



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Las plataformas digitales implementadas por una entidad
registral y la inclusión social en la región Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Collao Puican, Petronila Elizabeth (ORCID: **0000-0003-1025-842X**)

ASESOR:

Dr. Figueroa Coronado, Erick Carlo (ORCID: **0000-0002-2599-2558**)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación a mi padre Alfredo Collao Coronel, siempre presente en mi mente y en mi corazón, sé que desde el cielo me protege; a mi adorada madre María Isabel Puican de Collao, con su sabiduría y amor es una guía en mi vida; a mi hijo Sebastián Alfredo Malca Collao, mi fuente de inspiración y motivación para seguir dando lo mejor para construir un mundo nuevo, asimismo, a mi maravillosa hermana Judith Yanina, mi complemento y fortaleza en los retos y desafíos que he afrontado en la vida .

Petronila Elizabeth

Agradecimiento

A Dios, porque sin su amor infinito no seríamos lo que somos, porque a través de la fe nos enseña que nada es imposible alcanzar.

A mi casa de estudio Universidad César Vallejo, a través de su gran plana docente pude adquirir nuevos conocimientos, fortaleciendo mis capacidades y habilidades que redundarán en la toma de decisiones.

A mi asesor académico Dr. Erick Carlo Figueroa Coronado, por su valioso acompañamiento y asesoría ha permitido concluir esta investigación. A mis compañeros maestrantes, cada uno de ellos aportó mucha experiencia que permitió enriquecer mi formación académica.

A Julio César, amigo incondicional, al motivarme a luchar por mis sueños, me ayudó a creer mucho más en mí.

La autora

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3.1 Población	16
3.3.2 Muestra	17
3.3.3 Muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimiento	18
3.6 Método de Análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de efectividad de las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque	20
Tabla 2 Nivel de la dimensión Informativa respecto a las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque	21
Tabla 3 Nivel de la dimensión Mecanismo Procedimental respecto a las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque.....	22
Tabla 4 Nivel de la dimensión Resolutiva respecto a las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque	23
Tabla 5 Nivel de la variable Inclusión Social implementada por una entidad registral en la región Lambayeque	24
Tabla 6 Nivel de la dimensión Acceso respecto a las medidas de inclusión Social implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque	25
Tabla 7 Nivel de la dimensión Reducción de Brechas Digitales respecto a las medidas de inclusión Social implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque.....	26
Tabla 8 Correlación entre las dimensiones de las plataformas digitales y la inclusión social en una entidad registral en la región Lambayeque.....	28
Tabla 9 Correlaciones	28
Tabla 10 Prueba de independencia Chi cuadrado entre el rol de informar de las plataformas digitales y el acceso al servicio público.....	30
Tabla 11 Prueba de independencia Chi cuadrado entre el impulso de los procedimientos registrales a través de las plataformas digitales y la reducción de las brechas digitales ..	31
Tabla 12 Prueba de independencia Chi cuadrado entre el im el acceso permanente al servicio público registral a través de las plataformas digitales y la inclusión social	31

Índice de figuras

Figura 1 Porcentaje del nivel de efectividad de las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque.....	20
Figura 2 Porcentaje del nivel de la dimensión Informativa respecto a las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque.....	21
Figura 3 Porcentaje del nivel de la dimensión Mecanismo Procedimental respecto a las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque.....	22
Figura 4 Porcentaje del nivel de la dimensión Resolutiva respecto a las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque.....	23
Figura 5 Nivel de la variable Inclusión Social implementada por una entidad registral en la región Lambayeque	24
Figura 6 Nivel de la dimensión Acceso al servicio respecto a las medidas de inclusión Social implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque.....	25
Figura 7 Nivel de la dimensión Reducción de Brechas Digitales respecto a las medidas de inclusión Social implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque ..	26

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la correlación entre la variable plataformas digitales y la inclusión social, el impacto de la implementación de las plataformas digitales desarrolladas por una entidad registral de Lambayeque en la satisfacción de las expectativas de los administrados.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo y el diseño fue no experimental de tipo transaccional, debido a que se realizó sobre la base la observación de los datos durante el ejercicio 2022.

La investigación tuvo como resultados sustanciales que existe una alta correlación entre las variables plataformas digitales e inclusión social, lo que permitió inferir que las plataformas digitales influyen sustancialmente en la inclusión social de los administrados de Lambayeque.

Las conclusiones más resaltantes de la investigación son: Se demostró que la implementación de las plataformas digitales y la inclusión social se encuentran significativamente correlacionadas en una entidad registral en la región Lambayeque, se demostró que existe una relación significativa entre el rol de informar de las plataformas digitales y el acceso al servicio público registral sin barreras de tiempo y espacio y se demostró que el acceso permanente al servicio público registral a través de las plataformas digitales garantiza la inclusión social.

Palabras Clave: Plataformas digitales, inclusión social, administrados.

Abstract

The purpose of this research was to determine the correlation between the digital platforms variable and social inclusion, the impact of the implementation of digital platforms developed by a Lambayeque registry entity in meeting the expectations of those administered.

The research had a quantitative approach and the design was non-experimental transactional, since it was carried out based on the observation of the data during the year 2022.

The research had as substantial results that there is a high correlation between the variables digital platforms and social inclusion, which allowed us to infer that digital platforms substantially influence the social inclusion of those administered in Lambayeque.

The most outstanding conclusions of the research are: It was shown that the implementation of digital platforms and social inclusion are significantly correlated in a registry entity in the Lambayeque region, it was shown that there is a significant relationship between the role of informing platforms and access to the public registry service without barriers of time and space and it was shown that permanent access to the public registry service through digital platforms guarantees social inclusion.

Keywords: Digital platforms, social inclusion, managed.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022) durante la epidemia se pudo evidenciar lo importante que es la técnica dactilar. en el contexto de la economía digital. Las tecnologías digitales se constituyeron en las herramientas idóneas para impulsar los procedimientos administrativos durante el tiempo de aislamiento social obligatorio, situación que permitió que las empresas y el aparato estatal sigan funcionando con algunos problemas propios de las brechas tecnológicas, pero al margen de ciertas deficiencias que pueden irse mejorando con el tiempo, la digitalización de los procedimientos administrativos y la implementación de plataformas digitales para el impulso de los procedimientos, hoy en día es una realidad concreta.

En el mundo, la agenda digital no es una novedad, el primer plan de acción para abordar los retos de la economía digital se desarrolló en el año 2005, y a partir de ese momento, los retos en cuestiones digitales se han ido intensificando con mayor fuerza a nivel mundial durante la pandemia, en la actualidad de manera inexorable la tendencia es hacia una mayor digitalización de los procesos en los sectores públicos y privados. Resultando un imperativo categórico para los Estados impulsar e implementar la agenda digital y establecer el marco legal idóneo para el desarrollo de las plataformas digitales que impulsen el inicio de los procedimientos administrativos.

Así mismo, es indispensable reducir las brechas de infraestructura digital, según CEPAL (2022) se sostiene que en América Latina el 70% de su población es usuaria de internet, y la incursión de internet del 2010 al 2019 fue un promedio del 8%, lo que permite inferir que existe un fortalecimiento en la reducción de las brechas digitales, condición indispensable para la plena implementación de las plataformas digitales como vía para impulsar los procedimientos administrativos.

Así mismo, en relación con la inclusión social, el Estado como garante de la absoluta defensa de los derechos de primer orden de la persona, al constituirse ésta en la finalidad superior de la sociedad, es el responsable de dictar las políticas públicas necesarias para recudir las brechas digitales e implementar la inclusión social a través de la penetración de las plataformas digitales en los procedimientos administrativos impulsados a solicitud de parte en las entidades públicas.

Según CEPAL (2022), existe una tendencia creciente en relación con la penetración y uso de internet en América Latina y el Caribe, situación que permite inferir que existen en la actualidad los presupuestos básicos para la plena implementación de las plataformas digitales para el inicio, trámite y decisión de los procedimientos registrales.

En la actualidad la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (en adelante SUNARP) lidera la transformación digital del aparato estatal y hoy, ha logrado digitalizar todos los procedimientos administrativos vinculados con la inscripción y la publicidad registrales apoyándose en la plataforma digital amigable y de fácil acceso.

En este contexto, se formula la pregunta ¿De qué manera los servicios digitales implementados por una entidad registral se relacionan con la inclusión social en la región Lambayeque? Teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre las plataformas digitales implementadas por una entidad registral y la inclusión social en la región Lambayeque, cuyos objetivos específicos: identificar el nivel de efectividad de las plataformas digitales implantados por una entidad registral en la región Lambayeque, Identificar el nivel de inclusión social en una entidad registral en la región Lambayeque y Establecer la relación entre las dimensiones de las plataformas digitales y la inclusión social en una entidad registral en la región Lambayeque. Teniendo como hipótesis: Existe relación entre las plataformas digitales y la inclusión social en una entidad registral en la región Lambayeque, como hipótesis específicas se tiene: las plataformas digitales cumplen el rol de informar a los administrados en relación con el acceso al servicio público registral sin barreras de tiempo y espacio, las plataformas digitales estimulan el impulso de los procedimientos registrales a través de la reducción de las brechas digitales y las plataformas digitales garantizan el acceso permanente al servicio público registral fomentando la inclusión social en el acceso al servicio público registral. El presente trabajo de investigación se justifica por que pretende demostrar la relación que existe entre las plataformas digitales implementadas por SUNARP y la inclusión social de los administrados que demandan de mayores facilidades para acceder al servicio público registral, así como los beneficios para los administrados en relación a la eliminación de las barreras de tiempo y espacio.

II. MARCO TEÓRICO

Con el fin de obtener un mayor alcance de la relación que existe entre las plataformas digitales y la inclusión social se ha procedido a revisar las teorías existentes en el ámbito internacional.

A decir de Fabián García (2020) las plataformas digitales son arquitecturas digitales que han sido construidas por organizaciones con el fin de ser utilizadas por uno o varios clientes donde se ofrece un servicio, caracterizándose porque estos clientes deben adecuarse a la estructura creada para tal fin. Para complementar lo señalado, Waissbluth (2021) indica que al momento de diseñar el servicio se debe tener en cuenta quien lo recibe y no así la oferta; lo cual conlleva que la manera tradicional de interactuar ha quedado desfasada dando pie a que esta se desarrolle desde la perspectiva de la demanda, a través de una transformación digital.

Fuchs (2021), en su investigación identificó, en principio, diez cuestiones relacionadas con el liberalismo digital. Luego, se refirió a la definición de esfera pública digital. Asimismo, estableció el concepto de los comunes digitales, entendiendo como una oportunidad de igualdad. Finalmente, se desarrolló los términos y sugerencias para lograr una democracia digital. El propósito de la propuesta fue aportar a la teorías y estudio del liberalismo digital, arquitectura táctil, entre otros, que persigue que todos los ciudadanos en el marco del trato igualitario accedan al mundo digital.

Crusafon et al. (2020), manifestó que la forma de prestar el servicio en Europa está sometidos al desafío de mantenerse vigentes en un ambiente de drásticos cambios tecnológicos. El plan Europa 2020 contempla como meta la mejora del rendimiento de la Unión Europea en lo concerniente al mundo digital. (Comisión Europea [CE], 2011, citado por Gotzen (2011)). Se implementaron acciones para enfrentar los cambios digitales, que demande el desarrollo de las sociedades.

Acosta (2019) en su Investigación concluyó que la interacción en las plataformas digitales genera un espacio de compromiso entre el candidato y los electores, en ese sentido, las plataformas digitales en la actualidad se han convertido en las herramientas idóneas para establecer un vínculo de conexión entre los administrados y las entidades públicas, por lo que resulta un mandato

imperativo su plena implementación con el propósito de reducir las brechas de acceso a los servicios públicos de calidad.

Bermúdez (2019) en su tesis determinó que las TICs se han constituido en una herramienta vital para la forma de como el Estado se manifiesta en la prestación del servicio, lo que ha ocasionado nuevas situaciones, tanto técnicas como jurídicas que ha revolucionado la típica función pública y el proceso administrativo colombiano. El gran avance que se advierte en la prestación del servicio a través de las diversas plataformas digitales se advierte que aún no se encuentra dotada de mecanismos de seguridad jurídica.

Sepúlveda (2018) en su tesis doctoral analiza que la inclusión digital es un fenómeno cuyo propósito es acortar el sesgo digital existente en la actualidad y que se presenta en algunas ciudades. El objetivo de la tesis doctoral fue conformar una propuesta desde el pensamiento filosófico que permita identificar la perspectiva social en el fenómeno de la inclusión digital. El trabajo de investigación concluyó que en la actualidad existe un alto interés de la academia, el Estado y el sector privado para abordar la problemática de la inclusión digital y el proceso de adaptación al pleno uso de plataformas tecnológicas. En ese contexto, el presente trabajo sirve de base para la presente investigación en el extremo de la relevancia del uso de las plataformas digitales y su relación con la inclusión social en el departamento de Lambayeque a través del pleno acceso a la prestación de servicios digitales.

Baladrón (2018) su artículo tuvo como objetivo principal normalizar el imaginario en torno a la internet y los ecosistemas digitales como espacios horizontales, sin control y con pluralidad de actores, a partir del análisis de las relaciones que se tiene lugar en la red. Surgiendo críticas en relación al papel de las empresas como editores y los riesgos para garantizar el derecho a la comunicación. En el artículo se habla de ecosistema digital y el conjunto de derechos que nacen a partir de la interacción en las redes, los mismos que extrapolando la realidad a la cosa pública permite inferir que el Estado tiene el deber de garantizar el acceso a la red de los administrados, para que se puedan impulsar los procedimientos administrativos y obtener una decisión que resuelva la situación jurídica del administrado, el mismo que puede ser objeto de control judicial por parte del órgano jurisdiccional.

Custodio (2021) en su tesis, estableció el objetivo de la encuesta para determinar la relación entre la calidad del servicio y las diferencias digitales en el supervisor nacional del libro de registro general, la oficina principal de Moyobamba - 2021. El cuestionario es básicamente el tipo de diseño, el nivel de cortar la responsabilidad cruzada, y la población es el director de la oficina regional de Moyobamba, y el modelo especificado se maneja hasta 102. El estudio concluyó esbozando las siguientes inferencias: Existe una débil relación positiva entre la calidad de servicio y la brecha digital de SUNARP – Moyobamba, la calidad de servicio influye en un 13,3% en la brecha digital. En este sentido, se puede deducir que existe una relación sustancial entre la calidad del servicio público y la reducción de las brechas digitales, por lo que se necesita una mayor inversión en plataformas digitales para promover la inclusión social en el acceso al registro público. Servicio.

Domínguez (2020) en su tesis, argumentó que el acceso a los antecedentes penales es un servicio que brinda la autoridad judicial con el objetivo de que las partes involucradas en el proceso tengan conocimiento de los actos realizados en el marco del sufrimiento del proceso penal. A día de hoy, este servicio se sigue ofreciendo de forma presencial. Es por esto que la presente investigación tiene como objetivo determinar cómo la digitalización del acceso a los antecedentes penales optimiza el servicio público administrativo del poder judicial en el distrito judicial del Callao. La investigación realizada en el Juzgado del Callao, en un enfoque cualitativo, enmarcada en el tipo de investigación básica, con un diseño fenomenológico, utilizando técnicas de entrevista y análisis documental, aplicada a un total de seis participantes, como trabajador judicial del Callao, fiscal y juzgador. abogado. Asimismo, se ha utilizado como método de análisis de información para cotejar perspectivas sobre fenómenos. La investigación llegó a la siguiente conclusión con la digitalización del acceso a los antecedentes penales, se optimiza el servicio de la administración pública en el distrito judicial del Callao, facilitando el acceso permanente a los antecedentes en el marco de la protección de los seres humanos.

Gómez (2020) en su tesis propuso la implementación de una plataforma digital, como objetivo de la investigación para determinar cómo se debe gestionar el proceso. Los sistemas innovadores y sus funciones crean el desarrollo social necesario, pero aún son primitivos en nuestro país; Actualmente no existe un

sistema de innovación implementado correctamente, es por eso que las empresas privadas y las universidades están divorciadas y tienen un bajo rendimiento y dependen solo de unos pocos proyectos aislados. La propuesta planteada asume que Arequipa es la ciudad ideal para ser un polo tecnológico para impulsar empresas de base científica, tecnológica e innovadora y por lo tanto Arequipa tiene empresas y empresas La empresa se basa en la generación de tecnología además de contar con universidades y profesionales en carreras CTI y estas universidades están fuertemente comprometidas con la creación del desarrollo y crecimiento de la ciudad. Un componente importante de la propuesta de establecer un sistema regional que promueva el software y las plataformas digitales.

Chocobar (2018) En este caso, el investigador debe crear un modelo de gobernanza que promueva el uso de componentes de la tecnología y los modelos de gestión cambio, prioridades y cierre de brechas, definiendo líneas horizontales para los criterios estándares internacionales y sujetos del país. Ahora se busca el liderazgo y gestión digital de las dependencias del Estado, logrando eficiencia, agilidad, ahorro presupuestario, rapidez en la toma de decisiones, buscando cerrar la brecha digital. El estudio concluye que es imperativo para el desarrollo del país, la implementación del gobierno digital en el Perú y la plena implementación de las plataformas digitales para acelerar el inicio de los trámites administrativos en todos los organismos del Estado.

Jiménez (2020) sostiene la plataformización representa un cambio relevante en el mundo que día a día se convierte en uno de tipo digital, este cambio está estrechamente vinculado con los jóvenes y en la actualidad la mayor cantidad de operaciones privadas y públicas se realizan a través de plataformas digitales donde resulta indispensable el uso de la internet.

Rodríguez (2017) En su tesis doctoral, era una especie de grado de correlación fundamental porque medía la relación entre el programa Beca 18 y la inclusión social. El objetivo del estudio está relacionado con la administración de 18 programas de becas e inclusión social en la educación superior. La investigación ha concluido que la correlación entre la administración del programa de becas 18 y la inclusión social es fuerte. Así, este contexto de investigación le permite al investigador formular la premisa de que cualquier acción estatal dirigida a garantizar

el desarrollo social humano está fuertemente correlacionada con la inclusión social. Así, a primera vista, se puede inferir que las plataformas digitales desplegadas por la SUNARP están fuertemente correlacionadas con la inclusión social de los administradores de Lambayeque, capaces de acceder a servicios de suscripción laboral sin barreras de tiempo y espacio.

Por lo tanto, en el mundo digital se genera un derecho fundamental implícito en los textos constitucionales, el cual es el derecho constitucional a la internet, debido a que en la actualidad casi la gran mayoría de procesos en el sector privados y público se realizan a través de canales digitales y plataformas digitales, por lo que resulta un mandato imperativo para el Estado y el sector privado reducir progresivamente las brechas digitales y fomentar la penetración de la internet en los hogares de los administrados.

En ese orden de ideas, se puede definir a las plataformas digitales como los espacios virtuales donde los usuarios y administrados pueden interactuar con una entidad e impulsar el inicio de un procedimiento privado o de un procedimiento administrativo, en el ámbito público las plataformas digitales se constituyen como herramientas idóneas para reducir las brechas de acceso al servicio público de los administrados, donde se privilegia los principios de informalidad e impulso de oficio y se le da la misma validez jurídica al documento digital, que al documento físico.

En el caso de Registros Públicos, en la actualidad la totalidad de los procedimientos administrativos vinculados con el registro y la publicidad registral se pueden iniciar a través de la plataforma de publicidad registral en línea, plataforma que permite impulsar procedimientos registrales sin límites de tiempo y espacio, así mismo, existe un alto nivel de transparencia en el impulso del procedimiento y se evita la interacción presencial entre el servidor público y los administrados, situación que reduce sustancialmente la percepción de corrupción en los procedimientos administrativos desarrollados en la SUNARP.

Comenzando el análisis: las Tecnologías de la Información y Comunicación como elementos claves de la Sociedad del Conocimiento, las TIC son un aspecto fundamental de la Sociedad del Conocimiento, ya que impacta a todos los sectores, desde el económico, financiero y social (Ochoa et al., 2016), al modo en el que nos comunicamos e interaccionamos, las nuevas formas de la gestión de la información (y las formas en las cuales aprendemos).

Actualmente, la humanidad cuenta con las TIC, las tecnologías se están desarrollando a un ritmo elevado a través de la digitalización, generando comunicación multimedia, es decir, la observación del contenido de los medios en diversos artefactos, potenciando las formas en que podemos interactuar con la información; en ese sentido, la proliferación de contenidos televisivos en algunas pantallas, denota principalmente el movimiento y el afán de apropiación con el que tiene el espectador de trasladar contenidos a otra dimensión, tiene sentido que ellas las que definen qué mover, cómo moverlo y qué sentido darle a esa producción.

Por lo tanto, las plataformas digitales es una extensión de las TIC aplicada a los procedimientos privados y públicos desarrollados en línea, lo más importante de una plataforma virtual desarrollada para brindar un servicio público determinado, es la facilidad para interactuar dentro de ella y poder identificar los distintos procedimientos desarrollados dentro de la entidad, en ese sentido se puede inferir la existencia de una relación sustancial e implícita derivada de la calidad del servicio público y la virtualización de los procedimientos administrativos, con el propósito de reducir la brechas de acceso al servicio público y eliminar las barreras de tiempo y espacio, pudiéndose activar todo procedimiento administrativo desde la comodidad del hogar y a cualquier hora del día, siendo importante resaltar que de acuerdo con la jurisprudencia del INDECOPÍ, resulta ser una medida burocrática ilegal el restringir el ingreso de documentos a través de las mesas de partes virtuales hasta las 16:30 del día, para que la documentación se considere ingresada en ese día hábil. No resultando razonable que se impongan las mismas reglas de la presencialidad a la virtualidad, siendo indispensable que los funcionarios y servidores públicos, internalicen que la virtualidad tiene como característica esencial la reducción de barreras de tiempo y espacio, pudiéndose iniciar un procedimiento administrativo a partir de las 23:59 horas del día.

El Tribunal Constitucional ha establecido en su jurisprudencia en relación a la concepción de lo social en la cosa pública lo siguiente:

Este colectivo estipula que el concepto es una construcción complementaria al estado social de derecho, estipula que: La configuración del estado social y democrático de derecho requiere dos aspectos fundamentales: la existencia de condiciones sustanciales para la realización de su presupuesto, que requiere una

relación directa con las capacidades reales y objetivas del Estado y con la participación activa del pueblo en las cosas del Estado; e identificando al Estado con los fines de su contenido social, para que pueda evaluar, con cuidadoso criterio, tanto el contexto que justifica sus acciones como sus omisiones, evitando convertirse en un obstáculo para el desarrollo social (Tribunal Constitucional [TC], 2018).

A mayor abundamiento el supremo intérprete de la Constitución en relación a lo social analizó sus tres dimensiones en el siguiente sentido:

Aquí, la sociedad se conceptualiza desde tres aspectos: desde la dimensión de mecanismo para determinar legalmente ciertas condiciones a las actividades de los particulares; como una disposición que permite mejorar al máximo el principio de unidad, arreglando las posibles distorsiones que el mercado puede generar de manera casi “natural”, permitiendo así un conjunto de herramientas que permiten al Estado cumplir con las políticas sociales y el bienestar de todos los ciudadanos; y finalmente, una fórmula para promover el uso sustentable de los recursos naturales a fin de asegurar un espacio digno y adecuado para el desarrollo de un proyecto de vida. (fj. 16).

En ese orden de ideas, se puede inferir que desde una dimensión constitucional el Estado es el garante de la plena vigencia de los derechos fundamentales y el responsable de promover acciones concretas para generar la reducción de brechas sociales e implementar la inclusión social y una de las formas de fomentar la inclusión social es por medio de la plena implementación de las plataformas virtuales para el impulso de parte de los administrados de los procedimientos administrativos desarrollados en una determinada entidad pública.

El primer antecedente fáctico de la implementación de una plataforma virtual en el Perú, fue la creación de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), plataforma virtual que se implementó como requerimiento de los Estados Unidos de Norteamérica para la firma del Acuerdo de Promoción Comercial entre el Estado peruano y el país norteamericano, dicha plataforma virtual promovió el impulso de los diferentes trámites vinculados con las operaciones de comercio exterior; es decir, el operador de comercio exterior podría impulsar un trámite administrativo a través de la VUCE y obtener una decisión administrativa notificada por esa plataforma al administrado y a la SUNAT, para el proceso de exportación o

importación de mercancías restringidas. Dicha plataforma generó bienestar en los operadores de comercio exterior, redujo la brecha de acceso a los servicios públicos del Estado y eliminó las barreras de tiempo y espacio para el impulso de procedimientos administrativos vinculados con el comercio exterior.

Zubiria (2020), sostienen que existe una correlación entre la calidad de la prestación de los servicios financieros y la participación de los clientes en las plataformas digitales. Situación que conlleva ha determinar la necesidad de implementar las plataformas digitales para la prestación de los servicios registrales en Lambayeque.

Moran (2020) sostiene que los derechos fundamentales de los administrados son asegurados cuando el Estado brinda servicios públicos a través de las plataformas digitales, garantizando la transparencia y efectividad de los servicios públicos.

De otro lado, Ramío (2019) destaca que el servicio público refleja la actividad prestacional del Estado dirigida a establecer prestaciones obligatorias en favor de los administrados. En esa línea del pensamiento Cury & Astray (2018) menciona que el Estado no tiene un poder absoluto, más bien es una mezcla de servicios públicos organizados y controlados por los gobernantes puestos a disposición de los administrados en función a las necesidades sociales más relevantes.

Por su parte, Mojica (2020) indica que el proceso de satisfacción de las necesidades sociales más relevantes se ve intrínsecamente relacionada con las prestaciones estatales a través de la dación de bienes y servicios públicos.

El servicio público no es sólo una forma de intervención, sino que también forma la base de la administración y del Estado de tal manera que se produce una teoría política, sobre la cual se fundamentan las leyes del Estado. el poder del Estado. justificada por la necesidad de satisfacer las necesidades colectivas del público.

De acuerdo con esta secuencia de ideas, el servicio público es un conjunto de conductas diseñadas y controladas por el Estado para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, ya sean físicas, económicas o culturales, de conformidad con la ley y sujetas a regulación procesal. En este sentido, la administración del Estado es el principal órgano rector del beneficio colectivo, en virtud de sus deberes constitucionales consagrados en el artículo cincuenta y ocho

de la Constitución, que establece que “el Estado orienta el desarrollo del Estado”. país, y actuar principalmente en las áreas de promoción del empleo, servicios públicos e infraestructura”, por lo que el Estado instrumenta la prestación de los servicios públicos mediante la realización de actividades de servicio de la administración pública, y por constitución o ley, la creación de bienes públicos y Se cede servicios de ámbito social, ya que estos bienes y servicios públicos pueden demostrar que el Estado ha decidido brindar servicios efectivos que beneficien a los ciudadanos para satisfacer sus múltiples necesidades (García, 2020).

Cabezas (2021) en relación con la teoría del bienestar sostiene que en la fundamentación teórica del bienestar se incluye aspectos relacionados con las preferencias del consumidor, utilidad, satisfacción logrado a partir de las rentas y la asignación de recursos, extrapolando ese concepto a la cosa pública, las plataformas digitales generan bienestar social en los administrados a partir de la reducción de los costos asociados a los trámites administrativos físicos, los mismos que se ven sustancialmente reducidos en los trámites digitales.

De acuerdo con Galindo & Ramírez (2014) en su libro teoría de la Administración Pública sostiene que la Administración Pública es una ciencia social que tiene por objeto la prestación de los servicios públicos en beneficio de los administrados y en el contexto de la economía digital, el servicio público tiene que realizarse a través del uso de las tecnologías de la información (TIC) y la implementación de la plataformas digitales, con el propósito de eliminar las barreras de tiempo y espacio para el acceso al servicio público, garantizando celeridad y transparencia en el proceso de admisión y decisión final materializado en el acto administrativo que resuelve la pretensión del administrado y determina su situación jurídica con la administración.

Por lo tanto, el servicio público debe ser brindado a la luz de los cambios originados en el mundo y la plena aplicación de la economía digital. En ese orden de ideas, la virtualización de los procedimientos administrativos debe ser la regla y la implementación de las plataformas digitales un imperativo categórico para reducir las brechas de acceso a los servicios públicos y eliminar las barreras de tiempo y espacio asociados a los procedimientos administrativos tradicionales, con el propósito de impulsar la inclusión social de los administrados en los servicios públicos de la nación, para lo cual, la iniciativa de SUNARP de virtualizar los

procedimientos administrativos registrales e implementar una plataforma virtual para el impulso de los procedimientos registrales y la obtención de una decisión administrativa que resuelva la situación jurídica registral de los administrados, resulta ser una medida idónea y tiene correlación con el deber constitucional del Estado de propiciar la inclusión social en los servicios públicos que brinda a los administrados.

Para finalizar, es pertinente resaltar que con la publicación de la ley N° 31465 publicada el 03 de mayo de 2022, por mandato imperativo de la ley las entidades están obligadas a recibir documentos a través de las plataformas digitales las 24 horas del día de los siete días de la semana.

A mayor abundamiento, Arroyo (2022) sostiene que las plataformas digitales son soluciones derivadas de la economía digital que permiten realizar trámites privados y trámites administrativos por intermedio de una plataforma creada y diseñada para tales fines. Así mismo, López (2022) sostiene que para realizar trámites virtuales las entidades privadas y las entidades públicas han implementado plataformas digitales para poder incluir socialmente a todos los demandantes de bienes y servicios públicos o privados. Por otro lado, Simón (2022) sostiene que los creadores del contenido digital han revolucionado la producción y el consumo mediático, en ese sentido, extrapolando dicha premisa a lo público, para poder mejorar la calidad y transparencia del servicio público resulta indispensable la plena implementación de las plataformas digitales. Rodríguez & Rosique (2022) sostienen que la revolución digital genera la obligación de diseñar nuevas formas de prestar servicios privados y públicos, siendo las plataformas digitales la vía idónea para la adecuación digital. Silva (2022) sostiene que las plataformas digitales son una expresión de las plataformas capitalistas y en la actualidad son un aspecto indispensable para la prestación de los servicios y sobre todo en el ámbito público para mejorar la transparencia y la calidad de la cosa pública.

Aedo (2021) sostiene que el uso de las TIC incrementa la calidad y transparencia de la gestión pública, en ese orden de ideas en la actualidad y el contexto de la economía digital, es un imperativo para las instituciones públicas implementar el pleno uso de las TIC en el proceso de prestación del servicio público.

Bavoleo (2020) sostienen que el rol de las TIC en la gestión pública es de vital importancia y en América Latina las tecnologías de información y, en particular

aquellas que se aplican en el sector público, pueden y debieran ponerse al servicio de una mayor sostenibilidad, por lo que los planes institucionales de las agendas digitales o de gobierno electrónico de los países deben darle explícitamente un espacio. Así mismo, en materia medio ambiental, es necesario tener una voluntad explícita y decidida para la mitigación de los impactos adversos y contribuir como otros sectores a la sostenibilidad.

A mayor abundamiento, Yáñez (2019) sostuvieron que el gobierno electrónico en la gestión pública es un factor determinante para generar calidad y transparencia en el servicio público. Así mismo, con el uso de las TIC se logrará reducir progresivamente las brechas de acceso al servicio público por parte de los administrados.

Por su parte, Salazar (2021) manifiesta que el uso de las TIC en la gestión pública garantiza la sostenibilidad medioambiental, al reducir a su máximo nivel el uso del papel en las instituciones públicas, garantizándose de esta manera que, en los procedimientos administrativos, los documentos digitales tengan la misma validez jurídica que los documentos físicos, mejorar la eficacia y transparencia de la cosa pública y mantener la sostenibilidad medioambiental.

Así mismo, Olivera (2021) en relación con los servidores públicos manifiesta que los mismos deben ser incentivados para obtener una gestión por resultados eficiente, por lo que resulta necesario capacitaciones constantes en relación con el uso de las TIC y la calidad del servicio público, al ser los servidores públicos las personas que interactúan con los administrados.

Por otro lado, Segura (2021) sostiene que con el uso de las TIC se reducirán las brechas sociales y las brechas digitales, al impulsarse por un lado el acceso permanente al servicio público y, por otro lado, estimular la inversión privada para garantizar el pleno acceso al internet, así mismo, por parte del Estado, establecer a la internet como un derecho fundamental en el contexto de la economía digital.

En ese sentido, Aragón (2021) comparte la tesis de la investigadora en el extremo que la internet debe ser considerado un derecho fundamental y se debería estimular la inversión privada y pública, con el propósito de reducir las brechas digitales, estando de esa manera los administrados en la plena capacidad de impulsar los procedimientos administrativos a través de las plataformas digitales.

Para poder impulsar la implementación de las plataformas digitales y estimular la reducción de las brechas digitales como imperativo para garantizar el acceso permanente de los administrados a los servicios públicos de calidad, se necesita de recursos idóneos y suficientes, así como la responsabilidad social empresarial, en ese orden de ideas, se necesita la participación del binomio Estado – Privado, complementado con la academia, con el objetivo de impulsar el trinomio perfecto que pueda impulsar la plena aplicación de las plataformas digitales para el impulso de los procedimientos administrativos por parte de los administrados, según lo sostiene (Chunga, 2021).

Por lo tanto, sobre la base de los fundamentos teóricos esbozados por la investigadora en el presente trabajo de investigación se puede colegir que las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en Lambayeque permite la inclusión social de los administrados en el extremo de garantizarse el acceso permanente, sin barreras de tiempo y espacio a los servicios públicos de calidad y con un alto contenido de transparencia, situación que permite reducir los niveles de corrupción en la Administración Pública.

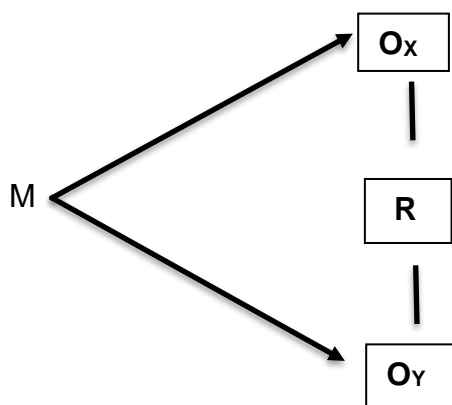
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional no experimental, el objetivo fue recopilar información haciendo uso del cuestionario elaborado por la investigadora lo que permitió determinar la correlación entre la variable plataformas digitales e inclusión social.

De acuerdo con Arias (2006) en el diseño no experimental el investigador no tiene intención de manipular la variable independiente o dependiente planteada en la investigación, su función es interpretar y a partir de la interpretación y observación producir una conclusión que fundamente la viabilidad de la investigación y el fin social que subyace para la producción científica y académica.

Así mismo, Behar (2008) sostiene que el enfoque cuantitativo permite la recolección de datos para a través de la observación y la aplicación del método empírico se pueda obtener datos objetivos en relación con las variables de investigación, en la presente investigación se realizó una observación a los datos obtenidos a través de la aplicación de la encuestas y entrevistas practicadas a los usuarios de los servicios registrales brindados a través de plataformas digitales, con el propósito de conocer la correlación de la variable plataformas digitales y la variable inclusión social.



Donde

M= muestra

O_x= Observación de la variable plataformas digitales

O_y= Observación de la variable inclusión social

R= Correlación

3.2 Variables y operacionalización

De acuerdo con lo señalado por Arias (2020) las variables son aquellas palabras o conjunto de palabras que las vamos a encontrar ya sea en el título del trabajo de investigación, en el problema planteado, en el objetivo e hipótesis principales, las mismas que van a ser desarrolladas. En el presente trabajo se identificaron las siguientes variables:

Variable 1: Plataformas digitales

CEPAL (2020) define a las plataformas digitales como los espacios tecnológicos que permiten la interacción entre una entidad pública y los administrados a través de la internet, eliminando las barreras de tiempo y espacio. Definición operacional:

Las plataformas digitales son instrumentos de gestión de las instituciones públicas para la interacción continua y permanente de la administración pública con los administrados. En los procedimientos registrales la totalidad de procedimientos administrativos registrales se pueden iniciar a través de las plataformas digitales puestas a disposición por la entidad.

Variable 2: Inclusión Social

CEPAL (2020) señala que es una política de Estado dirigida a generar las condiciones para el acceso a los servicios públicos básicos y la generación progresiva de oportunidades de crecimiento social.

Definición operacional

En materia registral la inclusión social de los administrados para el acceso permanente a los servicios públicos de naturaleza registral se realiza a través de la reducción de las brechas digitales y el acceso permanente a los servicios públicos de naturaleza registral.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

De acuerdo con Hernández, et. al (2014) refieren que la población es el conjunto de objetos o individuos de los cuales se desea conocer o estudiar en una investigación, en otras palabras, es el conjunto total de elementos que hace parte de un determinado espacio de los cuales se desea aplicar un estudio para conocer datos en específicos.

La población estará conformada por la totalidad de los administrados que han realizado un trámite registral en una entidad registral de la región Lambayeque a través de la plataforma digital de la SUNARP, para el 2022 fue de 36,301 administrados que realizaron un trámite registral vinculado con los títulos de propiedad y 10,195 administrados que realizaron un trámite registral vinculado con la publicidad registral, haciendo un total de 46,496 administrados. Los criterios adoptados para determinar la población son los siguientes: a) cantidad de administrados que iniciaron un procedimiento administrativo registral en el ejercicio 2022 a través de las plataformas digitales en SUNARP Lambayeque y b) trámites registrales que generan un acto administrativo que resuelve la pretensión de los administrados.

3.3.2 Muestra

Según Hernández, et. al (2017) la muestra es una parte o subconjunto que pertenece a la población de estudio, la cual es sometida a observación científica con la finalidad de obtener resultados que pueden extenderse a toda la población. Por lo tanto, para el presente trabajo de investigación se considera 382 administrados que han utilizado la plataforma digital en el ejercicio 2022 para realizar un procedimiento administrativo de carácter registral.

La muestra está integrada por 382 administrados, los mismos que han sido obtenidos después de aplicar la fórmula a la población; es decir, los administrados que en el ejercicio 2022 realizaron un trámite registral a través de la plataforma de registros públicos en la ciudad de Chiclayo.

3.3.3 Muestreo

El muestreo será probabilístico, por lo que la muestra se extrajo de la población de tal forma que cualquier individuo tenga probabilidad de ser incluido en la muestra.

Según Otzen y Manterola (2017) el muestreo probabilístico es una técnica de muestreo para conocer la probabilidad que tiene los individuos de ser incluidos en la muestra de investigación

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con Mendoza y Ávila (2020), las técnicas son utilizadas en el proceso de construcción de la información a través de la lógica y la comprensión

de la realidad concreta y acontecimientos que se materializan en nuestro entorno; mediante el uso de una encuesta.

Para Hernández, et al. (2014) la encuesta es considerada como la más usada para los trabajos científicos, a partir del cual un número identificado de individuos participan absolviendo las preguntas que han sido formuladas.

En el presente trabajo se utilizaron como instrumento de investigación a la encuesta la misma que se aplicó a los administrados que utilizaron la plataforma digital de la SUNARP en Chiclayo para impulsar el inicio de un procedimiento administrativo de tipo registral.

3.5. Procedimiento

Para dar inicio al desarrollo del informe de investigación se obtuvo información de antecedentes tanto nacionales como internacionales, asimismo se tuvo en cuenta información relacionada con las variables de estudio. Posteriormente de acuerdo con la realidad materia de investigación se construyó los objetivos e hipótesis de la investigación. Concluyendo con la evaluación de los datos para poder formular las posibles soluciones para abordar el problema de investigación con alta relevancia social.

Por lo cual, se procedió a construir la información a partir de los datos suministrados por 382 administrados de la oficina registral de la región Lambayeque, para lo cual se aplicó el cuestionario, para analizar las dos variables materia de estudio, siendo plataformas digitales e inclusión social, precisando que dicho cuestionario será definido teniendo en cuenta las dimensiones establecidas para cada una de las variables, lo cual nos permitió obtener la medición.

3.6 Método de Análisis de datos

En el presente trabajo se utilizó los siguientes métodos de investigación:

Método analítico cuya metodología de investigación consistió en analizar el problema científico a partir del caso en concreto o la experiencia, en el cual se analizó las variables y sus dimensiones de forma aislada y fijando sus límites temporales y materiales para proceder a recolectar una gran cantidad de datos de relevancia científica (Piza & Beltrán, 2019).

Se consideró también el método descriptivo que se basa en una conceptualización de los atributos y características más relevantes del problema de investigación tal como se evidencia en la realidad en concreto, es decir, la realidad

material con respecto a las características de las variables y sus dimensiones, así como mayor calidad de información aplicando comentarios más relevantes e información que aportan a la conceptualización del problema y fenómeno de investigación (Piza & Beltrán, 2019).

Por otro lado, se tuvo en cuenta el método comparativo que no es otra que un proceso de análisis y se evalúa distintas teorías, así como datos relevantes de artículos científicos vinculados al gobierno electrónico y su aplicación en la administración pública, se da a conocer en el marco conceptual y seguidamente la base normativa y conceptual de los resultados de la investigación (Piza & Beltrán, 2019).

3.7 Aspectos éticos

Se evalúa la producción académica recolectada a partir de la lectura y análisis de la producción científica del mundo académico, en cuanto a los antecedentes de la investigación, tanto nacionales como internacionales y teorías que se erigen como fundamento para construir las respectivas recomendaciones del trabajo de investigación, se ha citado las ideas tomadas de los académicos y las instituciones supranacionales que emiten pronunciamientos técnicos respecto de las variables materia de investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

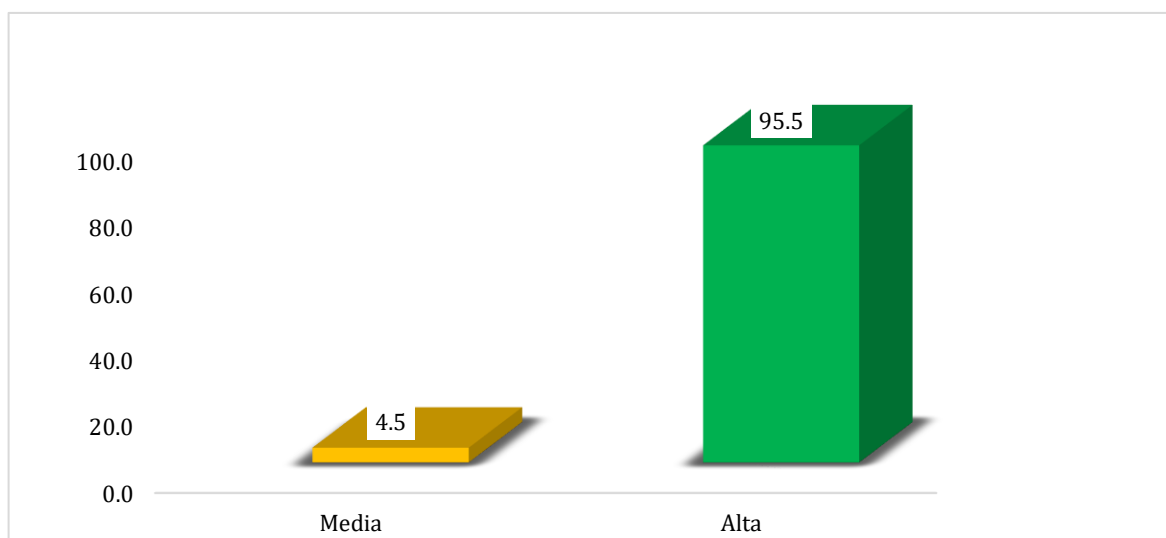
Nivel de efectividad de las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque

Nivel	n	%
Media	17	4.5
Alta	365	95.5
Total	382	100.0

Fuente: Cuestionario.

Figura 1

Porcentaje del nivel de efectividad de las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque



En la tabla 01, se puede observar que el 95.5% de los entrevistados califican como alto el nivel de efectividad de las plataformas digitales implementadas por una entidad pública, mientras que solo el 4.5% lo calificó como medio, por lo tanto, se puede inferir que, las plataformas digitales son los instrumentos de gestión que las instituciones públicas tienen a la mano para la interacción continua y permanente de la administración pública con los administrados.

Tabla 2

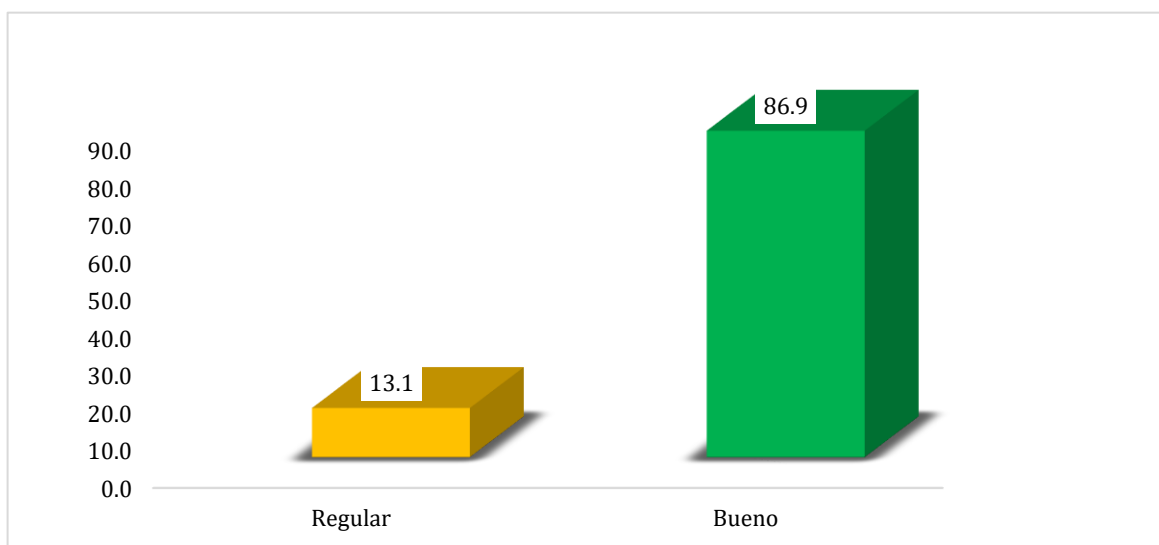
Nivel de la dimensión Informativa respecto a las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque

Nivel	n	%
Regular	50	13.1
Bueno	332	86.9
Total	382	100.0

Fuente: Cuestionario.

Figura 2

Porcentaje del nivel de la dimensión Informativa respecto a las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque



En la tabla 02, se puede observar que el 86.9% de los entrevistados califica como buena, a la dimensión Informativa de las plataformas digitales implementadas por una entidad pública, mientras que el 13.6% lo califica como regular, lo que significa, que la difusión de los requisitos para el inicio de un procedimiento administrativo, y para los diferentes procedimientos registrales, son entendibles para la población, es decir, que la información que se presenta está escrita en un lenguaje sencillo y entendible, que no necesita de interpretación.

Tabla 3

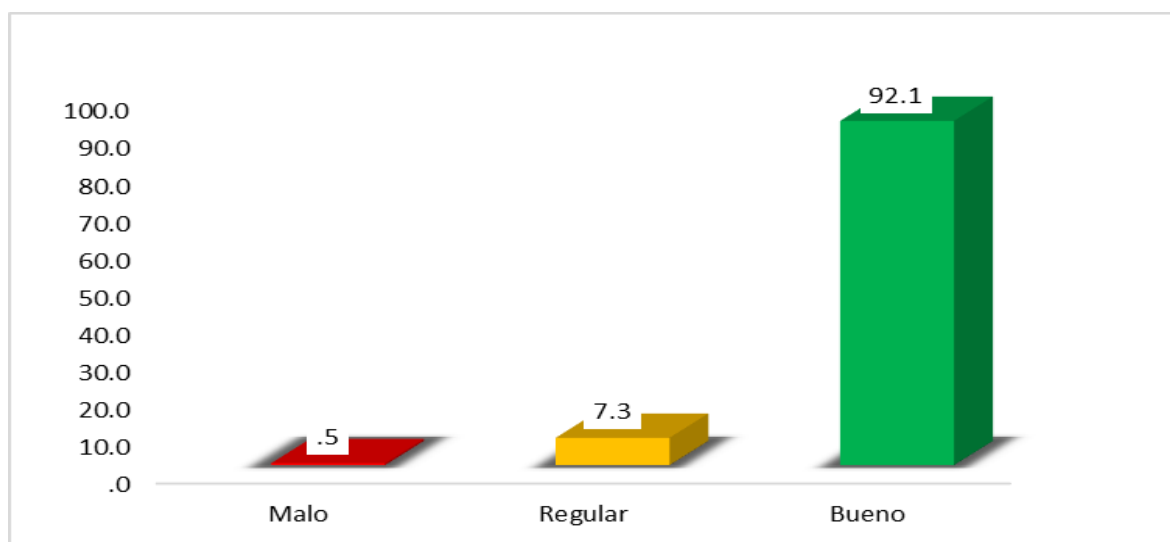
Nivel de la dimensión Mecanismo Procedimental respecto a las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque

Nivel	n	%
Malo	2	.5
Regular	28	7.3
Bueno	352	92.1
Total	382	100.0

Fuente: Cuestionario.

Figura 3

Porcentaje del nivel de la dimensión Mecanismo Procedimental respecto a las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque



Tal como se puede observar en la Tabla 03, el 92.1% de los entrevistados califican como bueno el nivel de la dimensión de Mecanismo Procedimental de las plataformas digitales implementadas por una entidad pública, mientras que solo el 0.5% lo califican como malo, por lo que se puede concluir que los canales y mecanismos para la presentación de los trámites administrativos y la activación del

inicio de un procedimiento administrativos son amigables, más ventajosos que la vía procedimental tradicional, y asimismo consideran que es el mecanismo idóneo que permite una interacción entre el administrado y la administración registral a través de red de forma confiable.

Tabla 4

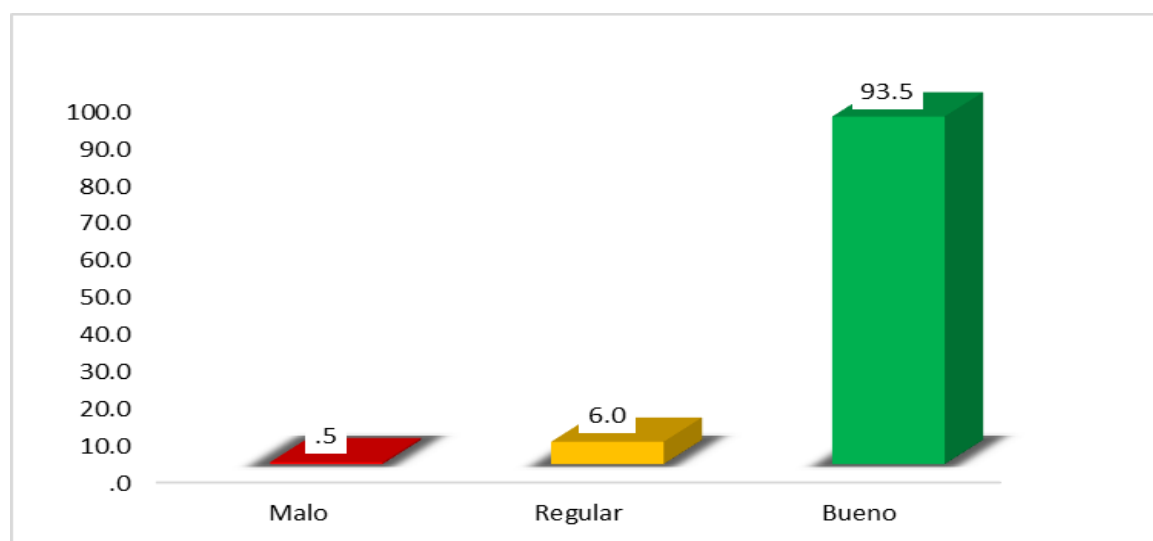
Nivel de la dimensión Resolutiva respecto a las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque

Nivel	n	%
Malo	2	.5
Regular	23	6.0
Bueno	357	93.5
Total	382	100.0

Fuente: Cuestionario.

Figura 4

Porcentaje del nivel de la dimensión Resolutiva respecto a las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque



Al visualizar la Tabla 04, se puede apreciar que el 93.5% de los entrevistados califican como buena, la celeridad y transparencia de los procedimientos registrales a través de notificaciones oportunas mediante vías electrónicas, la cual se ha convertido en la vía idónea para impulsar el procedimiento administrativo de carácter registral, mientras que solo el 0.5%, lo califica como malo, pues desconoce de los beneficios de este.

Tabla 5

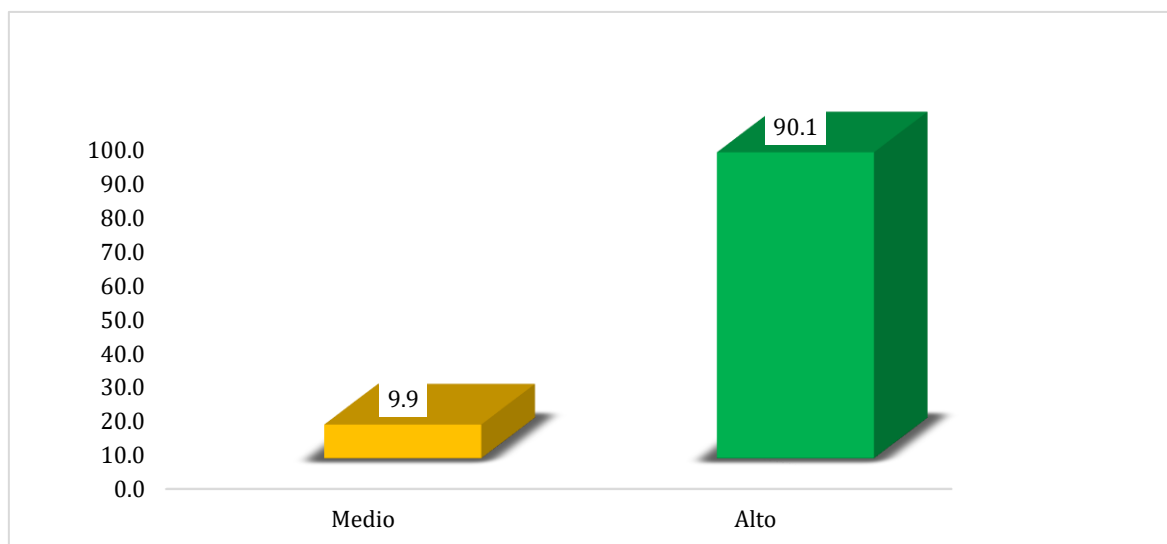
Nivel de la variable Inclusión Social implementada por una entidad registral en la región Lambayeque

Nivel	n	%
Medio	38	9.9
Alto	344	90.1
Total	382	100.0

Fuente: Cuestionario.

Figura 5

Nivel de la variable Inclusión Social implementada por una entidad registral en la región Lambayeque



La Tabla 05, presenta que el 90.1% de los entrevistados califican como alto el nivel de inclusión social que ha existido gracias a la implementación de plataformas digitales, mientras que solo el 9.9%, lo califica como medio, es decir que, gracias a las vías tecnológicas implementadas, la entidad registral ha llegado a más ciudadanos.

Tabla 6

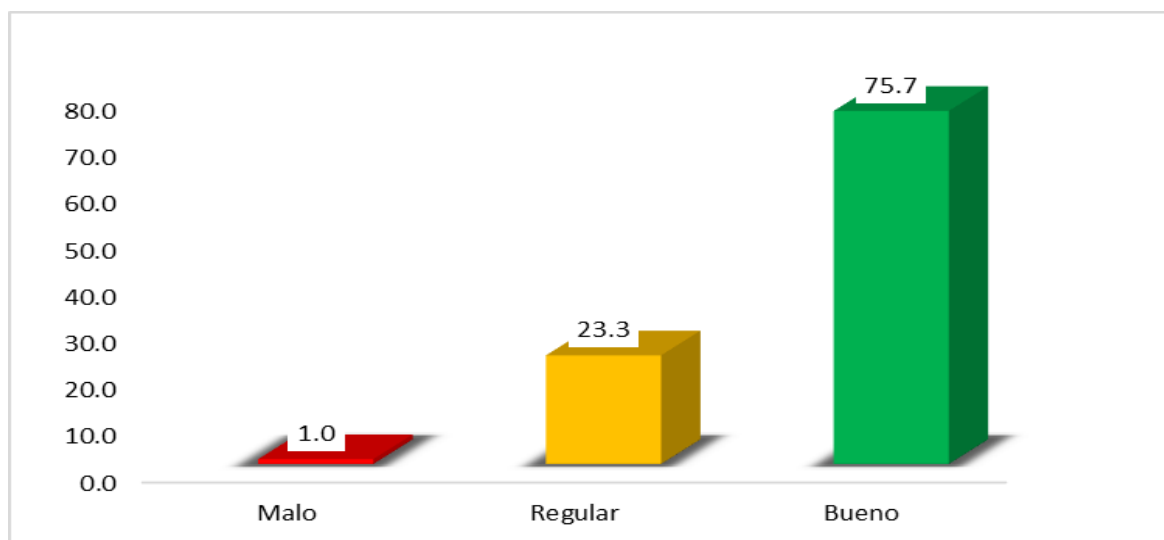
Nivel de la dimensión Acceso respecto a las medidas de inclusión Social implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque

Nivel	n	%
Malo	4	1.0
Regular	89	23.3
Bueno	289	75.7
Total	382	100.0

Fuente: Cuestionario.

Figura 6

Nivel de la dimensión Acceso al servicio respecto a las medidas de inclusión Social implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque



Tal como se muestra en la Tabla 06, el 75.7% de los entrevistados califican como bueno el nivel de la dimensión Acceso al servicio a través de las plataformas digitales implementadas por una entidad pública, mientras que solo el 1%, lo califica

como malo, lo que presupone, que las plataformas digitales eliminan las barreras de tiempo para acceder al servicio público registral, fomentando la inclusión social en la región Lambayeque.

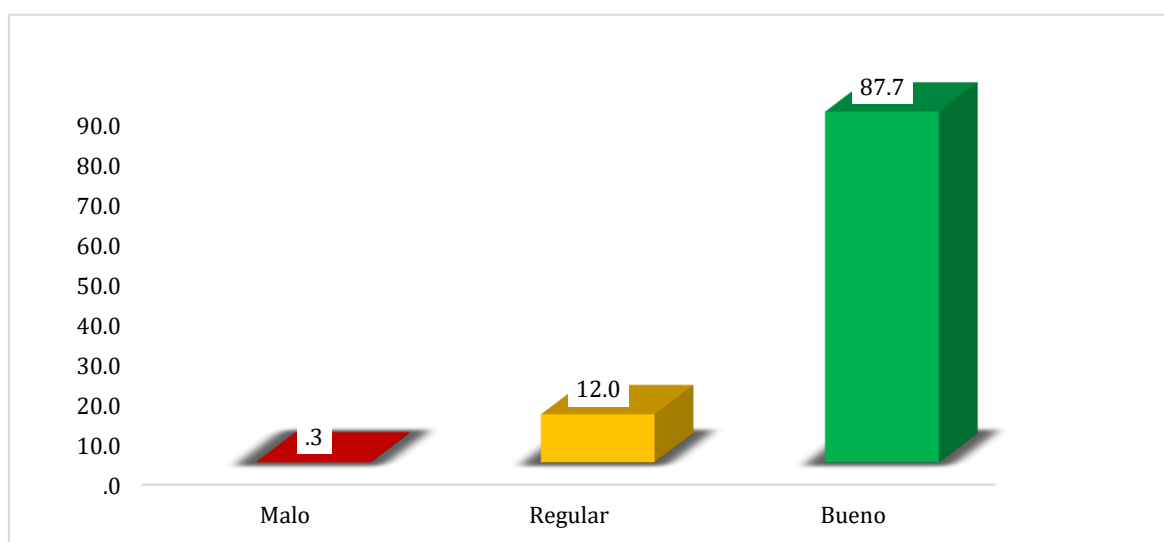
Tabla 7 Nivel de la dimensión Reducción de Brechas Digitales respecto a las medidas de inclusión Social implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque

Nivel	n	%
Malo	1	.3
Regular	46	12.0
Bueno	335	87.7
Total	382	100.0

Fuente: Cuestionario.

Figura 7

Nivel de la dimensión Reducción de Brechas Digitales respecto a las medidas de



inclusión Social implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque

Tal como se muestra en la Tabla 07, el 87.7% de los entrevistados califican como bueno el nivel de la dimensión Reducción de Brechas digitales a través de plataformas digitales, sin embargo existe un 0.3%, que lo califica como malo, por lo

tanto se puede concluir que, la creación y uso de plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque, ha permitido el acceso a los servicios registrales de tipo digital, lo que ha generado competencia entre los administrados.

Prueba de hipótesis general

En la hipótesis general se formuló que la implementación de las plataformas digitales y la inclusión social se encuentran correlacionadas en una entidad registral en la región Lambayeque.

Al respecto, para contrastar esta hipótesis se siguieron los siguientes pasos:

Paso 1: Definir la Hipótesis Estadística H_0 y H_1

Donde:

H_0 : La implementación de plataformas digitales y la inclusión social no se encuentran correlacionadas en una entidad registral en la región Lambayeque.

H_1 : La implementación de plataformas digitales y la inclusión social se encuentran correlacionadas en una entidad registral en la región Lambayeque.

Paso 2: Establecer la estadística de prueba

Se utiliza la prueba del coeficiente de correlación de rangos por Spearman puesto que se busca medir el grado de relación, las variables de estudio tienen un nivel de medición ordinal y no muestran una distribución normal.

Paso 3: Definir el nivel de significancia y la zona de rechazo

Con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, estableciéndose la regla de decisión: “La H_0 se rechaza si el p_valor es menor que 0.05”

Paso 4: Cálculo estadístico

Se utiliza la tabla de correlaciones, teniendo como resultado:

Tabla 8

Correlación entre las dimensiones de las plataformas digitales y la inclusión social en una entidad registral en la región Lambayeque

		Inclusión Social
Rho de Spearman	Plataformas Digitales	0.861
		0.000
		382

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos del investigador – SPSS v26.

Paso 5: Decisión estadística

El p_valor es 0.000, por lo tanto, si lo comparamos con el nivel de significancia de $\alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna.

Paso 6: Conclusión estadística

Con un nivel de significancia del 95% se demuestra que la implementación de plataformas digitales y la inclusión social se encuentran correlacionadas en una entidad registral en la región Lambayeque. La correlación es positiva fuerte tal como se puede apreciar en la Tabla 09

Tabla 9

Correlaciones

Correlación positiva perfecta	+1
Correlación positiva muy fuerte	+ 0,90 a +0,99
Correlación positiva fuerte	+ 0,75 a + 0,89
Correlación positiva media	+ 0,50 a + 0,74
Correlación positiva débil	+ 0,25 a + 0,49
Correlación positiva muy débil	+ 0,10 a + 0,24
No existe correlación	- 0,09 a + 0,09
Correlación negativa muy débil	- 0,10 a - 0,24
Correlación negativa débil	- 0,25 a - 0,49
Correlación negativa media	- 0,50 a - 0,74
Correlación negativa fuerte	- 0,75 a - 0,89
Correlación negativa muy fuerte	- 0,90 a - 0,99
Correlación negativa perfecta	- 1

Fuente: Tomado de Oseda (2011)

Prueba de hipótesis específicas

En la hipótesis específica N°1

Se formuló que: Existe una relación significativa entre el rol de informar de las plataformas digitales y el acceso al servicio público registral sin barreras de tiempo y espacio

Paso 1: Definir la Hipótesis Estadística H_0 y H_1

Donde:

H_0 : No existe una relación significativa entre el rol de informar de las plataformas digitales y el acceso al servicio público registral sin barreras de tiempo y espacio

H_1 : Existe una relación significativa entre el rol de informar de las plataformas digitales y el acceso al servicio público registral sin barreras de tiempo y espacio

Paso 2: Establecer la estadística de prueba

Se utiliza la prueba Chi cuadrado de independencia, pues se trata de demostrar estadísticamente si dos campos categóricos son independientes o no. Si no son independientes, significará que están asociados o relacionados.

Paso 3: Definir el nivel de significancia y la zona de rechazo

Con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, estableciéndose la regla de decisión: "La H_0 se rechaza si el p_valor es menor que 0.05"

Paso 4: Cálculo estadístico

Se utiliza la prueba chi cuadrado, teniendo como resultado:

Tabla 10

Prueba de independencia Chi cuadrado entre el rol de informar de las plataformas digitales y el acceso al servicio público

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,443 ^a	6	,005
Razón de verosimilitud	2,330	6	,004
Asociación lineal por lineal	,426	1	,000
N de casos válidos	382		

a. 1 casillas (11,1%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1.14.

Fuente: Base de datos del investigador – SPSS v26.

Paso 5: Decisión estadística

El p_valor es 0.005, por lo tanto, si lo comparamos con el nivel de significancia de $\alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna.

Paso 6: Conclusión estadística

Debido a que el p_valor determinado es < 0.05 , se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, se puede afirmar al 95% de confianza que existe una relación significativa entre el rol informativo que cumplen las plataformas digitales y el acceso al servicio público registral sin barreras de tiempo y espacio.

Prueba de hipótesis específicas

En la hipótesis específica N°2

Se formuló que: Existe una relación significativa entre el impulso de los procedimientos registrales a través de las plataformas digitales y la reducción de las brechas digitales.

Paso 1: Definir la Hipótesis Estadística H_0 y H_1

Donde:

H₀: No existe una relación significativa entre el impulso de los procedimientos registrales a través de las plataformas digitales la reducción de las brechas digitales.

H₁: Existe una relación significativa entre el impulso de los procedimientos registrales a través de las plataformas digitales la reducción de las brechas digitales.

Paso 2: Establecer la estadística de prueba

Se utiliza la prueba Chi cuadrado de independencia, pues se trata de demostrar estadísticamente si dos campos categóricos son independientes o no. Si no son independientes, significará que están asociados o relacionados.

Paso 3: Definir el nivel de significancia y la zona de rechazo

Con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, estableciéndose la regla de decisión: “La H₀ se rechaza si el p_valor es menor que 0.05”

Paso 4: Cálculo estadístico

Se utiliza la prueba chi cuadrado, teniendo como resultado:

Tabla 11

Prueba de independencia Chi cuadrado entre el impulso de los procedimientos registrales a través de las plataformas digitales y la reducción de las brechas digitales

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58,366 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	56,720	9	,000
Asociación lineal por lineal	42,263	1	,000
N de casos válidos	382		

a. 8 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

Fuente: Base de datos del investigador – SPSS v26

Paso 5: Decisión estadística

El p_valor es 0.000, por lo tanto, si lo comparamos con el nivel de significancia de $\alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna.

Paso 6: Conclusión estadística

Debido a que el p_valor determinado es < 0.05 , se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, se puede afirmar al 95% de confianza que existe una relación significativa entre el impulso de los procedimientos registrales a través de las plataformas digitales y la reducción de las brechas digitales.

Prueba de hipótesis específicas

En la hipótesis específica N°3

Se formuló que: El acceso permanente al servicio público registral a través de las plataformas digitales garantiza la inclusión social.

Paso 1: Definir la Hipótesis Estadística H_0 y H_1

Donde:

H_0 : El acceso permanente al servicio público registral a través de las plataformas digitales no garantiza la inclusión social.

H_1 : El acceso permanente al servicio público registral a través de las plataformas digitales garantiza la inclusión social.

Paso 2: Establecer la estadística de prueba

Se utiliza la prueba Chi cuadrado de independencia, pues se trata de demostrar estadísticamente si dos campos categóricos son independientes o no. Si no son independientes, significará que están asociados o relacionados.

Paso 3: Definir el nivel de significancia y la zona de rechazo

Con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$, estableciéndose la regla de decisión: “La H_0 se rechaza si el p_valor es menor que 0.05”

Paso 4: Cálculo estadístico

Se utiliza la prueba chi cuadrado, teniendo como resultado:

Tabla 12

Prueba de independencia Chi cuadrado entre el acceso permanente al servicio público registral a través de las plataformas digitales y la inclusión social.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	161,701 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	154,215	6	,000
Asociación lineal por lineal	122,027	1	,000
N de casos válidos	382		

a. 4 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,40.

Fuente: Base de datos del investigador – SPSS v26.

Paso 5: Decisión estadística

El p_valor es 0.000, por lo tanto, si lo comparamos con el nivel de significancia de $\alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna.

Paso 6: Conclusión estadística

Debido a que el p_valor determinado es < 0.05 , se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, se puede afirmar al 95% de confianza que el acceso permanente al servicio público registral a través de las plataformas digitales garantiza la inclusión social.

V. DISCUSIÓN

Tras haber descrito los resultados de la presente investigación relacionado a la importancia que tienen las plataformas digitales en la inclusión social de los administrados en una entidad pública, el presente capítulo comprende la discusión de los principales hallazgos de este estudio.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que el nivel de la efectividad de las plataformas digitales implementadas por una entidad pública es alto, por lo tanto, son éstos, los instrumentos de gestión que las instituciones públicas tienen a la mano para la interacción continua y permanente de la administración pública con los administrados.

En la Tabla 1 se evidenció el nivel de efectividad de las plataformas digitales implementadas por una entidad registral, el cual fue calificado como alto por los entrevistados, situación que permite acreditar de manera objetiva que las plataformas digitales cumplen un rol social determinante en el proceso de prestación efectiva de los servicios registrales a los administrados de región Lambayeque, situación que permite conocer la importancia de las TIC en la gestión pública y el proceso de inclusión social para garantizar el acceso permanente a los servicios públicos sin barreras de tiempo y espacio.

Así mismo, los resultados permiten identificar que el nivel de efectividad de las plataformas digitales implementados por una entidad registral en la región Lambayeque es buena, pudiendo inferir que se pudo cumplir con el objetivo de investigación determinado con la investigadora, logrando no sólo identificar la efectividad que cumplen las plataformas digitales en el proceso de prestación de servicios públicos de calidad, sino también su conexión con la inclusión social de los administrados de la región Lambayeque.

En la Tabla 2 se evidenció que la dimensión informativa de las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque fue calificada como bueno por los entrevistados, situación que permite inferir de manera objetiva que la dimensión informativa de las plataformas digitales impacta de manera sustancial y positiva en la

satisfacción de las expectativas de los administrados, en el extremo de compartir información relevante respecto de los procedimientos registrales.

Esta dimensión se relaciona con el objetivo de investigación identificar el nivel de efectividad de las plataformas digitales implementados por una entidad registral en la región Lambayeque, lo que permitió cumplir con el objetivo al determinarse que la dimensión informativa de las plataformas digitales es buena y en estricto permite difundir el conocimiento vinculado con las plataformas digitales.

En la Tabla 3 se evidenció que la dimensión mecanismo procedimental de las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque fue calificado como bueno por los entrevistados, situación que permite inferir que las plataformas digitales son idóneas como mecanismos procedimentales para impulsar el inicio de los procedimientos registrales por parte de los administrados de la región Lambayeque, sin barreras de tiempo y espacio.

Esta dimensión se relaciona con el objetivo de investigación identificar el nivel de efectividad de las plataformas digitales implementados por una entidad registral en la región Lambayeque, lo que permitió cumplir con el objetivo al determinarse que la dimensión mecanismo procedimental de las plataformas digitales es buena y en estricto permite impulsar los procedimientos registrales sin barreras de tiempo y espacio.

En la Tabla 4 se evidenció que la dimensión resolutive de las plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque fue calificada como buena por los entrevistados, situación que permite inferir de manera objetiva que las plataformas digitales cumplen el rol fundamental de transmitir el contenido de la decisión administrativa de la autoridad registral, permitiendo que el administrado pueda conocer en tiempo real y sin barreras el contenido del acto administrativo que resuelve su situación jurídica registral.

Esta dimensión se relaciona con el objetivo de investigación identificar el nivel de efectividad de las plataformas digitales implementados por una

entidad registral en la región Lambayeque, lo que permitió cumplir con el objetivo al determinarse que la dimensión resolutoria de las plataformas digitales es buena y en estricto permite transmitir la decisión administrativa vinculada al procedimiento administrativo registral impulsado por el administrado a través de las plataformas digitales, sin barreras de tiempo y espacio y con el valor agregado de poder conocer en línea el espíritu de la decisión administrativa.

En la Tabla 5 se evidenció que la variable inclusión social fue calificada como alta por parte de los administrados, situación que permite determinar de manera objetiva que las plataformas digitales cumplen el rol social de garantizar el acceso efectivo al servicio público registral sin barreras de tiempo y espacio a los administrados de la región Lambayeque.

Esta dimensión se relaciona con el objetivo de investigación identificar el nivel de inclusión social en una entidad registral en la región Lambayeque y permitió determinar que las plataformas digitales cumplen un rol social importante y fomentan la inclusión social de los administrados de la región Lambayeque a través del acceso permanente al servicio público registral sin barreras de tiempo y espacio.

En la Tabla 6 se evidenció que la dimensión acceso respecto a las medidas de inclusión social implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque fue calificada como buena por los administrados, por lo que se puede inferir que las plataformas digitales cumplen el rol social de garantizar el acceso permanente y continuo a los administrados de la región Lambayeque, al servicio público registral, sin barreras de tiempo y espacio.

Esta dimensión se relaciona con el objetivo de investigación identificar el nivel de inclusión social en una entidad registral en la región Lambayeque y permitió determinar que las plataformas digitales cumplen dicho rol social importante y fomentan el acceso permanente al servicio público registral sin barreras de tiempo y espacio, con el propósito de garantizar de manera efectiva y oportuna el acceso al procedimiento administrativo registral y la obtención de una decisión administrativa en un plazo razonable.

En la Tabla 7 se evidenció que la dimensión reducción de brechas digitales respecto a las medidas de inclusión social implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque fue calificada como buena por los entrevistados, situación que permite inferir de manera objetiva que las plataformas digitales cumplen el rol social de reducir las brechas digitales al impulsar los procedimientos virtuales y darles la misma validez jurídica a los documentos físicos que los documentos virtuales.

Esta dimensión se relaciona con el objetivo de investigación identificar el nivel de inclusión social en una entidad registral en la región Lambayeque y permitió determinar que las plataformas digitales cumplen un rol social importante de garantizar la reducción de las brechas digitales en relación con el acceso al servicio público por parte de los administrados de la región Lambayeque.

En la Tabla 8 se evidenció la correlación entre la variable plataformas digitales y la variable inclusión social, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0.861 y con un nivel de significancia alto, se puede inferir que la implementación de las plataformas digitales y la inclusión social se encuentran correlacionadas en una entidad registral en la región Lambayeque.

La información determinada de manera estadística en la tabla 8 permite cumplir con el objetivo de investigación de establecer la relación entre las dimensiones de las plataformas digitales y la inclusión social en una entidad registral en la región Lambayeque, la correlación de dichas variables fue de 0.861, lo que permite inferir que están intrínsecamente relacionadas.

En la Tabla 9 se puede advertir las correlaciones entre las variables plataformas digitales e inclusión social, determinándose que existe una relación significativa entre el rol de informar de las plataformas digitales y el acceso al servicio público registral sin barreras de tiempo y espacio.

La información determinada de manera estadística en la tabla 9 permite cumplir con el objetivo de investigación de establecer la relación entre las dimensiones de las plataformas digitales y la inclusión social en una

entidad registral en la región Lambayeque, lo que permitió confirmar que con un nivel de significancia del 95% se demuestra que la implementación de plataformas digitales y la inclusión social se encuentran correlacionadas en una entidad registral en la región Lambayeque.

En la Tabla 10 se puede advertir que la prueba de independencia Chi cuadrado entre el rol de informar de las plataformas digitales y el acceso al servicio público, permitió rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna.

La información determinada de manera estadística en la tabla 10 permite cumplir con el objetivo de investigación de establecer la relación entre las dimensiones de las plataformas digitales y la inclusión social en una entidad registral en la región Lambayeque, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

En la Tabla 11 se puede advertir que la prueba de independencia Chi cuadrado entre el acceso permanente al servicio público registral a través de las plataformas digitales y la inclusión social permitió rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alterna.

La información determinada de manera estadística en la tabla 10 permite cumplir con el objetivo de investigación de establecer la relación entre las dimensiones de las plataformas digitales y la inclusión social en una entidad registral en la región Lambayeque, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Asimismo, de estos resultados se puede concluir que el rol informativo que cumplen las plataformas digitales implementadas por una entidad pública es excelente, pues, la difusión que existe de los requisitos que se deben cumplir para los distintos procedimientos registrales, son claros y entendibles para la población.

Por otro lado, se ha demostrado que los canales y mecanismos para la presentación de los trámites administrativos y la activación del inicio de un procedimiento administrativos son amigables y más ventajosos que la vía procedimental tradicional, y asimismo consideran que es el mecanismo

idóneo que permite una interacción entre el administrado y la administración registral a través de red de forma confiable.

Asimismo, se ha demostrado que la celeridad y transparencia de los procedimientos registrales a través de notificaciones oportunas mediante vías electrónicas se ha convertido en la vía idónea para impulsar el procedimiento administrativo de carácter registral.

También, de los resultados obtenidos, se ha confirmado que la inclusión social se ha visto beneficiada gracias a las vías tecnológicas implementadas por la entidad registral debido a que ha llegado a más ciudadanos.

De acuerdo con el análisis de la investigación, se ha podido determinar que el acceso al servicio a través de las plataformas digitales implementadas por una entidad registral, eliminan las barreras de tiempo para acceder al servicio público registral, fomentando la inclusión social en la región Lambayeque.

Asimismo, se ha podido comprobar que la creación y uso de plataformas digitales implementadas por una entidad registral en la región Lambayeque, ha permitido el acceso a los servicios registrales de tipo digital, lo que ha generado la casi plena satisfacción de las expectativas de los administrados en relación con los servicios registrales, fomentándose el uso de las plataformas digitales, sin impedir el uso de los servicios registrales para aquellas personas que tengan brechas tecnológicas sustanciales.

En el contexto de la economía digital, es un imperativo categórico para el Estado el fomento de los servicios públicos digitales, siendo la SUNARP una de las entidades pioneras de poner el servicio público registral al servicio de los administrados, buscando en todo momento satisfacer las expectativas presentes y futuras, así como fomentar la inclusión social.

VI. CONCLUSIONES

En el presente capítulo, se presentarán las principales conclusiones, que derivan del trabajo de investigación y se exponen a continuación:

1. Se ha demostrado que la implementación de las plataformas digitales y la inclusión social se encuentran significativamente correlacionadas en una entidad registral en la región Lambayeque.

2. Se ha podido determinar que existe una relación significativa entre el rol de informar de las plataformas digitales y el acceso al servicio público registral sin barreras de tiempo y espacio

3. Se ha comprobado que existe una relación significativa entre el impulso de los procedimientos registrales a través de las plataformas digitales y la reducción de las brechas digitales.

4. Se ha demostrado que el acceso permanente al servicio público registral a través de las plataformas digitales garantiza la inclusión social.

5. En el contexto de la economía digital es un imperativo categórico del Estado fomentar el uso de las plataformas digitales con el propósito de reducir las barreras de acceso a los servicios públicos, garantizando la prestación efectiva de servicios públicos de calidad, transparentes y orientados a la plena satisfacción de las expectativas de los administrados.

6. Los procedimientos registrales digitales en la región Lambayeque son la regla y los procedimientos administrativos registrales tradicionales son la excepción, resultando necesario que el Estado pueda reducir las brechas de acceso de internet, con el propósito de garantizar la inclusión social en los administrados de Lambayeque a través de la prestación efectiva y transparente de un servicio público registral de calidad.

7. El presupuesto público es la clave para garantizar la reducción de las brechas sociales, donde el desarrollo de infraestructura es la clave para garantizar que los administrados puedan tener acceso permanente a los diferentes servicios de contenido registral en el departamento de Lambayeque.

VII. RECOMENDACIONES

1. El Estado peruano debe impulsar el uso de las plataformas digitales en todas las entidades públicas, siendo la regla la virtualidad de los procedimientos administrativos, y la presencialidad la excepción, con el propósito de garantizar la inclusión social de los administrados que demandan de servicios públicos de calidad y con un alto contenido de transparencia.

2. El Estado peruano debe impulsar el uso de las mesas de partes virtuales en todas las entidades públicas y en los tres niveles de gobierno, con el propósito de mejorar la calidad del servicio a los administrados y la transparencia de los servicios públicos, garantizando el hecho de obtener en tiempo real la trazabilidad del estado del procedimiento, y la posibilidad de ingresar documentos las veinticuatro horas del día, eliminándose las barreras de tiempo y espacio.

3. El Estado debe invertir en mejorar la capacidad instalada de los gobiernos locales, para que puedan garantizar el acceso permanente de los administrados a los servicios públicos, contribuyéndose de esa manera a la reducción de las brechas de acceso al servicio público y la inclusión social de los administrados.

4. Se debe incorporar en el artículo IV del TULO del Título Preliminar de la LPAG el principio de acceso permanente a la mesa de partes virtual de las entidades públicas, siendo una regla vinculante que cualquier escrito presentado en la plataformas digitales o mesas de partes virtuales, se considerará ingresado en el día hábil de su ingreso, independientemente que haya sido ingresado después del horario laboral de la entidad.

5. Se debe establecer los derechos y garantías de los administrados en los procedimientos administrativos registrales de carácter virtual, así como definir las reglas y principios que se constituyan como límites frente a la potencial afectación de los derechos de los administrados por parte de las entidades públicas en el contexto de la economía digital.

6. Se debe incrementar el presupuesto público para los gobiernos locales y dichos recursos sean utilizados para mejorar la infraestructura vinculada con el uso de las TIC y la calidad del servicio público prestado a los administrados por los gobiernos subnacionales.

REFERENCIAS

- Acosta, M. (2019). *Campañas electorales y plataformas digitales. La precandidatura de Alberto Fernández en Facebook*.
<https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/5313>
- Aedo Quispe, Z. (2021). Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de la gestión del gobierno regional del Cusco, 2020.
- Allen, J., and N. Flores. (2013). The Role of Government in the Internet. Analysis Mason Final report for the Dutch Ministry of Economic Affairs. Ref: 35894-162. www.analysismason.com
- Allport, G.W. (1937). *Personality: A psychological interpretation*. New York: Holt.
<https://psycnet.apa.org/record/1938-01964-000>
- Aragón, J. (2021). Las brechas digitales: el derecho a la conexión y al conocimiento digital. *IALES Y TR*.
- Arias, J.L. (2020). *Proyecto de Tesis. Guía para la elaboración*.
<https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzalesProyectoDeTesislibro.pdf>
- Arroyo Vargas, R. M. (2022). Plataformas Digitales.
- Ávila Barrios, D. (2014). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios*, 11(24), 263-288.
- Bavoleo, B. I. (2020). TIC y gobierno electrónico: Cooperación entre Corea del Sur y América del Sur.
- Baladrón, M. (2018). *Infraestructura y plataformas de internet: Concentración en el ecosistema digital*.
<https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/revcom/article/view/4899>
- Behar D. (2008). Introducción a la Metodología de la Investigación Editorial Shalom
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (3era edición). Colombia. Editorial Person Educación.
- Bermúdez Marín, J. M. (2019). El registro único de TIC como herramienta digital para alcanzar los fines del Estado colombiano: Recomendaciones técnicas y jurídicas en el uso de herramientas digitales necesarias para el ejercicio de las funciones asociadas al registro único de TIC a cargo del Ministerio de

- Tecnologías de la Información y las Comunicaciones [Tesis de Maestría, Universidad Externado de Colombia]. La Referencia <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2200>
- Cabezas Mora, T. M. (2021). *La teoría del Bienestar Animal refuerza el régimen jurídico de protección animal ecuatoriano* (Bachelor's thesis, Quito).
- Contreras, S. (2010). Metodología de la Científica y Sistémica para la Toma de Decisiones. Universidad Trujillo
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46439/1/S2000903_es.pdf
- Custodio Cancino, L. d. P. (2021). Calidad de servicio y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, sede Moyobamba - 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Alicia <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77842>
- Cury, S. P., & Astray, A. A. (2018). Las necesidades sociales de las personas mayores en entornos residenciales en la actualidad. *Trabajo social hoy*, 83, 105-122.
- Chunga Estrada, W. (2021). Presupuesto público y calidad del gasto en la Municipalidad de Marcavelica, Sullana.
- Chocobar, M. (2018). *Modelo de gobernanza para la transformación digital del Estado hacia un Estado digital más cercano a los ciudadanos* [Tesis de Maestría, Universidad de Piura]. Alicia <https://hdl.handle.net/11042/3679>
- Crusafon. C, Gonzales. C, Murciano. M (2020). Las redes sociales y las aplicaciones móviles en las estrategias de transformación digital de los medios de servicio público europeos. *Revista de recerca i d'anàlisi*, Vol. 37 (2).
https://ddd.uab.cat/pub/artpub/2020/234300/Version_final_148424-173941-1-PB.pdf
- Domínguez Correa, E. L. (2020). *Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito Judicial del Callao, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/49331>

- Faggini, M., Cosimato, S., Nota, F. D., & Nota, G. (2019). Pursuing Sustainability for Healthcare through Digital Platforms. *Sustainability*, 11(1), 165.
- Fuchs, C. (2021). Los comunes digitales y la esfera pública digital: Sobre cómo hacer avanzar la democracia digital en la actualidad.
- García, Fabián (2020) *Plataformas Digitales 2020. P. Editorial Isef Escrito por L.C. Wilfredo Fabián García*
- Gnangnon, S. (2019). The Internet's impact on trademark applications. *Economic Affairs*, 39(2), 216–231. <https://doi.org/10.1111/ecaf.12348>
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/131308>
- Gairín, J. M., Muñoz, J. M., & Oller, A. M. (2012). Propuesta de un modelo para la calificación de exámenes de matemáticas.
- Galindo, G. G., & Ramírez, J. E. B. (2014). *Fundamentos de la gestión pública: hacia un Estado eficiente*. Alpha Editorial.
- Gómez Zanabria, P. E. (2020). *Propuesta para la Implementación de un Sistema de Innovación Regional en Software y Plataformas Digitales en la ciudad de Arequipa*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María]. Alicia <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9987>
- Gotzen, F., & Minero Alejandro, G. (2011). Comentario a la estrategia de la Comisión Europea para 2011-2014 en materia de propiedad intelectual, “Un mercado común para los derechos de propiedad intelectual”. *Pe. i.: Revista de Propiedad Intelectual*, (38), 127-139.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, N. P. (2014). “etodología de la investigación. (6ta edición). México. Editorial McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Jiménez, M. F. (2018). Presente y futuro de las plataformas digitales. *Revista de estudios de juventud*, (119), 63-74.
- Jiménez, I. D. (2010). La teoría homeostática del bienestar: Bienestar psicológico y satisfacción por la vida en adultos mayores. *Revista mexicana de investigación en psicología*, 43-53.
- Jun, W., Nasir, MH, Yousaf, Z., Khattak, A., Yasir, M., Javed, A. y Shirazi, SH (2021), Rendimiento de innovación en economía digital: capacidad de

- plataforma digital, ¿capacidad de improvisación y la preparación organizacional realmente importan?, *Revista Europea de Gestión de la Innovación*, vol. número de impresión antes de la impresión. <https://doi.org/10.1108/EJIM-10-2020-0422>.
- López Aguilar, P. (2022). Implementación de plataformas digitales y orientación al usuario en trabajadores de una Zona Registral, 2021.
- Kim, S. C., & Seo, Y. W. (2020). A Study on the Effects of Digital Platform Capabilities and Customer Orientation of Financial Institutions on Service Innovation Behavior. *Journal of Digital Convergence*, 18(10), 207-217.
- Kniazieva, O. (2021). Digital Development of economy and society under influence of COVID-19. *Science and Innovation*, 42-53.
- Ochoa, M., García, I., Lombardero, I., Ayllón, L., Rey-Stolle, I., Algora, C., ... & Gabás, M. (2016, September). Modelling of lattice matched dilute nitride 4-junction concentrator solar cells on Ge substrates. In *AIP Conference Proceedings* (Vol. 1766, No. 1, p. 080003). AIP Publishing LLC.
- Ladbrook, J. (2014). An Interactive Digital Platform for Preservice Secondary English Teachers' Reading: First Iteration Findings. *Australasian Journal of Educational Technology*, 30(5), 533–546.
- Mendoza, S. H., & Avila, D. D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53.
- MOJICA, J. F. S. (2020). Necesidades sociales, asociacionismo y movimientos vecinales. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(9), 295-308.
- Mora Cacho, P. M. (2020). *El ejercicio de los derechos colectivos en las prestaciones de servicios mediante plataformas digitales*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Alicia <http://hdl.handle.net/20.500.12404/19202>
- Naser, A., & Concha, G. (2014) Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/35951>

- Naser, A., & Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Cepal.
- Nooren, P., van Gorp, N., van Eijk, N., & Fathaigh, R. Ó. (2018). Should we regulate digital platforms? A new framework for evaluating policy options. *Policy & Internet*, 10(3), 264-301.
- Olivera, R. W. T. (2021). Incentivos intrínsecos al servidor público para una gestión por resultados eficiente. *Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, (5), 76-92.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.
- Paunov, C., & Rollo, V. (2016). ¿Has the Internet fostered inclusive innovation in the developing world? *World Development*, 78, 587 – 609. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2015.10.029>
- Paitán, H. Ñ., Mejía, E. M., Ramírez, E. N., & Paucar, A. V. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U.
- Piza, N. D., Amaiquema, F. A. y Beltrán, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Revista Conrado*, 15(70), 455-459. ISSN: 1990-8644. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70 /1990-8644-rc-15-70-455.pdf>
- Rodríguez Gómez, E. F., & Rosique Cedillo, G. J. (2022). Privatización, servicio público y digitalización. El caso de 7 TV. *Revista de Comunicación*, 21(1), 329-348.
- Rodríguez Sueros, Y. V. (2017). *Correlación entre gestión del programa beca 18 e inclusión social en Universidades de Lima Metropolitana en el año 2016*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de San Agustín]. La Referencia. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/2977>
- Roig-Vila, R., & Pascual Luna, A. M. (2012). Las competencias digitales de los futuros docentes: un análisis con estudiantes de Magisterio de Educación Infantil de la Universidad de Alicante.
- Salazar, J. N., Vergara-Romero, A., Sorhegui-Ortega, R., & Garnica-Jarrin, L. (2021). Repensando el Desarrollo Sostenible en el territorio. *Res non verba revista científica*, 11(1), 19-33.

- Segura, M. S. (2021). No es una brecha. Desigualdades digitales y sociales en Argentina.
- Sepúlveda López, J. J. (2018). *Perspectiva social del fenómeno de la inclusión digital: Una aproximación desde la Complejidad*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Colombia]. La Referencia. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/64051>
- Simón, I. V. (2022). Los captadores de la atención: creadores de contenido ante las lógicas de las plataformas digitales. *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social" Disertaciones"*, 15(2).
- Silva Neto, V. J. D. (2022). Platform capitalism.
- Stallings, W. (2005). *Operating systems: theorie, ontwerp en praktijk*. Pearson Education. <http://rossano.pro.br/fatec/cursos/soi/Linux.pdf>
- Terreros, J. (2017). El Ministerio Público como organismo de administración de Justicia en el Estado Peruano (Tesis de grado). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.
- Titchener, E. (1909). *Experimental psychology of the thought processes*. New York: Macmillan.
- Vargas, Z. (2009), La Investigación Aplicada: Una Forma de Conocer /as Realidades con Evidencia Científica"- Revista Educación, vol.33
- Waissbluth, M. (2021). *Introducción a la gestión pública*. Edición en formato digital: febrero 2021. Penguin Random House Grupo Editorial S.A.
- Yáñez, J. F. R. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Zubiria, M., (2021) The digital platforms of electronic banking. A survey with 54 peruvian users on service quality, satisfaction and customer engagement behaviour - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao, 2021 (E40), pp. 64-77

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO ENFOQUE, Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA/ INSTRUMENTO
<p>Problema Principal:</p> <p>¿De qué manera los servicios digitales implementados por una entidad registral se relacionan con la inclusión social en la región Lambayeque, 2022?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Determinar la relación entre las plataformas digitales implementadas por una entidad registral y la inclusión social en la región Lambayeque, 2022.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación positiva media entre las plataformas digitales y la inclusión social en una entidad registral en la región Lambayeque, 2022.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>Las plataformas digitales cumplen el rol de informar a los administrados en relación con el acceso al servicio público registral sin barreras de tiempo y espacio.</p> <p>Las plataformas digitales estimulan el impulso de los procedimientos registrales a través de la reducción de las brechas digitales.</p> <p>Las plataformas digitales garantizan el acceso permanente al servicio público registral fomentando la inclusión social en el acceso al servicio público registral.</p>	<p>V 1:</p> <p>Plataformas Digitales</p>	<p>El tipo de investigación es básica, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental con alcance transversal, descriptiva-correlacional</p>	<p>Población:</p> <p>La totalidad de administrados que han realizado un trámite registral en una entidad registral de la región Lambayeque a través de la plataforma digital de la SUNARP que asciende a 46,496</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra asciende a 382 administrados</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Método analítico, descriptivo y comparativo.</p>
			<p>V 2: Inclusión Social</p>			

Anexo 02: Cuadro de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Variable 1: Plataformas Digitales	CEPAL (2020) Son espacios tecnológicos que permiten la interacción entre una entidad pública y los administrados a través de la internet, eliminando las barreras de tiempo y espacio.	Para evaluar las plataformas digitales se ha tenido en cuenta las siguientes dimensiones: informativa, procedimental y resolutive	Informativa	Difusión de los requisitos para el inicio de un procedimiento administrativo.	Escala tipo likert	Encuesta
				Difusión de los diferentes procedimientos registrales.		
			Procedimental	Canales para la presentación de los trámites administrativos.		
				Mecanismos para activar el inicio de un procedimiento administrativo.		
			Resolutiva	Notificación del acto administrativo		
Notificación de esquelas y tachas						
Variable 2: Inclusión Social	CEPAL (2020) Política de Estado dirigida a generar las condiciones para el acceso a los servicios públicos básicos y la generación progresiva de oportunidades de crecimiento social.	Para evaluar la inclusión social se ha considerado las siguientes dimensiones: acceso al servicio público, y reducción de brechas digitales	Acceso al Servicio Público	Eliminar las barreras de tiempo para el acceso al servicio público digital.	Escala tipo likert	Encuesta
				Presentación de documentación sin barreras de tiempo.		
			Reducción de brechas digitales	Permitir el acceso a los servicios registrales de tipo digital		
				Generar competencias digitales en los administrados		

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario 01

Plataformas Digitales implementadas por una entidad pública

El siguiente instrumento se utilizará para evaluar la relación de las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque y la inclusión social.

Instrucciones:

Por favor, leer detenidamente cada pregunta formulada en el presente cuestionario y marque con una X la respuesta que crea conveniente. Así mismo, deberá contestar de manera individual:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensión	N°	Ítems	Valores				
			1	2	3	4	5
Informativa	01	¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque le informa los requisitos para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter registral?					
	02	¿Las plataformas digitales de una entidad registral es una herramienta ideal para informar a los administrados sobre los trámites administrativos de carácter registral que se puede realizar de manera virtual?					
	03	¿Considera usted que las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque difunde de manera eficiente los diferentes procedimientos registrales que se pueden realizar en línea?					
	04	¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque cumple un rol importante en las expectativas razonables de los administrados respecto de la difusión de los procedimientos registrales en línea?					

		y las ventajas respecto del trámite presencial?					
Procedimental	01	¿Considera amigable las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque como vía procedimental para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter registral?					
	02	¿Las plataformas digitales son más ventajosas que la vía procedimental tradicional para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter registral?					
	03	¿Las plataformas digitales como vía procedimental es un mecanismo idóneo que permite la interacción entre el administrado y la administración registral a través de red y donde se le otorga la misma validez al documento virtual respecto del documento físico?					
	04	¿Las plataformas digitales constituyen en la actualidad una vía procedimental necesaria para fomentar el impulso de los procedimientos administrativos de carácter registral?					

Resolutiva	01	¿Considera usted que las notificaciones de los actos administrativos de carácter registral a través de las plataformas digitales actualmente brindan la celeridad y transparencia a los procedimientos registrales?					
	02	¿Considera usted que en el contexto de la economía digital la notificación de los actos administrativos de carácter registral es notificados oportunamente por vías electrónicas a los administrados?					
	03	¿Considera usted que las decisiones administrativas de los resolutores difundidas a través de las plataformas digitales es una vía idónea para impulsar el procedimiento administrativo de carácter registral?					
Acceso al Público	01	¿Considera usted que las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque eliminan las barreras de tiempo para el acceso al servicio público registral?					
	02	¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque al eliminar las barreras de tiempo para el acceso					

		al servicio público, fomenta la inclusión social en la región Lambayeque?					
	03	¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque permite la presentación de documentos sin barreras de tiempo las 24 horas del día y los siete días a la semana?					
	04	¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque debe considerar ingresada la documentación en el día hábil de su ingreso a pesar de haber sido ingresada después de las 16:30 horas?					
Reducción de brechas digitales	01	¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque fomentan el acceso a los servicios digitales del Estado en el extremo de la información de carácter registral?					
	02	¿Las plataformas digitales permiten reducir las brechas de acceso a los servicios públicos de carácter registral?					
	03	¿Las plataformas digitales de una entidad registral fomentan las competencias digitales de los administrados que impulsan					

c		procedimientos de carácter registral?					
	04	¿Las plataformas digitales reducen las brechas digitales y estimulan la competencia digital de los administrados, situación que contribuyen en la inclusión social en la región de Lambayeque?					
	05	¿La inclusión social se manifiesta a través de la mejora de calidad del servicio público y la garantía de su acceso permanente por intermedio de las plataformas digitales?					

Anexo 04 Fórmula de la muestra

Este proyecto utilizará un tamaño de muestra representativa, para lo cual estimamos el tamaño de la muestra a través de una proporción poblacional debido a que se conoce el tamaño de la población; para ello se utiliza la siguiente formula:

Este proyecto utilizará un tamaño de muestra representativa, para lo cual estimamos el tamaño de la muestra a través de una proporción poblacional debido a que se conoce el tamaño de la población; para ello se utiliza la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (46,496) \cdot (0.50) \cdot (0.50)}{(0.05)^2 \cdot (46,496-1) + (1.96)^2 \cdot (0.50) \cdot (0.50)} = 382$$

Donde:

N= Total de administrados que en el ejercicio 2022 realizaron un trámite registral= 46,496 personas.

Z= 1.96 intervalo de confianza

p= Probabilidad a favor (50%)

q= Probabilidad en contra (50%)

e= Margen de error (5%)

n= muestra= 382

Teniendo como resultado a una muestra de 382 administrados que contribuirán con el registro de la información relevante para el desarrollo de este proyecto de investigación.

Anexo 6: Validación del Instrumento por tres expertos
FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: *Las plataformas digitales implementadas por una entidad registral y la inclusión social en la región Lambayeque*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
PLATAFORMAS DIGITALES	Informativa	Difusión de los requisitos para el inicio de un procedimiento administrativo.	¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque le informa los requisitos para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter registral?	X		X		X		X		
			¿Las plataformas digitales de una entidad registral es una herramienta ideal para informar a los administrados sobre los trámites administrativos de carácter registral que se puede realizar de manera virtual?	X		X		X		X		
		Difusión de los diferentes procedimientos registrales.	¿Considera usted que las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque difunde de manera eficiente los diferentes procedimientos registrales que se pueden realizar en línea?	X		X		X		X		
			¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque cumple un rol importante en las expectativas razonables de los administrados respecto de la difusión de los procedimientos registrales en línea y las ventajas respecto del trámite presencial?	X		X		X		X		
	procedimental.	Canales para presentación de los trámites administrativos.	¿Considera amigable las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque como vía procedimental para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter registral?	X		X		X		X		
			¿Las plataformas digitales son más ventajosas que la vía procedimental tradicional para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter registral?	X		X		X		X		
		Mecanismos para activar inicio de un procedimiento administrativo..	¿Las plataformas digitales como vía procedimental es un mecanismo idóneo que permite la interacción entre el administrado y la administración registral a través de red y donde se le otorga la misma validez al documento virtual respecto del documento físico?	X		X		X		X		
	resolutiva	Notificación del acto administrativo	¿Las plataformas digitales son más ventajosas que la vía procedimental tradicional para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter registral?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que las notificaciones de los actos administrativos de carácter registral a través de las plataformas digitales es una vía necesaria para dar celeridad y transparencia a los procedimientos registrales?	X		X		X		X		
		Notificación de esquelos y tachas	¿Considera usted que en el contexto de la economía digital la notificación de los actos administrativos de carácter registral debe ser notificados por vías electrónicas a los administrados?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que los actos resolutivos de los registradores deben ser notificados a través de las plataformas digitales y fomentar la subsanación en línea de ser posible?	X		X		X		X		

			¿Considera usted que las decisiones administrativas de los resolutores difundidas a través de las plataformas digitales es una vía idónea para impulsar el procedimiento administrativo de carácter registral?	X		X		X		X		
INCLUSIÓN REGITSTRAL	Acceso al servicio público	Eliminar las barreras de tiempo para el acceso al servicio público digital.	¿Considera usted que las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque eliminan barreras de tiempo para el acceso al servicio público registral?	X		X		X		X		
			¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque al eliminar las barreras de tiempo para el acceso al servicio público, fomenta la inclusión social en la región Lambayeque?	X		X		X		X		
	Presentación de documentación sin barrera de tiempo.	¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque permite la presentación de documentos sin barreras de tiempo las 24 horas del día y los siete días a la semana?	X		X		X		X			
		¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque debe considerar ingresada la documentación en el día hábil de su ingreso a pesar de haber sido ingresada después de las 16:30 horas?	X		X		X		X			
	Reducción de brechas digitales	Permitir el acceso a los servicios registrales de tipo digital	¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque fomentan el acceso a los servicios digitales del Estado en el extremo de la información de carácter registral?	X		X		X		X		
			¿Las plataformas digitales permiten reducir las brechas de acceso a los servicios públicos de carácter registral?	X		X		X		X		
		Generar competencias digitales en los administrados	¿Las plataformas digitales de una entidad registral fomentan las competencias digitales de los administrados que impulsan procedimientos de carácter registral?	X		X		X		X		
¿Las plataformas digitales reducen las brechas digitales y estimulan la competencia digital de los administrados, situación que contribuyen en la inclusión social en la región de Lambayeque?	X			X		X		X				
		¿La inclusión social se manifiesta a través de la mejora de calidad del servicio público y la garantía de su acceso permanente por intermedio de las plataformas digitales?	X		X		X		X			

Grado y Nombre del Experto: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad Dra. Angélica Yuliana Sobrino Olea

Celular 9233335364

Firma del experto :



Angélica Yuliana Sobrino Olea

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Las plataformas digitales implementadas por una entidad registral y la inclusión social en la región Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario que se utilizará para evaluar las plataformas digitales de una entidad registral y la inclusión social en la región Lambayeque.

3. TESISISTA:

Br. : Petronila Elizabeth Collao Puican

4. DECISIÓN:


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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17 de junio de 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI EXPERTO</p>	<p>HUELLA</p>
---	---------------

Colocar Constancia SUNEDU del validador



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SOBRINO OLEA**
Nombres **ANGELICA YULIANA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16733848**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **09/04/18**
Resolución/Acta **0093-2018-UCV**
Diploma **052-031857**
Fecha Matrícula **05/01/2015**
Fecha Egreso **31/12/2016**

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000784030

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 17/06/2022 13:27:55-0500

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

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

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



TÍTULO DE LA TESIS: *Las plataformas digitales implementadas por una entidad registral y la inclusión social en la región Lambayeque*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PLATAFORMAS DIGITALES	Informativa	Difusión de los requisitos para el inicio de un procedimiento administrativo.	¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque le informa los requisitos para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter registral?	X		X		X		X		
			¿Las plataformas digitales de una entidad registral es una herramienta ideal para informar a los administrados sobre los trámites administrativos de carácter registral que se puede realizar de manera virtual?	X		X		X		X		
		Difusión de los diferentes procedimientos registrales	¿Considera usted que las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque difunde de manera eficiente los diferentes procedimientos registrales que se pueden realizar en línea?	X		X		X		X		
			¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque cumple un rol importante en las expectativas razonables de los administrados respecto de la difusión de los procedimientos registrales en línea y las ventajas respecto del trámite presencial?	X		X		X		X		
	procedimental.	Canales para presentación de los trámites administrativos.	¿Considera amigable las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque como vía procedimental para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter registral?	X		X		X		X		
			¿Las plataformas digitales son más ventajosas que la vía procedimental tradicional para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter registral?	X		X		X		X		
		Mecanismos para activar inicio de un procedimiento administrativo..	¿Las plataformas digitales como vía procedimental es un mecanismo idóneo que permite la interacción entre el administrado y la administración registral a través de red y donde se le otorga la misma validez al documento virtual respecto del documento físico?	X		X		X		X		
			¿Las plataformas digitales son más ventajosas que la vía procedimental tradicional para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter registral?	X		X		X		X		
	resolutiva	Notificación del acto administrativo	¿Considera usted que las notificaciones de los actos administrativos de carácter registral a través de las plataformas digitales es una vía necesaria para dar celeridad y transparencia a los procedimientos registrales?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que en el contexto de la economía digital la notificación de los actos administrativos de carácter registral debe ser notificados por vías electrónicas a los administrados?	X		X		X		X		
		Notificación de esuelas y tachas	¿Considera usted que los actos resolutivos de los registradores deben ser notificados a través de las plataformas digitales y fomentar la subsanación en línea de ser posible?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que las decisiones administrativas de los resolutores difundidas a través de las plataformas digitales es una vía idónea para impulsar el procedimiento administrativo de carácter registral?	X		X		X		X		

			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INCLUSIÓN REGISTRAL	Acceso al servicio público	Eliminar las barreras de tiempo para el acceso al servicio público digital		X	X		X		X		
		¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque al eliminar las barreras de tiempo para el acceso al servicio público, fomenta la inclusión social en la región Lambayeque?									
	Presentación de documentación sin barreras de tiempo.	¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque permite presentación de documentos sin barreras de tiempo las 24 horas del día y los siete días a la semana?		X	X		X		X		
		¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque debe considerar la documentación ingresada en el día hábil de su ingreso a pesar de haber sido ingresada después de las 16:30 horas?									
	Reducción de brechas digitales	Permitir el acceso a los servicios registrales de tipo digital	¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque fomentan el acceso a los servicios digitales del Estado en el extremo de la información de carácter registral?	X		X		X		X	
			¿Las plataformas digitales permiten reducir las brechas de acceso a los servicios públicos de carácter registral?	X		X		X		X	
		Generar competencias digitales en los administrados	¿Las plataformas digitales de una entidad registral fomentan las competencias digitales de los administrados que impulsan procedimientos de carácter registral?	X		X		X		X	
	¿Las plataformas digitales reducen las brechas digitales y estimulan la competencia digital de los administrados, situación que contribuyen en la inclusión social en la región de Lambayeque?		X		X		X		X		
	¿La inclusión social se manifiesta a través de la mejora de calidad del servicio público y la garantía de su acceso permanente por intermedio de las plataformas digitales?		X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dr. Luis Alberto García Altamirano

DNI : 16636567

Firma del experto :

Dr. Luis Alberto García Altamirano

CLAD N° 6562

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

5. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Las plataformas digitales implementadas por una entidad registral y la inclusión social en la región Lambayeque

6. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario que se utilizará para evaluar las plataformas digitales de una entidad registral y la inclusión social en la región Lambayeque.

7. TESISISTA:

Br. : Petronila Elizabeth Collao Puican

8. DECISIÓN:

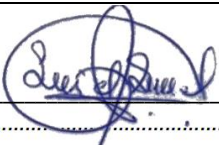
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17 de junio de 2022

 Firma/DNI Dr. Luis Alberto Collao Alcamirano EXPERTO CLADN° 6562	<p>HUELLA</p>
---	---------------

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GARCIA ALTAMIRANO
Nombres	LUIS ALBERTO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16636567

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	09/04/18
Resolución/Acta	0093-2018-UCV
Diploma	052-031825
Fecha Matriculación	05/08/2014
Fecha Egreso	31/12/2016

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000784406

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17/06/2022 17:31:02-0500

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27209 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

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



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

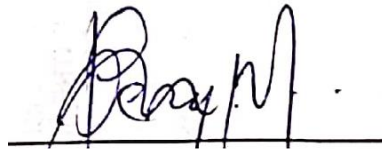
TÍTULO DE LA TESIS: *Las plataformas digitales implementadas por una entidad registral y la inclusión social en la región Lambayeque*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PLATAFORMAS DIGITALES	Informativa	Difusión de los requisitos para el inicio de un procedimiento administrativo.	¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque le informa los requisitos para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter registral?	X		X		X		X		
			¿Las plataformas digitales de una entidad registral es una herramienta ideal para informar a los administrados sobre los trámites administrativos de carácter registral que se puede realizar de manera virtual?	X		X		X		X		
		Difusión de los diferentes procedimientos registrales	¿Considera usted que las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque difunde de manera eficiente los diferentes procedimientos registrales que se pueden realizar en línea?	X		X		X		X		
			¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque cumple un rol importante en las expectativas razonables de los administrados respecto de la difusión de los procedimientos registrales en línea y las ventajas respecto del trámite presencial?	X		X		X		X		
	Procedimental.	Canales para presentación de trámites administrativos.	¿Considera amigable las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque como vía procedimental para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter registral?	X		X		X		X		
			¿Las plataformas digitales son más ventajosas que la vía procedimental tradicional para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter registral?	X		X		X		X		
		Canales para presentación de trámites administrativos.	¿Considera amigable las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque como vía procedimental para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter registral?	X		X		X		X		
			¿Las plataformas digitales son más ventajosas que la vía procedimental tradicional para el inicio de un procedimiento administrativo de carácter registral?	X		X		X		X		
	Resolutiva	Notificación del acto administrativo	¿Considera usted que las notificaciones de los actos administrativos de carácter registral a través de las plataformas digitales es una vía necesaria para dar celeridad y transparencia a los procedimientos registrales?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que en el contexto de la economía digital la notificación de los actos administrativos de carácter registral debe ser notificados por vías electrónicas a los administrados?	X		X		X		X		
		Notificación de esquelos y tachas	¿Considera usted que los actos resolutivos de los registradores deben ser notificados a través de las plataformas digitales y fomentar la subsanación en línea de ser posible?	X		X		X		X		
			¿Considera usted que las decisiones administrativas de los resolutores difundidas a través de las plataformas digitales es una vía idónea para impulsar el procedimiento administrativo de carácter registral?	X		X		X		X		

			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
INCLUSIÓN REGITSTRAL	Acceso al servicio público	Eliminar las barreras de tiempo para el acceso al servicio público digital.	¿Considera usted que las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque eliminan las barreras de tiempo para el acceso al servicio público registral ?	X		X		X		X	
			¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque al eliminar las barreras de tiempo para el acceso al servicio público, fomenta la inclusión social en la región Lambayeque?	X		X		X		X	
		Presentación de documentación sin barreras de tiempo.	¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque permite la presentación de documentos sin barreras de tiempo las 24 horas del día y los siete días a la semana?	X		X		X		X	
			¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque debe considerar ingresada la documentación en el día hábil de su ingreso a pesar de haber sido ingresada después de las 16:30 horas?	X		X		X		X	
	Reducción de brechas digitales	Permitir el acceso a los servicios registrales de tipo digital	¿Las plataformas digitales de una entidad registral de la región Lambayeque fomentan el acceso a los servicios digitales del Estado en el extremo de la información de carácter registral?	X		X		X		X	
			¿Las plataformas digitales permiten reducir las brechas de acceso a los servicios públicos de carácter registral?	X		X		X		X	
		Generar competencias digitales en los administrados	¿Las plataformas digitales de una entidad registral fomentan las competencias digitales de los administrados que impulsan procedimientos de carácter registral?	X		X		X		X	
			¿Las plataformas digitales reducen las brechas digitales y estimulan la competencia digital de los administrados, situación que contribuyen en la inclusión social en la región de Lambayeque?	X		X		X		X	
			La inclusión social se manifiesta a través de la mejora de calidad del servicio público y la garantía de su acceso permanente por intermedio de las plataformas digitales?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Percy Milton Espinoza Gonzales

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

9. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Las plataformas digitales implementadas por una entidad registral y la inclusión social en la región Lambayeque

10. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario que se utilizará para evaluar las plataformas digitales de una entidad registral y la inclusión social en la región Lambayeque.

11. TESISISTA:

Br. : Petronila Elizabeth Collao Puican

12. DECISIÓN:

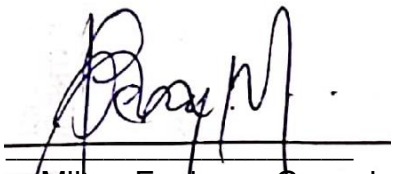

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 17 de junio de 2022

 Percy Milton Espinoza Gonzales 40278110	 HUELLA
---	---



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ESPINOZA GONZALES**
Nombres **PERCY MILTON**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **40278110**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

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

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **19/07/21**
Resolución/Acta **0432-2021-UCV**
Diploma **052-120176**
Fecha Matricula **04/01/2012**
Fecha Egreso **21/01/2014**

Fecha de emisión de la constancia:
11 de Junio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000775811

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

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



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 11/06/2022 08:36:40-0500

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

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2009-PCM.

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Las plataformas digitales implementadas por una entidad registral y la inclusión social en la Región Lambayeque", cuyo autor es COLLAO PUICAN PETRONILA ELIZABETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 05 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FIGUEROA CORONADO ERICK CARLO DNI: 27422969 ORCID 0000-0002-2599-2558	Firmado digitalmente por: FCORONADOE el 05-08- 2022 14:57:31

Código documento Trilce: TRI - 0392365