contribuye significativamente a esta competitividad. También, Monsalve (2020) señala que los gobiernos democráticos buscan mejorar continuamente los bienes y servicios públicos a través de la digitalización, lo que optimiza los procesos y reduce la burocracia.

A su vez, Delgado (2022) enfatiza que la digitalización de los trámites administrativos no solo mejora la eficiencia, sino que también aumenta la transparencia y la satisfacción de los ciudadanos. De igual forma, Flores (2023) resalta que la eliminación de procesos redundantes mediante la digitalización no sólo acelera los trámites, sino que también mejora la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos.

En base a lo descrito previamente, es crucial entender que la simplificación administrativa a través de la digitalización no solo depende de la implementación de

tecnologías avanzadas, sino también de una reingeniería de procesos y de un enfoque integral hacia la gestión del cambio. Si hablamos de la situación de Piura, es vital que la digitalización se integre con estrategias de capacitación continua para los funcionarios públicos, garantizando que estén equipados con las habilidades necesarias para operar eficientemente en un entorno digital.

También es importante establecer mecanismos de monitoreo y evaluación para medir el impacto de la digitalización en la simplificación administrativa, permitiendo ajustes y mejoras continuas. Finalmente, la transformación digital debe ser vista como un proceso evolutivo, donde la simplificación administrativa es solo el primer paso hacia una gestión pública más ágil, transparente y centrada en el ciudadano. La adopción de tecnologías emergentes, junto con un enfoque en la mejora continua, asegurará que los beneficios de la digitalización se mantengan y se amplíen con el tiempo.

Finalmente, para hablar del tercer objetivo específico enfocado en determinar la relación entre transformación digital y gestión pública en la dimensión seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión, la relación entre la transformación digital y el seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión es moderada y significativa, con un Rho de Spearman de 0.458 y un valor  $p < 0.001$ . Esto sugiere que la digitalización mejora estos procesos, permitiendo una gestión más transparente y eficiente.

En cuanto a los estudios previos que avalan los hallazgos, se ubicó a Blass et al. (2022) quienes subrayan que el seguimiento, monitoreo y evaluación son herramientas fundamentales para las instituciones públicas, ya que permiten asegurar la efectividad y eficiencia en el uso de los recursos, garantizando la transparencia y rendición de cuentas. Este hallazgo se alinea con los resultados obtenidos, que muestran una mejora en estos procesos gracias a la transformación digital. Asimismo, Zevallos (2023) destaca que el uso de tecnologías avanzadas en el monitoreo y evaluación permite una recolección y análisis de datos más precisos, mejorando la capacidad de las instituciones para adaptarse y responder a las necesidades cambiantes.

También, Vargas (2022) agrega que la integración de sistemas digitales en el monitoreo y evaluación de la gestión pública no solo incrementa la eficiencia operativa, sino que también fomenta una mayor transparencia y rendición de cuentas.

Por lo cual, resulta indispensable que las instituciones públicas no solo adopten tecnologías digitales, sino que también desarrollen capacidades internas para utilizar estas herramientas de manera efectiva. La transformación digital debe incluir la formación continua del personal en el uso de nuevas tecnologías y en la interpretación de los datos obtenidos a través de los sistemas de monitoreo y evaluación. Esto permitirá que los funcionarios no solo recopilen datos, sino que también los analicen y utilicen para tomar decisiones informadas y oportunas. Además, es importante establecer un marco regulatorio y políticas claras que definan cómo se deben utilizar las tecnologías digitales en el seguimiento, monitoreo y evaluación. Estas políticas deben garantizar que los datos se manejen de manera ética y segura, protegiendo la privacidad de los ciudadanos y asegurando la integridad de la información.

En la región de Piura, la implementación de sistemas digitales de monitoreo y evaluación puede servir como modelo para otras regiones, demostrando cómo la tecnología puede mejorar la gestión pública. Sin embargo, para maximizar estos beneficios, es crucial que las iniciativas de transformación digital estén respaldadas por un liderazgo comprometido y una cultura organizacional que valore la transparencia y la rendición de cuentas.

En cuanto a los resultados descriptivos de la presente investigación, se indica que el 60% de los funcionarios encuestados en la Oficina Registral de Piura considera que la transformación digital ha mejorado significativamente la eficiencia en sus tareas diarias, mientras que el 55% afirma que ha aumentado la transparencia en los procesos administrativos. Además, el 70% de los encuestados destaca que la digitalización ha facilitado el seguimiento y monitoreo de las actividades, y el 65% señala una mejora en la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos.

Estos datos reflejan una percepción general positiva hacia la transformación digital, apoyando las observaciones de Krasnykov et al. (2024), quienes señalan que el 68% de los encuestados en su estudio reportaron mejoras en la eficiencia administrativa gracias a la digitalización. Asimismo, Shin et al. (2020) encontraron que el 72% de los usuarios perciben mayor transparencia en los servicios digitales gubernamentales.

También, Battisti (2019) subraya que el 64% de los participantes en su investigación reconocieron la importancia de una planificación estratégica robusta para el éxito de

la digitalización, y Sang y Zafar (2019) destacan que el 70% de las organizaciones que implementaron cambios culturales junto con la digitalización reportaron mejoras significativas en la prestación de servicios. La alineación de estos resultados con los datos obtenidos en Piura subraya la necesidad de continuar impulsando la transformación digital para consolidar y expandir estos beneficios en la gestión pública. En el actual estudio de investigación se tuvieron en cuenta ciertas limitaciones. El enfoque cuantitativo del estudio, con preguntas de encuestas de opción múltiple, podría introducir un sesgo en las respuestas obtenidas. Este aspecto es relevante porque los estudio que abordan el tema en el sector público podrían obtener beneficios adicionales al incorporar métodos cualitativos.

Por ejemplo, el estudio realizado por Espinola (2022) demostró que el uso de entrevistas permite obtener una comprensión más profunda y detallada de las percepciones y experiencias de los empleados con respecto a la transformación digital, pues este autor llevó a cabo entrevistas con preguntas abiertas a seis trabajadores de diversas áreas en una entidad municipal, obteniendo respuestas ricas en detalle que revelaron tanto los beneficios como las barreras percibidas en la implementación de tecnologías digitales. Los hallazgos subrayaron la importancia de considerar el contexto cultural y organizacional, algo que los métodos cuantitativos podrían pasar por alto.

Por lo tanto, la inclusión de entrevistas en este estudio podría ofrecer una perspectiva más amplia y detallada sobre los temas tratados. Al utilizar un enfoque mixto que combine encuestas cuantitativas con entrevistas cualitativas, se podría lograr una visión más holística y matizada de la conexión entre la transformación digital y la gestión pública. Esto no solo enriquecería los datos obtenidos, sino que también permitiría identificar áreas de mejora y estrategias más eficaces para la ejecución de la transformación digital en la Oficina Registral de Piura

Otra limitación importante de esta investigación es que se llevó a cabo en un único momento temporal. Es crucial reconocer que las opiniones de los participantes podrían modificarse con el tiempo debido a eventos o experiencias relacionadas con la transformación digital implementada en la Oficina registral de Piura. Por lo tanto, los resultados obtenidos pueden variar y la percepción sobre la gestión pública podría alterarse en futuras evaluaciones.

En cuando a las implicancias del estudio, desde el punto de vista práctico, la implementación de la transformación digital en la gestión pública de la Oficina Registral de Piura permite optimizar los procesos administrativos, reduciendo tiempos y costos operativos. La adopción de tecnologías avanzadas facilita una gestión más eficiente y transparente, lo cual es crucial para mejorar la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. Además, al automatizar tareas repetitivas y simplificar trámites, los funcionarios pueden enfocarse en actividades de mayor valor añadido, incrementando la productividad y efectividad de la entidad. Esta eficiencia operacional no solo beneficia a los ciudadanos mediante un servicio más ágil y confiable, sino que también refuerza la capacidad de la Oficina Registral para cumplir con sus objetivos estratégicos de manera más eficaz.

Las implicancias sociales de este estudio son significativas, ya que una gestión pública más eficiente y transparente tiene un impacto directo en la calidad de vida de los ciudadanos. La digitalización de los servicios públicos no solo facilita el acceso a estos servicios, sino que también promueve la equidad, al reducir las barreras burocráticas que afectan desproporcionadamente a las poblaciones más vulnerables. Además, al mejorar la transparencia y la rendición de cuentas, se fortalece la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas, lo cual es esencial para la cohesión social y la participación ciudadana. En el contexto de Piura, estos avances pueden contribuir a un desarrollo socioeconómico más inclusivo y sostenible.

La implicancia metodológica de este estudio radica en el uso de un enfoque cuantitativo y correlacional para analizar la relación entre la transformación digital y la gestión pública. Este enfoque permitió obtener datos precisos y confiables sobre el impacto de la digitalización en diversas dimensiones de la gestión pública. La utilización de cuestionarios validados y la aplicación de técnicas estadísticas avanzadas, como el coeficiente de correlación de Spearman, garantizaron la robustez de los resultados. Este método no solo proporciona una base sólida para futuras investigaciones en el área de la gestión pública y la transformación digital, sino que también ofrece un marco de referencia para evaluar y mejorar continuamente los procesos administrativos en otras instituciones públicas.

## V. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general, se concluyó que transformación digital y gestión pública en la Oficina Registral de la región Piura presentaron una relación positiva moderada, debido a que el coeficiente de correlación Rho fue de 0.697 y un p-valor  $< 0.001$ . Esto indica que, si se implementan tecnologías digitales, se puede mejorar significativamente la eficiencia y calidad de los servicios públicos, contribuyendo a una gestión más eficiente y transparente.

Respecto del primer objetivo específico, se concluyó que transformación digital y planes estratégicos y operativos presentaron una relación ligeramente positiva, con un coeficiente de correlación Rho de 0.237 y un p-valor de 0.018. Esto sugiere que, aunque la relación no es muy fuerte, la implementación de estrategias digitales contribuye a la mejora de los planes estratégicos y operativos, facilitando la planificación y ejecución de acciones a corto y largo plazo.

En cuanto al segundo objetivo específico, se concluyó que transformación digital y simplificación administrativa presentaron una relación positiva moderada, con un coeficiente de correlación Rho de 0.612 y un p-valor  $< 0.001$ . Esto indica que la digitalización facilita la simplificación de los procesos administrativos, reduciendo la burocracia y mejorando la eficiencia operativa, lo que resulta en una mayor satisfacción de los ciudadanos.

Conforme al tercer objetivo específico, se concluyó que transformación digital y seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión presentaron una relación moderada y significativa, con un coeficiente de correlación Rho de 0.458 y un p-valor  $< 0.001$ . Esto sugiere que la digitalización mejora estos procesos, permitiendo una gestión más transparente y eficiente, y facilitando una mejor toma de decisiones basada en datos precisos y oportunos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Respecto al objetivo general, señalamos que la estrategia digital cumple un papel importante en este proceso de modernización, pues con apoyo de la gestión institucional se generará un cambio cultural acerca del uso de los servicios registrales, razón por la que se recomienda, que a través de las expo-ferias, talleres y Sunarp te educa, se continúe generando un acercamiento a la población mediante la implementación de agentes automatizados y que con ayuda del personal de la institución se instruya a los usuarios a utilizar nuestras plataformas digitales.

Para el primer objetivo específico, respecto los planes estratégicos y operativos, se recomienda al comité de elaboración del Plan de desarrollo de personas (PDP) presente acciones para sensibilizar a los servidores sobre cumplir con el PEI y POI de la institución, enfocándose en realizar acciones de capacitación, fomentando el uso de nuestro sistema de gestión documental (SGD) así como el sistema de gestión de título digitalizados (SGTD), así como interconectar a otras instituciones que deseen ser parte de nuevos convenios institucionales, asimismo a la fecha los servidores se rehúsan a efectivizar su uso, debiendo tomar acciones que correspondan a garantizar su obligatorio cumplimiento en sus labores diarias, respaldando de este modo el ODS 17.

Para el segundo objetivo específico, referido a simplificación administrativa, se recomienda solicitar a los servidores efectuar propuestas y opiniones para aprobar formatos preestablecidos que se generen con apoyo de la IA a fin de que se automaticen los procedimientos más recurrentes en la institución lo cual implicará repercusión en la productividad, tiempo de atención y porque no estandarizar costos en los actos más recurrentes, siempre y cuando se trate de un solo acto rogado.

Finalmente, para el tercer objetivo específico al existir un compromiso constante de la institución respecto de las buenas prácticas y con la puesta en marcha del nuevo servicio agenda tu cita, se recomienda efectuar un seguimiento y evaluación constante a dichas atenciones, siendo que a la fecha solo viene aplicándose a títulos ingresados de forma digital, mientras que el ciudadano de a pie es discriminado al haber sido su presentación física.

## REFERENCIAS

- Abu, K., Ibrahim, R., y Yunus, Y. (2020). Digital Government Evolution and Maturity Models: A Review. *Open International Journal of Informatics*, 8(2), 12-27. <https://doi.org/https://oiji.utm.my/index.php/oiji/article/view/41>
- Alarcon, M. (2023). *Gobierno electrónico y la generación de valor público en la Municipalidad de Maynas, Loreto, 2023*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/127303>
- Ames, A (2021). Manual Teoría del cambio: 10 pasos para el diseño de proyectos de innovación social de alto impacto. Escuela de Gestión Pública de la Universidad del Pacífico.
- Ansell, C., y Torfing, J. (2022). *Handbook on Theories of Governance*. Elgar. <https://books.google.es/books?hl=esylr=yid=tElgEAAAQBAJyoi=fndypg=PA43yots=RTam9fm5asysig=iJhtldevNScDVGpZqQXrVrJKwhw#v=onepageyqyf=false>
- Barreto, J., y Lezcano. A. (2023). *Análisis y fundamentación de los diseños de investigación: explorando los enfoques cuantitativos, cualitativos y mixtos basados en creswell & creswell (2018)*. *Revista Unida Científica*, 7(2), 110-117.
- Battisti, D. (2019). The Digital Transformation of Italy's Public Sector: Government Cannot Be Left Behind! *Going Digital: Shaping Policies, Improving Lives*, 12(1), 25-40. <https://doi.org/10.29379/jedem.v12i1.591>
- Blas, F., Uribe, Y., Cacho, A., y Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: revisión sistemática. *Revista de ciencias sociales*, 28(1), 290-301. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>
- Bousdekis, A., y Kardaras, D. (2020). Digital Transformation of Local Government: A Case Study from Greece. *Business Informatics*, 10(11), 22-24. <https://doi.org/10.1109/CBI49978.2020.10070>
- Butt, A., Imran, F., Helo, P., y Kantola, J. (2024). Strategic design of culture for digital transformation. *Long Range Planning*, 57(2), 10-16. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2024.102415>

- Cobeñas, M. (2020). *Gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Castilla, Piura*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43542>
- Delgado, V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(1), 1-16. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2034](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034)
- Entwistle, T. (2021). *Public Management* (1 ed.). Estados Unidos: Carriff University. <https://doi.org/10.4324/9780429331046>
- Espinola, G. (2022). Transformación digital en la gestión pública de una municipalidad distrital, 2022 [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo.
- Filgueiras, F., Cireno, F., y Palotti, P. (2019). Digital Transformation and Public Service Delivery in Brazil. *Digital Transformation and Public Service Delivery*, 10(2), 195-219. <https://doi.org/10.1111/lamp.12169>
- Flores, L. (2023). *Gobierno electrónico y Administración Pública en una municipalidad provincial – Ancash 2022*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/131886>
- Gobierno del Perú. (12 de febrero de 2021). *Gob.pe*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1671822/Decreto%20Urgencia%20N%C2%B0006-2020.pdf.pdf?v=1613166781>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C. V.*
- Hernández González, Osvaldo. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), Epub 01 de septiembre de 2021. Recuperado en 29 de mayo de 2024, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&tlng=es).
- Huamán, P., y Medina, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comunic@cción*, 13(2), 1-10. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>

- Krasnykov, Y., Ninyuk, I., Storozhenko, L., Marukhlenko, y Kruhlov, V. (2024). Impact of digital public services on governance efficiency. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 26(1), 35-51. <https://doi.org/doi.org/10.36390/telos261.04>
- Laurente, I. (2021). Normativa, agenda digital y política de. *Revista Latinoamericana de Economía y Sociedad Digital*, 1(2), 1-25. <https://doi.org/https://doi.org/10.53857/CNSW1721>
- Małkowska, A., Urbaniec, M., y Kosala, M. (2021). The impact of digital transformation on European countries: insights from a comparative analysis. *Equilibrium. Quarterly Journal of Economics and Economic Policy*, 2(3), 325-355. <https://doi.org/https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=975686>
- Martines, B. (2023). *Gobierno electrónico y la calidad del servicio al ciudadano en una institución pública de Piura, 2023*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/135921>
- Masuda, H., Okitasari, M., Morita, K., y Katramiz, T. (2021). SDGs mainstreaming at the local level: case studies from Japan. *Sustainability Science*, 16(1), 1539-1562. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11625-021-00977-0>
- Ministerio de Educación [MINEDU]. (10 de setiembre de 2020). *Juventud.gob*. <https://juventud.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/Gu%C3%ADa-de-Gesti%C3%B3n-p%C3%ABlica.pdf>
- Nadkarni, S., y Prügl, R. (2021). Digital transformation: a review, synthesis and opportunities for future research. *Manag Rev Q*, 71(2), 233-341. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11301-020-00185-7>
- Osborne, E., Powell, M., Cui, C., y Strokosh, K. (2022). Value Creation in the Public Service Ecosystem: An Integrative Framework. *Public Administration Review*, 82(4), 634-645. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/puar.13474>
- Osborne, S., Powell, M., Cui, T., y Strokosh, K. (2021). New development: 'Appreciate–Engage–Facilitate'—The role of public managers in value creation in public service ecosystems. *Public Money y Management*, 41(8), 668-671. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/09540962.2021.1916189>

- Palomino, S. (2024). *Gobierno electrónico y gestión administrativa en una municipalidad distrital de Lima, 2023*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/138582>
- Peláez, V. (2022). *Gestión administrativa y gobierno digital en una institución pública de Trujillo; 2022*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99805>
- Pellicer, R., y Castellanos, G. (2023). Procedimiento de planificación operativa como alternativa de articulación de los niveles de la planificación. *Retos de la Dirección*, 17(2), 1-10. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttextpid=S2306-91552023000200004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextpid=S2306-91552023000200004)
- Plataforma Única del Estado Peruano. (22 de mayo de 2024). *Gobierno del Perú*. <https://www.gob.pe/transformaciondigital>
- Presidencia del Consejo de Ministros - Gobierno del Perú. (2020). *Gob.pe*. <https://transparencia.cultura.gob.pe/sites/default/files/transparencia/2020/06/informacion-adicional/modernizaciondelagestionpublica2021.pdf>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Gob.per*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1979797/Simplificacion%20Administrativa.pdf.pdf>
- Renteria, C., Gil, J., y Pardo, T. (2019). Toward an Enabler-Based Digital Government Maturity Framework: A Preliminary Proposal Based on Theories of Change. *Theory and Practice of E-Governance*, 19(12), 408-418. <https://doi.org/https://doi.org/10.1145/3326365.3326419>
- Rodríguez, C., Oré, J., y Vargas, D. (2021). *Las variables en la metodología de la investigación científica* (Vol. 78). 3Ciencias.
- Sang, S., y Zafar, M. (2019). Digital Transformation of the Public Service Delivery System in Uzbekistan. *International Conference on Advanced Communications Technology*, 10(30), 703-710. <https://doi.org/10.23919/icact.2019.8702014>

- Secretaría de la Gestión Pública. (2020). *Gob.per.*  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5553406/4151950-diptico-simplificacion-administrativa-2023.pdf?v=1702587426>
- Shin, S., Ho, J., y Pak, V. (2020). Digital Transformation through e-Government Innovation in Uzbekistan. *International Conference on Advanced Communications Technology*, 63(2), 16-19.  
<https://doi.org/10.23919/ICACT48636.2020.9061>
- Sucasaire Pilco, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra de investigación*. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/3096>
- Townsend, J., y Figueroa, J. (2022). Los modelos de transformación digital en la gestión de las empresas comerciales. *Cooperativismo y Desarrollo*, 10(2), 1-10.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttextpid=S2310-340X2022000200407yIngl=esytIngl=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextpid=S2310-340X2022000200407yIngl=esytIngl=es)
- Vargas, H. (2022). *Transformación digital y gestión administrativa de la Unidad de Gestión de Despacho Judicial del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, 2020*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80679>
- Vela, J. (2022). *Gobierno digital y la gestión administrativa de una entidad regional de Piura 2021*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/117227>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., y Maldonado, I. (2023). *Metodología de la investigación científica: guía práctica*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i4.7658](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658)
- Zevallos, J. (2023). *Transformación digital y gestión administrativa en la gestión del servicio a los estudiantes de las universidades de la Región Callao, 2023*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126105/Zevallos\\_VJM-SD.pdf?sequence=1yisAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126105/Zevallos_VJM-SD.pdf?sequence=1yisAllowed=y)

# ANEXOS

## Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala
Transformación digital	Proceso que integra las nuevas tecnologías, siendo los participantes personas y dispositivos, quienes se incorporan al inmenso flujo de datos e interacciones que configuran la actual internet en todas las áreas de la empresa, para cambiar y mejorar radicalmente el alcance y el rendimiento, redefiniendo los puntos de contacto, sus procesos y modelo. (Townsend y Figueroa, 2022)	La transformación digital se medirá a través de un cuestionario de acuerdo con sus 3 dimensiones y 9 indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competitividad</li> <li>- Estrategia digital</li> <li>- Cambio cultural</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio</li> <li>- Habilidad</li> <li>- Productividad</li> <li>- Planificación</li> <li>- Organización</li> <li>- Flexibilidad</li> <li>- Tecnología</li> <li>- Cultura</li> <li>- Motivación</li> </ul>	(Escala de Likert) Ordinal
Gestión pública	Conglomerado de procesos, actividades y prácticas que se llevan a cabo las organizaciones gubernamentales para diseñar, implementar y evaluar políticas públicas, administrar recursos y proporcionar servicios a la ciudadanía de manera eficiente, transparente y equitativa. Su objetivo principal es atender los requerimientos y demandas de la sociedad, promoviendo el bienestar general y el desarrollo sostenible (Entwistle, 2021)	La gestión pública se medirá a través de un cuestionario de acuerdo con sus 3 dimensiones y 9 indicadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes estratégicos y operativos</li> <li>- Simplificación administrativa</li> <li>- Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de público objetivo</li> <li>- Identificación de bienes y servicios que se producirán y/o entregarán</li> <li>- Planificación de estrategias de atención</li> <li>- Trámites más rápidos</li> <li>- Eliminación de costos innecesarios</li> <li>- Plataformas digitales para el proceso de atención</li> <li>- Verificación y atención de plazos</li> <li>- Evaluación el impacto en la ciudadanía.</li> <li>- Personal idóneo para el cumplimiento de objetivos institucionales.</li> </ul>	(Escala de Likert) Ordinal

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y GESTIÓN PÚBLICA

Estimado(a), el presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación de la transformación digital y gestión pública de una Oficina Registral de la región Piura, 2024. Por favor, debe contestar el cuestionario de manera clara y precisar que la encuesta es anónima. Por favor responda con sinceridad y recuerde que no existen respuestas incorrectas. Responda marcando con un aspa (x) la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

N°	VARIABLE 1: Transformación digital	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Competitividad</b>						
1	La calidad del servicio en la Oficina Registral está directamente relacionada con el uso de tecnologías digitales.					
2	El personal tiene la capacidad de usar las herramientas digitales de la Oficina Registral sin complicaciones.					
3	La incorporación de nuevas tecnologías ha llevado a un incremento en la productividad de la Oficina Registral.					
<b>Dimensión: Estrategia digital</b>						
4	Considera que la planificación es importante para el desarrollo de las actividades en la Oficina Registral.					
5	Los cambios generados por la transformación digital son percibidos como beneficiosos para la Oficina Registral.					
6	Considera que la flexibilidad en los procesos es clave para manejar los cambios tecnológicos en la Oficina Registral.					
<b>Dimensión: Cambio cultural</b>						
7	Considera que los trabajadores de la Oficina Registral lideran y proponen mejoras de acuerdo a los avances en tecnología para el desarrollo de sus actividades.					
8	Considera que la Oficina Registral utiliza TIC para promover la cultura organizacional en la Oficina Registral.					
9	Considera que los avances tecnológicos de la Oficina Registral incentivan su uso continuo a fin de contribuir a la política cero papel.					
N °	VARIABLE 2: Gestión pública	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Planes estratégicos y operativos</b>						
1	Los planes estratégicos y operativos de la Oficina Registral están diseñados para identificar el público objetivo.					
2	Los planes operativos en la Oficina Registral permiten cuantificar los bienes y/o que deben producirse o entregarse.					
3	Se llevan a cabo estudios actualizados de las necesidades de la población a ser atendida en el proceso de gestión de la Oficina Registral.					
<b>Dimensión: Simplificación administrativa</b>						
4	La Oficina Registral implementa un proceso de simplificación administrativa para hacer trámites rápidos.					
5	Los procesos administrativos de la Oficina Registral están enfocados en eliminar costos innecesarios y/o excesivos para la población.					

6	La Oficina Registral proporciona canales de atención telefónica y virtual para facilitar el trámite de bienes y/o servicios.					
<b>Dimensión: Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión</b>						
7	Considera que se evalúa la pertinencia de las acciones y la eficacia de los resultados en la gestión de la Oficina Registral					
8	Considera que la Oficina Registral busca conocer el impacto de sus servicios en las expectativas del usuario.					
9	Considera que el personal se encuentra capacitado y conoce la misión, visión de la entidad a fin de cumplir con los objetivos institucionales.					

Fuente: *Elaboración propia*

### Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

#### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Transformación digital y gestión pública de una Oficina Registral de la región Piura, 2024”** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

#### Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Transformación digital

Definición de la variable: Proceso que integra las nuevas tecnologías, siendo los participantes personas y dispositivos, quienes se incorporan al inmenso flujo de datos e interacciones que configuran la actual internet en todas las áreas de la empresa, para cambiar y mejorar radicalmente el alcance y el rendimiento, redefiniendo los puntos de contacto, sus procesos y modelo. (Townsend & Figueroa, 2022)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Competitividad	Servicio	La calidad del servicio en la Oficina Registral está directamente relacionada con el uso de tecnologías digitales.	1	1	1	1	
	Habilidad	El personal tiene la capacidad de usar las herramientas digitales de la Oficina Registral sin complicaciones.	1	1	1	1	
	Productividad	La incorporación de nuevas tecnologías ha llevado a un incremento en la productividad de la Oficina Registral.	1	1	1	1	
Estrategia digital	Planificación	Considera que la planificación es importante para el desarrollo de las actividades en la Oficina Registral.	1	1	1	1	
	Organización	Los cambios generados por la transformación digital son percibidos como beneficiosos para la Oficina Registral.	1	1	1	1	
	Flexibilidad	Considera que la flexibilidad en los procesos es clave para manejar los cambios tecnológicos en la Oficina Registral.	1	1	1	1	
Cambio cultural	Tecnología	Considera que los trabajadores de la Oficina Registral lideran y proponen mejoras de acuerdo a los avances en tecnología para el desarrollo de sus actividades..	1	1	1	1	
	Cultura	Considera que la Oficina Registral utiliza TIC para promover la cultura organizacional en la Oficina Registral	1	1	1	1	
	Motivación	Considera que los avances tecnológicos de la Oficina Registral incentivan su uso continuo a fin de contribuir a la política cero papel.	1	1	1	1	

### Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Gestión pública

Definición de la variable: Rincón et.al. (2023) Es la forma de administrar y ofrecer direccionalidad a las políticas públicas emanadas por el Estado, considerando sus limitaciones y vinculaciones con las formas de gobierno existentes en el contexto.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planes estratégicos y operativos	Identificación de público objetivo	Los planes estratégicos y operativos de la Oficina Registral están diseñados para identificar el público objetivo.	1	1	1	1	
	Identificación de bienes y servicios que se producirán y/o entregarán	Los planes operativos en la Oficina Registral permiten cuantificar los bienes y/o que deben producirse o entregarse.	1	1	1	1	
	Planificación de estrategias de atención	Se llevan a cabo estudios actualizados de las necesidades de la población a ser atendida en el proceso de gestión de la Oficina Registral.	1	1	1	1	
Simplificación administrativa	Trámites más rápidos	La Oficina Registral implementa un proceso de simplificación administrativa para hacer trámites rápidos.	1	1	1	1	
	Eliminación de costos innecesarios	Los procesos administrativos de la Oficina Registral están enfocados en eliminar costos innecesarios y/o excesivos para la población.	1	1	1	1	
	Plataformas digitales para el proceso de atención	La Oficina Registral proporciona canales de atención telefónica y virtual para facilitar el trámite de bienes y/o servicios.	1	1	1	1	
Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión	Verificación y atención de plazos	Considera que se evalúa la pertinencia de las acciones y la eficacia de los resultados en la gestión de la Oficina Registral	1	1	1	1	
	Evaluación el impacto en la ciudadanía	Considera que la Oficina Registral busca conocer el impacto de sus servicios en las expectativas del usuario.	1	1	1	1	
	Personal idóneo para el cumplimiento de objetivos institucionales.	Considera que el personal se encuentra capacitado y conoce la misión, visión de la entidad a fin de cumplir con los objetivos institucionales.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Obtener información de transformación y gestión pública de una oficina registral de la región Piura, 2024
Nombres y apellidos del experto	DANIA MELISSA RICALDE MORAN
Documento de identidad	42151036
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Cargo	
Número telefónico	
Firma	 MG. ECON. DANIA MELISSA RICALDE MORÁN Cód. ORCID 0000-0002-9798-328X
Fecha	24/05/2024

INICIO
GUÍA CALIFICACIÓN
RENACYT
Manual de uso [Iniciar sesión](#)




## RESULTADOS DE BUSQUEDA

1 Investigador encontrado

N°	Género	Usuario	Región	Institución laboral
1		RICALDE MORAN DANIA MELISSA	TUMBES	Universidad Nacional De Tumbes

1

\* De acuerdo a los TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA INSCRIPCIÓN Y USO DE PERSONAS NATURALES EN EL CTI VITAE\*, el usuario podrá poner término a ésta inscripción en cualquier momento, presentando a CONCYTEC por mesa de partes un documento solicitando que se dé de baja su cuenta de usuario y adjuntando copia de su Documento Nacional de Identidad, o a través de la funcionalidad para tal fin en el CTI Vitae

## Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **"Transformación digital y gestión pública de una Oficina Registral de la región Piura, 2024"** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Transformación digital

Definición de la variable: Proceso que integra las nuevas tecnologías, siendo los participantes personas y dispositivos, quienes se incorporan al inmenso flujo de datos e interacciones que configuran la actual internet en todas las áreas de la empresa, para cambiar y mejorar radicalmente el alcance y el rendimiento, redefiniendo los puntos de contacto, sus procesos y modelo. (Townsend & Figueroa, 2022)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Competitividad	Servicio	La calidad del servicio en la Oficina Registral está directamente relacionada con el uso de tecnologías digitales.	1	1	1	1	
	Habilidad	El personal tiene la capacidad de usar las herramientas digitales de la Oficina Registral sin complicaciones.	1	1	1	1	
	Productividad	La incorporación de nuevas tecnologías ha llevado a un incremento en la productividad de la Oficina Registral.	1	1	1	1	
Estrategia digital	Planificación	Considera que la planificación es importante para el desarrollo de las actividades en la Oficina Registral.	1	1	1	1	
	Organización	Los cambios generados por la transformación digital son percibidos como beneficiosos para la Oficina Registral.	1	1	1	1	
	Flexibilidad	Considera que la flexibilidad en los procesos es clave para manejar los cambios tecnológicos en la Oficina Registral.	1	1	1	1	
	Tecnología	Considera que los trabajadores de la Oficina Registral lideran y proponen mejoras de acuerdo a los avances en tecnología para el desarrollo de sus actividades..	1	1	1	1	

Cambio cultural	Cultura	Considera que la Oficina Registral utiliza TIC para promover la cultura organizacional en la Oficina Registral	1	1	1	1	
	Motivación	Considera que los avances tecnológicos de la Oficina Registral incentivan su uso continuo a fin de contribuir a la política cero papel.	1	1	1	1	

### Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Gestión pública

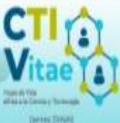
Definición de la variable: Rincón et.al. (2023) Es la forma de administrar y ofrecer direccionalidad a las políticas públicas emanadas por el Estado, considerando sus limitaciones y vinculaciones con las formas de gobierno existentes en el contexto.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planes estratégicos y operativos	Identificación de público objetivo	Los planes estratégicos y operativos de la Oficina Registral están diseñados para identificar el público objetivo.	1	1	1	1	
	Identificación de bienes y servicios que se producirán y/o entregarán	Los planes operativos en la Oficina Registral permiten cuantificar los bienes y/o que deben producirse o entregarse.	1	1	1	1	
	Planificación de estrategias de atención	Se llevan a cabo estudios actualizados de las necesidades de la población a ser atendida en el proceso de gestión de la Oficina Registral.	1	1	1	1	
Simplificación administrativa	Trámites más rápidos	La Oficina Registral implementa un proceso de simplificación administrativa para hacer trámites rápidos.	1	1	1	1	
	Eliminación de costos innecesarios	Los procesos administrativos de la Oficina Registral están enfocados en eliminar costos innecesarios y/o excesivos para la población.	1	1	1	1	
	Plataformas digitales para el proceso de atención	La Oficina Registral proporciona canales de atención telefónica y virtual para facilitar el trámite de bienes y/o servicios.	1	1	1	1	
Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión	Verificación y atención de plazos	Considera que se evalúa la pertinencia de las acciones y la eficacia de los resultados en la gestión de la Oficina Registral	1	1	1	1	
	Evaluación el impacto en la ciudadanía	Considera que la Oficina Registral busca conocer el impacto de sus servicios en las expectativas del usuario.	1	1	1	1	
	Personal idóneo para el cumplimiento de objetivos institucionales.	Considera que el personal se encuentra capacitado y conoce la misión, visión de la entidad a fin de cumplir con los objetivos institucionales.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Obtener información de transformación y gestión pública de una oficina registral de la región Piura, 2024
Nombres y apellidos del experto	HENRY ALEJANDRO SILVA MARCHAN
Documento de identidad	41302625
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Cargo	
Número telefónico	
Firma	 <b>HENRY ALEJANDRO SILVA MARCHAN</b> <b>MG. -- ING. DE SISTEMAS</b> <b>CIP. 111411</b>
Fecha	24/05/2024

INICIO
GUÍA CALIFICACIÓN
RENACYT
Manual de uso | Iniciar sesión

## RESULTADOS DE BUSQUEDA

1 Investigador encontrado

N°	Género	Usuario	Región	Institución laboral
1		SILVA MARCHAN HENRY ALE JANDRO	TUMBES	Universidad Nacional De Tumbes

\* De acuerdo a los TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA INSCRIPCIÓN Y USO DE PERSONAS NATURALES EN EL CTI VITAE\*, el usuario podrá poner término a ésta inscripción en cualquier momento, presentando a CONCYTEC por mesa de partes un documento solicitando que se dé de baja su cuenta de usuario y adjuntando copia de su Documento Nacional de Identidad, o a través de la funcionalidad para tal fin en el CTI Vitae

## Evaluación de expertos

Grado académico	Cargo que desempeña	Apellidos y nombres	Evaluación	
			V1	V2
Maestría en Gestión Pública	Docente de la UNT	Ricalde Morán de Chinga, Dania Melissa	X	X
Magíster en Gestión Pública	Docente de la UNT	Silva Marchan Henry Alejandro	X	X
Magíster en Gestión Pública	Docente	Sánchez Chero José Antonio	X	X

## Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario/Guía de entrevista) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **"Transformación digital y gestión pública de una Oficina Registral de la región Piura, 2024"** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

### Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Transformación digital

Definición de la variable: Proceso que integra las nuevas tecnologías, siendo los participantes personas y dispositivos, quienes se incorporan al inmenso flujo de datos e interacciones que configuran la actual internet en todas las áreas de la empresa, para cambiar y mejorar radicalmente el alcance y el rendimiento, redefiniendo los puntos de contacto, sus procesos y modelo. (Townsend & Figueroa, 2022)

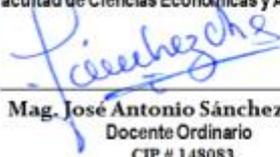
Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Competitividad	Servicio	La calidad del servicio en la Oficina Registral está directamente relacionada con el uso de tecnologías digitales.	1	1	1	1	
	Habilidad	El personal tiene la capacidad de usar las herramientas digitales de la Oficina Registral sin complicaciones.	1	1	1	1	
	Productividad	La incorporación de nuevas tecnologías ha llevado a un incremento en la productividad de la Oficina Registral.	1	1	1	1	
Estrategia digital	Planificación	Considera que la planificación es importante para el desarrollo de las actividades en la Oficina Registral.	1	1	1	1	
	Organización	Los cambios generados por la transformación digital son percibidos como beneficiosos para la Oficina Registral.	1	1	1	1	
	Flexibilidad	Considera que la flexibilidad en los procesos es clave para manejar los cambios tecnológicos en la Oficina Registral.	1	1	1	1	
Cambio cultural	Tecnología	Considera que los trabajadores de la Oficina Registral lideran y proponen mejoras de acuerdo a los avances en tecnología para el desarrollo de sus actividades..	1	1	1	1	
	Cultura	Considera que la Oficina Registral utiliza TIC para promover la cultura organizacional en la Oficina Registral	1	1	1	1	
	Motivación	Considera que los avances tecnológicos de la Oficina Registral incentivan su uso continuo a fin de contribuir a la política cero papel.	1	1	1	1	

### Matriz de validación del cuestionario/guía de entrevista de la variable Gestión pública

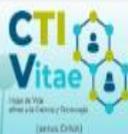
Definición de la variable: Rincón et.al. (2023) Es la forma de administrar y ofrecer direccionalidad a las políticas públicas emanadas por el Estado, considerando sus limitaciones y vinculaciones con las formas de gobierno existentes en el contexto.

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planes estratégicos y operativos	Identificación de público objetivo	Los planes estratégicos y operativos de la Oficina Registral están diseñados para identificar el público objetivo.	1	1	1	1	
	Identificación de bienes y servicios que se producirán y/o entregarán	Los planes operativos en la Oficina Registral permiten cuantificar los bienes y/o que deben producirse o entregarse.	1	1	1	1	
	Planificación de estrategias de atención	Se llevan a cabo estudios actualizados de las necesidades de la población a ser atendida en el proceso de gestión de la Oficina Registral.	1	1	1	1	
Simplificación administrativa	Trámites más rápidos	La Oficina Registral implementa un proceso de simplificación administrativa para hacer trámites rápidos.	1	1	1	1	
	Eliminación de costos innecesarios	Los procesos administrativos de la Oficina Registral están enfocados en eliminar costos innecesarios y/o excesivos para la población.	1	1	1	1	
	Plataformas digitales para el proceso de atención	La Oficina Registral proporciona canales de atención telefónica y virtual para facilitar el trámite de bienes y/o servicios.	1	1	1	1	
Seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión	Verificación y atención de plazos	Considera que se evalúa la pertinencia de las acciones y la eficacia de los resultados en la gestión de la Oficina Registral	1	1	1	1	
	Evaluación el impacto en la ciudadanía	Considera que la Oficina Registral busca conocer el impacto de sus servicios en las expectativas del usuario.	1	1	1	1	
	Personal idóneo para el cumplimiento de objetivos institucionales.	Considera que el personal se encuentra capacitado y conoce la misión, visión de la entidad a fin de cumplir con los objetivos institucionales.	1	1	1	1	

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Obtener información de transformación y gestión pública de una oficina registral de la región Piura, 2024
Nombres y apellidos del experto	JOSÉ ANTONIO SANCHEZ CHERO
Documento de identidad	16593328
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	DOCENTE ORDINARIO ADSCRITO A LA ESCUELA DE INGENIERIA ECONOMICA
Cargo	Docente
Número telefónico	
Firma	 <p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE FRONTERA Facultad de Ciencias Económicas y Ambientales</p>  <p>Mag. José Antonio Sánchez Chero Docente Ordinario CIP # 148083</p>
Fecha	24/05/2024

[INICIO](#) | [GUÍA CALIFICACIÓN](#) | [RENACYT](#) | [Manual de uso](#) | [Iniciar sesión](#)

## RESULTADOS DE BUSQUEDA

1 Investigador encontrado

N°	Género	Usuario	Región	Institución laboral
1		SANCHEZ CHERO JOSE ANTONIO	LAMBAVEQUE	Universidad Nacional De Frontera

1

\* De acuerdo a los **TERMINOS Y CONDICIONES PARA LA INSCRIPCIÓN Y USO DE PERSONAS NATURALES EN EL CTI VITAE**, el usuario podrá poner término a ésta inscripción en cualquier momento, presentando a CONCYTEC por mesa de partes un documento solicitando que se dé de baja su cuenta de usuario y adjuntando copia de su Documento Nacional de Identidad, o a través de la funcionalidad para tal fin en el CTI Vitae

#### Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

SUJETO	VARIABLE 1. TRANSFORMACIÓN DIGITAL									VARIABLE 2. GESTIÓN PÚBLICA									TOTAL
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	
1	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	2	3	54
2	4	4	1	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	1	3	59
3	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	63
4	4	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	62
5	3	3	1	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	46
6	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	2	4	64
7	3	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	44
8	3	4	1	4	3	2	4	4	3	2	3	4	5	5	3	4	1	4	59
9	4	3	2	5	2	3	5	4	4	3	4	3	2	4	4	3	2	5	62
10	5	3	1	3	2	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	3	1	3	65
11	4	3	4	5	3	2	3	4	3	2	5	5	5	5	4	3	4	5	69
12	3	4	2	1	1	3	4	2	4	3	4	4	4	4	3	4	2	1	53
13	5	4	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	2	4	68
14	4	4	2	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	2	3	59
15	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	71
16	4	4	2	3	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2	4	4	2	3	54
17	4	4	1	3	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	1	3	59
18	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	63
19	4	4	2	4	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	62
20	3	3	1	2	1	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	2	46
<b>VARIANZA</b>	0.36	0.3475	0.69	1.0275	0.95	0.2	0.3	0.7275	0.4275	0.2	0.7475	0.7475	0.8275	0.7275	0.36	0.3475	0.69	1.0275	54.69

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$  : Alfa de Cronbach  
 k : Número de ítems  
 $V_i$ : Varianza de cada ítem  
 $V_t$ : Varianza del total

$\alpha$ = alfa de Cronbach  
 k= 18 ítems  
 $\sum V_i$ = 10.705  
 $V_t$ = 54.69

$$\alpha = \frac{18}{18-1} \left( 1 - \frac{10.705}{54.69} \right)$$

$\alpha$ = 0.85

Según el rango la consistencia interna es buena

#### Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Prueba de confiabilidad

Variable	Coficiente	Nº de elementos
Transformación digital	0,84	20
Gestión Pública	0,85	20

Análisis de la varianza

Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad	Valor crítico para F
Filas	60.76666667	19	3.198245614	6.73717391	6.25729E-15	1.618841217
Columnas	127	17	7.470588235	15.7369565	4.21632E-33	1.654476514
Error	153.3333333	323	0.474716202			
Total	341.1	359				
Alfa de cronbach		0.85				

## Anexo 5. Consentimiento informado UCV

### **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: **Transformación digital y gestión pública de una Oficina Registral de la región Piura, 2024**

Investigador (a): Espinoza Chiroque, Mileny Margarita

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Transformación digital y gestión pública de una Oficina Registral de la región Piura, 2024", cuyo objetivo es determinar la relación entre la transformación digital y la gestión pública de una Oficina registral de la región de Piura, 2024. Esta investigación es desarrollada por la estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo de la Filial Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución:  
OFICINA REGISTRAL PIURA.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Impacto positivo social y organizacional.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Transformación digital y gestión pública de una Oficina Registral de la región Piura, 2024".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente del auditorio de la institución. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la ciudadanía y para conocimiento de la institución para focalizar dicha información.

#### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

#### **Problemas o preguntas:**

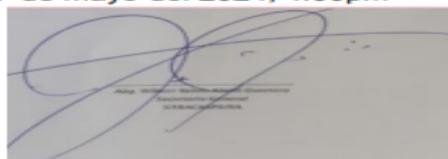
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Espinoza Chiroque Mileny Margarita, email: milenyespinoza@gmail.com.

#### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Wimer Kelvin Alejos Guerrero, en calidad de dirigente del Sitracas de la Oficina Registral de Piura

Fecha y hora: 27 de mayo del 2024, 4:00pm



*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

# Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

-- /100 < 5 de 27 > ?

**Resumen de coincidencias** ✕

# 20 %

Se están viendo fuentes estándar

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	5 % >
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4 % >
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 % >
4	repositorio.caen.edu.pe Fuente de Internet	1 % >
5	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 % >
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
7	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >
8	revistatam.digital Fuente de Internet	<1 % >
9	www.canieti.net Fuente de Internet	<1 % >
10	Entregado a Instituto d... Trabajo del estudiante	<1 % >
11	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 % >



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

Transformación digital y gestión pública de una Oficina Registral  
de la región Piura, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR(ES):

Espinoza Chiroque, Mileny Margarita (orcid.org/0009-0000-1247-6813)

ASESORAS:

Dra. Leonor Abad Baulista (orcid.org/0000-0002-1908-9338)

Mg. Albán Villareyes, Victoria Amanda Leonor (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2024

## Anexo 7. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

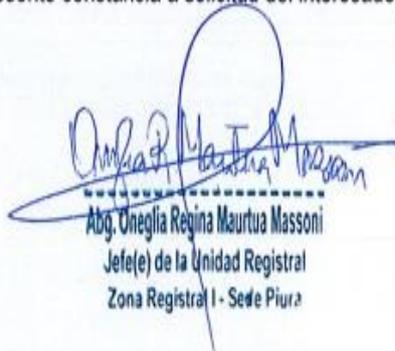
La que suscribe en representación de la Unidad registral de la Oficina Registral de Piura-Zona Registral N° I Sede Piura, hace constar que:

Mediante Carta de presentación S/N de fecha 20.05.2024, expedida por el Jefe de la Unidad de Posgrado Dr. Ewin Martin García Ramírez, y recepcionada el día 21.05.2024 se solicitó autorización a fin de que la estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César vallejo Filial Piura, MILENY MARGARITA ESPINOZA CHIROQUE, realice una investigación cuyo tuto título es "Transformación digital y gestión pública de una Oficina Registral de la Región Piura, 2024".

En razón de ello, se autoriza la realización de la investigación en nuestra institución, así como la aplicación del instrumento según sea el caso y de acuerdo a lo que se requiera.

Se expide a presente constancia a solicitud del interesado para los fines que considere conveniente.

Piura, 27 de mayo del 2024.



Abg. Oneglia Regina Maurtua Massoni  
Jefe(e) de la Unidad Registral  
Zona Registral I - Sede Piura

Anexo 8. Otras evidencias

