



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**La transformación digital y la inclusión de los adultos mayores  
en la atención en la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones 2022**

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

**AUTORA:**

Vicencio Vasquez, Shirley Katherine (orcid.org/0000-0002-1087-8162)

**ASESORA:**

Dra. Carbonell Garcia, Carmen Elena (orcid.org/0000-0002-3692-3013)

Mg. Moreno Nuñez, Patricia Janet (orcid.org/0000-0001-8801-8069)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

CHIMBOTE – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA:**

A mis padres, Francisco y Elsa, y a mis hermanas, Vania y Leslie por sus enseñanzas sobre perseverancia para continuar desarrollándome profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTO:**

A Dios, por permitirme cumplir mis metas profesionales.

A mis docentes, por su guía constante en el trayecto de la elaboración del trabajo de investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, CARBONELL GARCIA CARMEN ELENA , MORENO NUÑEZ PATRICIA JANET, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "La Transformación Digital y la Inclusión de Los Adultos Mayores en la Atención en la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones 2022", cuyo autor es VICENCIO VASQUEZ SHIRLEY KATHERINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 31 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARMEN ELENA CARBONELL GARCIA <b>DNI:</b> 19528879 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3692-3013	Firmado electrónicamente por: CCARBONELLG el 31-01-2024 08:35:31
PATRICIA JANET MORENO NUÑEZ <b>DNI:</b> 18099921 <b>ORCID:</b> 0000-0001-8801-8069	Firmado electrónicamente por: PMORENONU el 31-01-2024 08:28:18

Código documento Trilce: TRI - 0736410



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VICENCIO VASQUEZ SHIRLEY KATHERINE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La Transformación Digital y la Inclusión de Los Adultos Mayores en la Atención en la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
SHIRLEY KATHERINE VICENCIO VASQUEZ DNI: 46443185 ORCID: 0000-0002-1087-8162	Firmado electrónicamente por: SVICENCIO el 09-01- 2024 22:57:52

Código documento Trilce: TRI - 0728913

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV RESULTADOS	19
V DISCUSIÓN	26
VI CONCLUSIONES	32
VII RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Prueba de normalidad de la transformación digital e inclusión	19
Tabla 2	Relación entre transformación digital e inclusión	20
Tabla 3	Nivel de habilidades digitales	21
Tabla 4	Nivel de propósito	22
Tabla 5	Nivel de eficiencia	23
Tabla 6	Nivel de accesibilidad	24
Tabla 7	Nivel de satisfacción	25

## **RESUMEN**

La presente investigación titulada “La Transformación Digital y la Inclusión de Los Adultos Mayores en la Atención en la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones 2022”, tuvo por objetivo estudiar el mecanismo digital creado para obtener citas con el fin de tramitar pasaporte electrónico genera diversas opiniones entre la población, siendo que parte de ella considera que es beneficioso conseguir una cita eligiendo fecha y hora sin apersonarse a la institución, mientras que otra parte de la población encuentra dificultades por las brechas digitales, por lo que la razón de ser de esta investigación es determinar cómo impacta la transformación digital en la obtención de citas para tramitar pasaporte electrónico a los adultos mayores en la Jefatura Zonal Chimbote de la Superintendencia Nacional de Migraciones en el año 2022. Para ello la investigación fue básica, cuantitativa, de diseño descriptivo correlacional, no experimental y transversal, donde la muestra fue de 50 usuarios (Adultos mayores) a quienes se les aplicó dos cuestionarios (El primero de 9 ítems y el segundo de 6 ítems). Se obtuvo como conclusión que existió una relación directa, fuerte y significativa entre la transformación digital y la inclusión de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones – Chimbote, 2022.

Palabras clave: Transformación digital, brecha digital, adultos mayores, habilidades digitales, inclusión.



## **ABSTRACT**

The present research titled “The Digital Transformation and the Inclusion of Older Adults in Care at the Chimbote Zonal Headquarters – Migrations 2022”, aimed to study the digital mechanism created to obtain appointments in order to process an electronic passport, generates diverse opinions among the population, and part of it considers that it is beneficial to get an appointment by choosing a date and time without going to the institution, while another part of the population finds difficulties due to digital divides, so the reason for this research is determine how the digital transformation impacts obtaining appointments to process electronic passports for older adults at the Chimbote Zonal Headquarters of the National Superintendence of Migration in the year 2022. For this, the research was basic, quantitative, with a descriptive correlational design, not experimental and transversal, where the sample was 50 users (Older adults) to whom two questionnaires were applied (The first with 9 items and the second with 6 items). The conclusion was obtained that there was a direct, strong and significant relationship between digital transformation and the inclusion of older adults who turn to the Zonal Migration Headquarters - Chimbote, 2022.

Keywords: Digital transformation, digital divide, older adults, digital skills, inclusion.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La sociedad actual ha experimentado una profunda metamorfosis al sumergirse completamente en la era de la información y el conocimiento. Este cambio, impulsado por avances tecnológicos acelerados, ha alterado nuestras rutinas diarias, desde la realización de pagos electrónicos hasta la forma en que llevamos a cabo compras en línea.

El fenómeno de la sociedad de la información se caracteriza por transformar la vida y las relaciones entre individuos, gobiernos, empresas y organizaciones a través del uso intensivo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Este concepto, inspirado en los programas de desarrollo de países industrializados desde la década de 1960, ha emergido como la sucesora de la sociedad industrial. La distinción clave entre la sociedad de la información y la sociedad del conocimiento reside en que la información no es equivalente al conocimiento; más bien, la información actúa como un instrumento del conocimiento.

El trayecto hacia la transformación digital impacta en todas las esferas de la sociedad, desde la reducción del uso de papel hasta cambios significativos en la educación y el trabajo. La alfabetización digital, fundamental para desenvolverse en la sociedad de la información, se erige como la puerta de acceso a la inclusión social. La certificación de saberes, especialmente dirigida a personas mayores, se considera una estrategia para superar la brecha digital y asegurar que todos tengan acceso a estas tecnologías.

De conformidad con lo instituido por el artículo 19° del Decreto Legislativo N° 1350 – Ley de Migraciones, los ciudadanos peruanos ostentan el derecho a conseguir su pasaporte, en el país o fuera del este, el mismo que será emitido por institución correspondiente”.

La transformación digital permite a las organizaciones privadas o públicas utilizar herramientas digitales con el objetivo de mejorar los procesos que desarrollan de acuerdo a sus actividades. Es por ello que, desde hace años, la Superintendencia Nacional de Migraciones puso a disposición de los ciudadanos peruanos el registro de citas a través de su página web para poder tramitar el pasaporte electrónico, a fin de utilizarlo posteriormente y ejercer su derecho al libre

tránsito internacional. Para realizar el trámite de pasaporte electrónico, se debe pagar una tasa en el Banco de la Nación o [pagalo.pe](http://pagalo.pe), a continuación, ingresar a la página web de Migraciones: Sistema de Citas en Línea, programar una cita, seleccionado la oficina donde desea ser atendido y registrar datos generales como número de documento nacional de identidad y correo electrónico. Posteriormente, el día de la cita se acude a la jefatura zonal seleccionada, donde los servidores confirmarán la identidad, capturarán los datos biométricos y por último se imprimirá y entregará el pasaporte.

Sin embargo, este registro de citas generó diversas opiniones entre la población, entre otros motivos, debido a la forma de obtenerse, siendo que parte de ella considera que es beneficioso poder obtener una cita eligiendo fecha y hora sin apersonarse físicamente a la institución, mientras que otra parte de la población encuentra dificultades debido a las brechas digitales.

Es preciso señalar que, las brechas digitales en el presente caso las constituyen la diferencia entre la edad de la población que requiere pasaporte y por lo tanto una cita obtenida por la página web para tramitar el mismo.

Pese a los grandiosos progresos respecto a la facilidad de acceso a la información mediante de la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación, la posibilidad de utilizar Internet, las bibliotecas de acceso público y los libros de todo costo especializados en un universo de campos del conocimiento, perdura la existencia de un gran sector de la población que se encuentra fuera de estos logros obtenidos (Ramos, 2015)

Si bien es cierto, la pandemia generada a causa del Covid-19, apresuró la transformación digital a lo largo del mundo, y hasta cierto punto exigió, el raudo aprendizaje del uso de las tecnologías, existe un sector de la población al que todavía se le dificulta en demasía acceder a distintos servicios por este medio.

Los adultos mayores constituyen una parte primordial de nuestra comunidad, lastimosamente, de acuerdo a la generación en la que nacieron y crecieron, es decir antes de la era digital, se encuentran en desventaja frente a los usuarios más jóvenes, quienes se desarrollaron en conjunto con las tecnologías de la información. Conforme las tecnologías avanzan el Estado promueve la inclusión de los adultos mayores, sin embargo, existe el riesgo de que esta intención de

asegurar su acceso a servicios no se realice de forma idónea, afectando a dicha población.

Es por ello que, en base a lo expuesto en los párrafos precedentes, se plasma como problema de estudio: ¿Cómo impacta la transformación digital en la obtención de citas de pasaporte electrónico a la inclusión de los adultos mayores en la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones en 2022?

La investigación, se justificó teóricamente, porque permitió cerrar brechas de conocimiento previamente existentes respecto al impacto de la transformación digital en el acceso a citas de los adultos mayores y podría contribuir al diseño de políticas de la institución considerando la inclusión de aquellos; se justificó metodológicamente, en base a los resultados a través de un enfoque cuantitativo; tuvo viabilidad, debido a las altas posibilidades de ejecutar la investigación por las características de la misma; y se justificó socialmente, considerando que se realizó la importancia de la inclusión de los adultos mayores en la sociedad.

El estudio se realizó orientado por el siguiente objetivo general: Analizar como impacta la transformación digital en la inclusión de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones – Chimbote, 2022. Y como objetivos específicos se buscó: Determinar el nivel de las habilidades digitales de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones – Chimbote, 2022, al solicitar una cita por medios digitales, determinar el nivel de propósito de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones – Chimbote, 2022, al solicitar una cita por medios digitales, determinar el nivel de eficiencia de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones – Chimbote, 2022, al solicitar una cita por medios digitales, determinar el nivel de accesibilidad de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones – Chimbote, 2022, al solicitar una cita por medios digitales y determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones – Chimbote, 2022, al solicitar una cita por medios digitales. Asimismo, de acuerdo al planteamiento las hipótesis serían H1: Existe relación significativa entre la transformación digital y la inclusión de los adultos mayores en la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones, 2022 y H0: No existe relación significativa entre la transformación digital y la inclusión de los adultos mayores en la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto al ámbito internacional, se define como transformación digital la unificación de tecnología digital en todas las áreas que abarca una entidad, lo que comprende una modificación en la forma de funcionamiento y en la forma de brindar valor al grupo de profesionales y usuarios del sistema. La transformación digital se refiere a más que solo la digitalización de los procesos intrínsecos de las instituciones, debido a que también comprende implementar y brindar servicios digitales a los usuarios, modificando así totalmente las propuestas de valor. Esta transformación admite un cambio cultural de la organización que precisa que los procedimientos se generen con nuevos mecanismos a fin de elaborar, ejecutar y relacionarse. (Vidal et al., 2023). Esta transformación se encuentra referida a las modificaciones de una organización que utiliza la tecnología con la finalidad de obtener mejoras comerciales, esta transformación puede tener como meta establecida, optimizar las operaciones dentro de la institución, así como eficiencia, eficacia, innovación, entre otras (Nguyen et al., 2023).

Por su parte, European Public & Social Innovation Review en un artículo referente a la transformación digital, señala que, se efectuaron análisis de factores principales y factores compuestos para conocer los componentes clave que conforman la transformación digital en países que conforman la Unión Europea, y que los resultados revelan la presencia de tres componentes únicos que permiten colaborar con la comprensión de la transformación digital en la Unión Europea, la "capacitación digital", la "digitalización de las empresas" y el "acceso de banda ancha", ". Al examinar la dependencia que existen entre estos factores y entender el rendimiento digital de cada uno de los países miembros, se advierte que los políticos podrían generar específicas estrategias para cerrar y/o disminuir la brecha existente y avalar que todos los ciudadanos accedan a los beneficios de la digitalización (Pinto et al., 2003).

Como se señalaba anteriormente las tecnologías y los procesos son componentes claves en la transformación digital, en los estudios realizados se advierten que el enfoque principal es el usuario, en conjunto con un cambio cultural y organizacional, por lo que en algunas investigaciones se han propuesto evaluar la referida transformación (Sánchez, 2017). En este sentido se propone una

evaluación de las entidades para realizar acciones frente a la transformación digital (Delgado, 2020).

Por su parte, la transformación social admite que la unión de las tecnologías de la información y el conocimiento pueden superar las barreras generadas en las interacciones sociales al permitir comunicación más simple y económica, sobre todo en adultos mayores, al realizarse en cualquier momento y lugar, por lo que este concepto, es una meta trazada y podría obtenerse mediante el uso de las tecnologías de la información, para ello se plantea activar el uso de las tecnologías por los adultos mayores a fin de evitar el aislamiento social (Rozzano et al., 2021).

Si bien es cierta la afirmación respecto a la que la tecnología es fundamental, debe considerarse que la misma es un medio y no un fin, por lo que la mayoría de ciudadanos entrevistados el impulso para la transformación se encontraba relacionada con los beneficios a los que puedan acceder los usuarios al utilizarlas y no a la actualización tecnológica en sí misma.

Al bloque de desigualdades sumadas a lo largo del tiempo, en la actualidad se suma una más, nos referimos a aquella que incluye la marginación de acceso a los servicios de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información que le permiten participar o no en el desarrollo de la nueva sociedad que se está construyendo, siendo que, esta nueva diferencia la constituye la brecha digital (Alva, 2014). En cuanto a operaciones comunes, donde no se requiere presencia física, como cuando realizan operaciones bancarias y compras, el uso de las tecnologías genera comodidad en gran parte de la población, sin embargo, con esta conveniencia y dependencia actual frente a las tecnologías de la información, los adultos mayores podrían tener menos facilidades para acceder a ellas, en poco tiempo, si es que aún no nos encontramos en esta etapa, las tecnologías digitales se convertirán en el estándar y esta "realidad" se transformará en una bendición para algunos y en una maldición para otro sector del país.

Podemos definir brecha digital como la diferencia que se concibe desde el crecimiento de las tecnologías digitales, debido a las distintas capacidades para el acceso por diversas condiciones de infraestructura y/o conectividad, territorio, educación, socioeconómicas preexistentes; su uso también se encuentra vinculado

a las habilidades y competencias digitales que posee cada persona (Van Dijk & Van Deursen, 2014).

La diferencia de edad entre los usuarios que acceden a internet genera la brecha generacional digital, es decir, existe un trecho que divide a los nativos digitales de su contraparte, los inmigrantes digitales, en cuanto al uso de las nuevas tecnologías de la información. Podemos definir a estos dos bloques de personas de la siguiente manera: en primer lugar, nativos digitales, sería la denominación otorgada a quienes nacieron entre los años 1980 y 1990, debido a que existieron en un ambiente tecnológico y habituados con las tecnologías de la información, mientras que, los inmigrantes digitales, nacidos entre los años 1940 y 1980, está referido a personas que se incorporaron a las nuevas tecnologías, con distinto tipo de celeridad, siendo que, entre ambos grupos etarios, existe una fisura en la utilización de tecnología, por falta de habilidades o competencias digitales, que se considera que se incrementa desde de la edad de 55 años. Esta brecha generacional digital pudo ser ocasionada, entre otros motivos, por la no urgencia de uso de las TIC, por temor a lo ignorado o, sencillamente, por considerar que no se obtiene provecho de algo ajeno a lo familiar, a estos motivos, se une la poca seguridad que podría generar la exhibición en la red, por ejemplo, información que contenga datos personalísimos o bancarios, entre otros, y por último la falta de habilidades adquiridas básicas de un grupo compuesto por adultos mayores, por falta de educación para su uso (Martín, 2020).

A fin de brindar una definición sobre TIC señalamos que, son un conjunto de mecanismos, recursos, herramientas, programas informáticos, aplicativos, que permiten el procesamiento y/o almacenamiento de datos, facilitando su acceso rápido debido a la digitalización de la información.

La brecha digital se puede concebir como uno de los primeros conceptos con los que se empieza a reflexionar sobre el impacto social que generan las TIC, considerando que, pese a que es cierto que pueden producir oportunidad de desarrollo en bienestar de la población, también generarán una distancia significativa entre las personas que pueden acceder a ellas y las que tienen alguna limitación para su acceso. La brecha digital, se muestra como una de las nuevas facetas de la desigualdad en este siglo, y de no considerarse como una situación

por resolver, se prolongará en el futuro generando un problema mayor mantenido por estructuras económicas, políticas y sociales (Alva, 2014).

Los efectos del hecho de que la población envejezca respecto al ámbito de las TIC son considerables, en tanto que la utilización de los servicios y herramientas que puede brindar el gobierno cada vez más importante, con mayor razón para la población compuesta por adultos mayores, que generalmente poseen condicionamientos psico-físicos y sociales que podrían disminuirse mediante las TIC, sin embargo, este grupo etario son los que menos utilizan las TIC por causa de la brecha generacional digital conceptualizada por la Agencia Nacional de Telecomunicaciones e Información que depende del Departamento de Comercio de Estados Unidos como la diferencia existente entre quienes cuentan con un ordenador personal y quienes no lo tienen (Alcalá, 2016).

Mientras que, según la Unión Europea la inclusión social se refiere al proceso que asegura que la población que se encuentra en riesgo de ser excluidos debe obtener las herramientas necesarias a fin de lograr desarrollarse plenamente en su vida, a nivel económico, social y cultural, disfrutando un nivel alineado a la normalidad de acuerdo a su entorno, lo que permite que cuenten con mayor intervención en las sus decisiones que afecten directamente a su vida, y alineadas al respeto de sus derechos fundamentales, por lo que en una sociedad que a medida que transcurre el tiempo depende más y más de las TIC, es indispensable que toda la población pueda acceder a éstas (Arteaga y Tenecora, 2019)

Los adultos mayores muestran un interés relevante hacia las tecnologías de la información, asimismo consideran que mejorarían su calidad de vida, por lo que la mayoría de ellos utilizan algún tipo de aparato tecnológico, siendo el más utilizado el teléfono celular, también es preciso señalar que la mayoría de dicha población utilizan internet hace menos de cuatro años, por lo que es preciso continuar con el aprendizaje (Escuder, 2017).

En las tecnologías de la información, la accesibilidad se describe como el arte de asegurar que todos los recursos utilizados por distintos medios, se encuentren disponibles para la totalidad de la población. Asimismo, se señala que, en las últimas publicaciones sobre accesibilidad se mencionan diversos principios,



pautas y recomendaciones a fin de desarrollar un producto totalmente accesible (Guenaga et al., 2007).

En el ámbito privado se destaca que, la transformación digital, crea un nuevo modelo de consumidor, quien exige eficiencia debido a la conexión instantánea y mayor información ya que puede conseguir un mejor precio y/o calidad (Guerra, 2017)

En cuanto al ámbito regional, encontramos que la tecnología avanza velozmente hacia la era del 5G y la Web 3.0, incorporando la inteligencia artificial y el Internet de las Cosas. Estos cambios demandan una preparación adecuada, que incluya la alfabetización digital, con el fin de evitar desigualdades sociales. La colaboración ciudadana activa y la participación de diversos actores sociales surgen como elementos cruciales para garantizar que todos puedan disfrutar plenamente de las oportunidades que ofrece la sociedad de la información (Aguirre y Moretti ,2020)

Asimismo, puede señalar que las definiciones se encuentran orientadas a la incorporación de las TIC como un instrumento a fin de mejorar el desempeño de un negocio y/o establecimiento, perfeccionando el modelo actual o transformándolo completamente en uno nuevo, y enfocándose en los clientes, así como en sus colaboradores (Maliqueo et al., 2021). Las tecnologías de la información llegaron a convertirse en algo irremplazable para la comunicación natural, es por ello que, su progreso consiguió que los ciudadanos tuvieran que adecuarse a formas de desenvolverse totalmente nuevas, así como de pensar, sin embargo, las tecnologías de la información es una novedad que no hace mucho alcanzó a la población compuesta por los adultos mayores, y es por ello que se precisa que adquieran conocimientos mínimos sobre el uso de los ordenadores, celulares, internet, ofimática, entre otros, lo que lleva a garantizar sus derechos relacionados con esta nueva realidad. Es por ello que el Mineducación y el Mintic de la República de Colombia cuentan como línea de acción líneas de acción alfabetizar a la población de la tercera edad sobre temas respecto al manejo de las TIC.

Un concepto diferente sobre la etapa de la vejez, como una parte de la vida, que es más desconocida, se centra en el hecho indudable de que el transcurso del

tiempo produce efectos en los ciudadanos, y existen diferencias marcadas relevantes entre la infancia, adolescencia o adultez (Zapata, 2001).

La inclusión de los ciudadanos de la tercera edad en cuanto al uso de las TIC no es tema estudiado en demasía, considerando que, se cuenta con poca literatura relacionados. En el año 2001 mediante la investigación de Villar expuesto en su artículo “Las personas mayores y TIC” se describe como características nuevas de los adultos mayores encontrarse en un momento de mejora tecnológica, asimismo, reflexiona respecto a la dificultad para articular los componentes digitales con las personas mayores, también se realiza una investigación de la accesibilidad que este grupo etario tiene a las TIC, por lo que se señala, que actualmente se crearon comunidades digitales para que los adultos mayores puedan acceder de forma más sencilla a las TIC (Beltrán, 2017).

Históricamente, tanto la generación como la aplicación de la tecnología generan ventajas para las organizaciones y los grupos sociales que utilizaron estas ventajas para beneficiar a sus miembros obtuvieron un nivel de desarrollo que se diferencia aún más de otro grupo social. La brecha digital se podría definir como la diferencia de posibilidades existentes para poder acceder a la información al utilizar las TIC, y no se relaciona únicamente con la tecnología, sino con una combinación de factores sociales y económicos, así como otras limitaciones (Serrano y Martínez, 2003).

La frase ciudades inteligentes (CI), nombrado en idioma inglés como Smart Cities (SC), hoy en día se transformó en un argumento primordial de análisis en investigación, ya que, debido a que es una opción indiscutible para la inclusión social de lo que se denomina grupo vulnerable, como los adultos mayores. El desarrollo de este tema deberá brindar atención a los retos de cada país, de acuerdo a sus características, en los países prósperos como en los países considerados del tercer mundo y deberá sostenerse en tecnologías de información que permitan su aplicación a nivel del hogar, nivel municipal, nivel sectorial, nivel industrial, entre otros. Es por ello que se debe resaltar la importancia estas ciudades tienen como meta incluir a todos los ciudadanos miembros, esto con el apoyo de herramientas que permitan facilitar la libertad y la autonomía frente a espacios en movimiento y la exposición a situaciones complicadas (López y Álvarez, 2021).

El grupo de la población compuesto por adultos mayores es víctima de la desigualdad digital y existe evidencia respecto a los obstáculos para la disminución, y se requieren operaciones específicas para la inclusión digital. Es por ello que, en Uruguay se implementó el Plan Ibirapitá mediante el cual se entregó una Tablet a los jubilados de bajos ingresos, asimismo se brinda un taller introductorio y se otorga un plan de acceso a internet en su domicilio, siendo que, en junio del 2018 existían 190,000 beneficiarios de este programa y se propuso llegar a una meta de 350,000 en el año 2020, por lo que se verifica una clara política pública de Uruguay orientada a los adultos mayores (Escuder et al., 2020)

Respecto a los aspectos positivos que genera la transformación digital es que, se visualiza una gran cantidad de beneficios y utilidad debido a la correcta aplicación de las herramientas y el control brindado por los trabajadores, como son: la facilidad y rapidez con la que se pueden generar determinadas actividades cotidianas, y necesarias para el correcto funcionamiento de una entidad, por ejemplo, el uso de software desarrollados para organizar la institución y programar funciones, así como adaptar dicha herramienta a las necesidades particulares de cada institución, aumento así la productividad (Hernández, 2021).

Las empresas donde se desarrolla la transformación digital pueden optimizar los resultados de forma excepcional, en tanto que, las razones primordiales para su afirmación son la mejora de la eficiencia, lograr una toma de decisiones efectiva, incrementar la accesibilidad, aumentar la satisfacción de los clientes, y obtener beneficios en cuanto al retorno de la inversión realizada (Proaño et al., 2018).

Las habilidades digitales de los adultos mayores, actualmente en nuestra sociedad no se encuentran en un nivel alto, sin embargo, es necesario que el Estado priorice su inclusión, como lo señala al indicar que muchos pueden sentirse excluidos debido al hecho de no saber utilizar las plataformas digitales modernas, así como teléfonos celulares, lo que genera complicaciones al realizar trámites. Sin embargo, dicho grupo etario mantiene un alto grado en cuanto a sus capacidades físicas y cognitivas, así como los recursos pertinentes para amoldarse a una nueva realidad social que les toca vivir (Seghini, 2016).

En cuanto al ámbito nacional, se puede señalar que, el grupo etario de adultos mayores, de conformidad con la normativa peruana, la constituyen aquellos

que cuentan con sesenta años o más, la Carta Magna, reconoce y brinda defensa a este grupo, por lo que las políticas nacionales se deben encontrar orientadas a avalar el ejercicio de sus derechos como un sujeto de derecho. Asimismo, en la sociedad existe la posibilidad de discriminación por motivo de edad los limite a participar en distintas actividades. Desde un extremo netamente biológico, los cambios generados por la vejez, es la consecuencia de los daños a nivel molecular y celular a través del tiempo de vida de una persona, siendo que este proceso, conduce a un final inevitable, y durante el mismo se produce el decrecimiento de la cognición de las personas, si bien no existe una lista taxativa de las características de este proceso, esto incluye capacidades físicas, psicológicas y sociales.

Para los adultos mayores, la inclusión social implica ser una parte activa de la vida comunitaria, contribuyendo y recibiendo apoyo independientemente de su origen, condición social, raza o credo. Sentirse valorado e integrado, sin discriminación, por familiares, amigos y vecinos es crucial en este proceso. Los cambios demográficos tienen repercusiones en la vida de los ancianos, demandando asegurar su participación e inclusión social a medida que aumenta su proporción en la población (Veliz, 2022).

El Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital publicado el 13 de setiembre del 2018 en el Diario Oficial El Peruano, con el objeto de plasmar una norma adaptable al uso de las tecnologías de la información, en cuanto a la digitalización de procesos y servicios de entidades de la Administración pública.

El Decreto de Urgencia N° 006-2020 mediante el cual se crea el Sistema Nacional de Transformación Digital, teniendo como objetivo garantizar la articulación y emitir lineamientos para la implementación de los servicios y plataformas digitales públicas y privadas que se implementen para lograr la competitividad y la productividad en las diversas regiones.

Asimismo, el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM aprobó el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412 y establece condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, regula la gestión de las tecnologías digitales en las entidades de la Administración pública.

El Decreto Supremo N° 157-2021-PCM que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020 desarrolla el esquema de gobernanza del Sistema Nacional de Transformación Digital, sus componentes e interrelación con otros sistemas y organizaciones.

Mediante Decreto Supremo N° 085-2023-PCM publicado el 28 de julio del 2023 en el Diario Oficial El Peruano, se aprobó la Política Nacional de Transformación Digital al 2030, aplicable a todas las entidades de la administración pública señalada en la Ley de Procedimiento Administrativo General. En dicha norma, se enuncia un problema público que es el bajo ejercicio de la ciudadanía digital, debido a que de la medición realizada por la Encuesta Nacional de Hogares respecto a las capacidades digitales (ENAHOG) se obtuvo como resultado que existen personas que no ejercen ninguna capacidad y, en el otro extremo se encuentran aquellos ciudadanos que ejercen todas las capacidades consideradas. Asimismo, se señala como grupo especial de protección a quienes se encuentran en riesgo de exclusión, debido a su impacto por la brecha digital, comprendiendo este grupo a los pueblos indígenas, la población afroperuana, mujeres, la niñez y la adolescencia, personas adultas mayores, personas con discapacidad, población migrante, población LGTBI y personas que viven con VIH.

El referido problema público genera siete efectos, siendo uno de ellos el dificultar la inclusión social, asociado especialmente a la capacidad o libertad digital para realizar trámites ante organizaciones públicas, por lo que el objetivo esperado al 2030 es duplicar el ejercicio de la ciudadanía digital per cápita a 4 capacidades o libertades digitales, es por ello que se establecieron distintos servicios, como “S4.3.1. Programa de Talento Digital de manera continua a favor de los integrantes del Sistema Nacional de Transformación Digital con énfasis en adultos mayores y jóvenes” (PCM, 2023).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El tipo del presente trabajo es investigación básica, de acuerdo a su propósito, considerando que tuvo por objetivo aumentar los conocimientos científicos originados en un marco teórico (Relat, 2010). Este tipo de investigación también se denomina pura o fundamental, busca el progreso científico, sin incumbir de forma directa en alguna aplicación posible. (Grajales,2000)

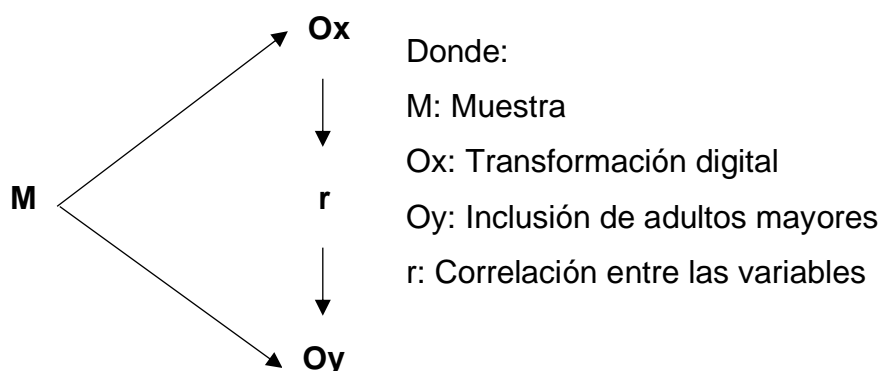
##### **3.1.2. Diseño de investigación**

La presente investigación posee un enfoque cuantitativo, que representa, un conjunto de procesos secuenciales y es demostrativo. El orden es estricto, se origina en una idea que va delimitándose y, una vez determinada, se precisan objetivos y preguntas de investigación, se verifica la literatura y se elabora un marco teórico. De las preguntas se generan hipótesis y se señalan variables; se redacta un plan para su prueba y se miden las variables; posteriormente se examinan los resultados obtenidos utilizando métodos estadísticos, y se generan conclusiones. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

El diseño de la presente investigación es no experimental, por lo que las variables no fueron manipuladas de forma voluntaria, y solo es preciso recabar datos que permitan explicar la situación objeto de estudio. De igual manera corresponde una temporalidad transversal, siendo que, la recopilación de datos se realizará en un tiempo establecido. (Arias, 2012)

También se desarrolla un alcance correlacional, considerando que, la finalidad primordial es establecer la relación entre las dos variables d estudio (Arias, 2012).

## Esquema



### 3.2. Variables y operacionalización:

#### Variable 1: La transformación digital

**Definición conceptual:** Se define como transformación digital la unificación de tecnología digital en todas las áreas que abarca una entidad, lo que comprende una modificación en la forma de funcionamiento y en la forma de brindar valor al grupo de profesionales y usuarios del sistema. La transformación digital se refiere a más que solo la digitalización de los procesos intrínsecos de las instituciones, debido a que también comprende implementar y brindar servicios digitales a los usuarios, modificando así totalmente las propuestas de valor. Esta transformación admite un cambio cultural de la organización que precisa que los procedimientos se generen con nuevos mecanismos a fin de elaborar, ejecutar y relacionarse. (Vidal-Alaball, et al. 2023).

**Definición operacional:** La transformación digital será medido con una encuesta basada en las siguientes dimensiones: habilidades digitales, propósito y eficiencia.

#### Variable 2: La inclusión de los adultos mayores

**Definición conceptual:** Se refiere al proceso que asegura que la población mayor que se encuentra en riesgo de ser excluidos debe obtener las herramientas necesarias a fin de lograr desarrollarse plenamente en su vida, a nivel económico, social y cultural, disfrutando un nivel alineado a la normalidad de acuerdo a su entorno. (Arteaga y Tenecora, 2019)

**Definición operacional:** La inclusión de los adultos mayores será medida con un cuestionario basado en las dimensiones: accesibilidad, y satisfacción de adultos mayores

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

#### **3.3.1. Población**

El universo o población agrupa en su totalidad a la cantidad de elementos con características similares, los cuales sirvieron de informantes para el estudio (Arias, 2012). La población que parte del estudio, son 93 adultos mayores peruanos comprendidos en el grupo etario entre 60 y 99 años de edad, tanto del sexo masculino como femenino, que se apersonaron a la Jefatura Zonal Chimbote a fin de tramitar su pasaporte electrónico, posterior a la obtención de su cita través de la página electrónica de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Migraciones.

#### **3.3.2. Muestra**

A razón de la muestra se tuvo una cantidad de 50 adultos mayores entre los 60 a 99 años, quienes participaron del desarrollo del instrumento de investigación.

#### **3.3.3. Muestreo**

Se realizó un muestreo no probabilístico, puesto que la elección de los participantes fue a conveniencia del investigador y conforme se tuvo la asistencia al centro de recolección de datos.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Adulto mayor que se apersonó a la Jefatura Zonal Chimbote a fin de tramitar su pasaporte electrónico, posterior a la obtención de su cita través de la página electrónica de la Superintendencia Nacional de Migraciones – Migraciones.

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

La técnica a utilizarse en esta investigación será la encuesta, conceptualizada como una técnica referida a conseguir la información relevante de las personas que se encuentran directamente conexas con el



objeto principal de estudio; pero discrepa en cuanto a la técnica de entrevista debido a que existe un menor nivel de interacción con aquellas personas. (Useche et al., 2019)

La encuesta, en el desarrollo de una investigación, se refiere a un proceso a través del cual los ciudadanos otorgan datos de forma directa al personal investigador, siendo así que, la encuesta podría circunscribirse dentro de técnicas denominadas como reporte personal, considerando intrínsecamente a los ciudadanos que brindan la señalada información. La investigación que utiliza encuesta procede del tipo de investigación denominada cuantitativa, sin embargo, también puede recopilarse de la cualitativa, lo que determina a una investigación por encuestas es el propósito de relatar, estudiar y fijar relaciones específicas entre las variables ya sea por poblaciones determinadas o secciones de la población, normalmente de determinada extensión. (Yuni, y Urbano, 2014).

Asimismo, se señala que, se utilizó como instrumento el cuestionario, y este puede realizarse de distintas formas, por ejemplo, usando ítems como interrogaciones o afirmaciones, abiertas o cerradas, respecto a determinados aspectos que se desean recabar; siendo que, en cualquiera de estos tipos se generarán ventajas y desventajas. (Useche, Artigas, Queipo, y Perozo, 2019)

Previo a la ejecución de la aplicación del instrumento, se realizó la validación del mismo, por lo que se solicitó el juicio de expertos, mediante el cual tres profesionales en la materia revisaron la correcta funcionalidad, obteniendo opinión favorable de los tres jueces requeridos. Asimismo, se indica que, se realizó una prueba piloto con ciudadanos de las mismas características y se estableció una alta fiabilidad correspondiente a 0,94 utilizando el coeficiente alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos:**

Para la actual investigación se recolectó información obtenida por medio de Scopus, con la finalidad de obtener fuentes científicas que alimenten el marco teórico.

Posteriormente se solicitó autorización a la Jefatura Zonal Chimbote de la Superintendencia Nacional de Migraciones, a fin de realizar las encuestas correspondientes a los ciudadanos peruanos adultos mayores que se apersonaron a sus oficinas a fin de tramitar pasaporte electrónico previa cita obtenida por la página web institucional.

Por último, luego de recabar la información necesaria se analizará la misma y se realizó la triangulación de datos, a fin de proceder a la elaborar las conclusiones del señalado trabajo de investigación.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos recabados se procesaron en los programas SPSS versión 26 y Microsoft Excel, aplicativos necesarios para poder obtener los resultados, inferencial y descriptivo, siendo que en los alcances descriptivos.

En cuanto a los alcances descriptivos se realizó la presentación utilizando tablas de frecuencia, donde se almacenaron los datos, y al mismo tiempo se graficaron en cuanto a porcentajes. Aunado a ello, se contó con un modelo inferencial, con el cual se ejecutaron las pruebas de alfa de Cronbach y la prueba de correlación.

Conceptualizamos pragmáticamente la utilización de datos como acciones inevitables a fin de generar un proceso congruente y metódico de obtención, acopio y recuperación de datos. Dichas operaciones poseen como finalidad asegurar (i) que se puede acceder a dichos datos de calidad; (ii) mantener documentada la información sobre los análisis se ejecutaron; y (iii) el mantenimiento de los datos y estudios relacionados luego de la conclusión (Huberman & Miles, 2000).

### **3.7. Aspectos éticos:**

En cuanto a los aspectos éticos, se señala que se respetó el manual de ética de investigación de la Universidad Cesar Vallejo. Por lo que se indica que, existió autonomía por parte de los participantes, debido a que cada uno aceptó libremente a ser encuestado teniendo conocimiento de lo que implica su participación. De igual forma se señala que, no se causó perjuicio a los

adultos mayores objeto de la presente investigación, considerando que el estudio le otorga relevancia a dicha población.

Asimismo, existió justicia al realizar la encuesta, en tanto que los usuarios fueron tratados con igualdad y sin mediar discriminación de ningún tipo. En cuanto a la libertad existente, se manifiesta con el hecho de que la investigadora es la única beneficiaria académica al obtener el grado.

Por último, es menester recalcar que, esta investigación guarda respeto por la autoría de los datos obtenidos, respecto a los trabajos científicos anteriores, los mismos que serán citados brindando la consideración que merecen.

#### IV. RESULTADOS

Analizar como impacta la transformación digital en la inclusión de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones – Chimbote, 2022

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de la transformación digital e inclusión*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Transformación digital	0,296	50	0,000
Inclusión	0,295	50	0,000

Al ser la significancia menor a 0.05 (5%) entonces se considera que la distribución de la transformación digital y la inclusión, no persiguen una distribución normal de datos.

**Tabla 2***Relación entre transformación digital e inclusión*

	Rho de Spearman	Inclusión
	Coeficiente de correlación	0,769**
Transformación digital	Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

Al haberse hallado un  $p\text{-valor}=0.000<5\%$ , implica que existe una relación directa y significativa entre la transformación digital y la inclusión de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones – Chimbote, 2022, siendo esta de una fuerza alta (0.769).

OE<sub>1</sub>: Determinar el nivel de las habilidades digitales de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones – Chimbote, 2022, al solicitar una cita por medios digitales

**Tabla 3**

*Nivel de habilidades digitales*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	26	52,00
Regular	21	42,00
Adecuado	3	6,00
Total	50	100,00%

**Interpretación:** Se evidencio que el 52.00% (26) de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones considera que el nivel de habilidades digitales era inadecuado, un 42.00% (21) lo considero regular y un 6.00% (3) lo considero adecuado.

OE2: Determinar el nivel de propósito de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones – Chimbote, 2022, al solicitar una cita por medios digitales.

**Tabla 4**

*Nivel de propósito*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	32	64,00%
Regular	15	30,00%
Adecuado	3	6,00%
Total	50	100,00%

**Interpretación:** Se evidencio que el 64.00% (32) de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones considera que el nivel de propósito era inadecuado, un 30.00% (15) lo considero regular y un 6.00% (3) lo considero adecuado.

OE<sub>3</sub>: Determinar el nivel de eficiencia de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones – Chimbote, 2022, al solicitar una cita por medios digitales.

**Tabla 5**

*Nivel de eficiencia*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	29	58,00%
Regular	17	34,00%
Adecuado	4	8,00%
Total	50	100,00%

**Interpretación:** Se evidencio que el 58.00% (29) de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones considera que el nivel de eficiencia era inadecuado, un 34.00% (17) lo considero regular y un 8.00% (4) lo considero adecuado.



OE4: Determinar el nivel de accesibilidad de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones – Chimbote, 2022, al solicitar una cita por medios digitales.

**Tabla 6**

*Nivel de accesibilidad*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	33	66,00%
Regular	13	26,00%
Adecuado	4	8,00%
Total	50	100,00%

**Interpretación:** Se evidencio que el 66.00% (33) de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones considera que el nivel de accesibilidad era inadecuado, un 26.00% (13) lo considero regular y un 8.00% (4) lo considero adecuado.

OE5: Determinar el nivel de satisfacción de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones – Chimbote, 2022, al solicitar una cita por medios digitales.

**Tabla 7**

*Nivel de satisfacción*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	30	60,00%
Regular	18	36,00%
Adecuado	2	4,00%
Total	50	100,00%

**Interpretación:** Se evidencio que el 60.00% (30) de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones considera que el nivel de satisfacción era inadecuado, un 36.00% (18) lo considero regular y un 4.00% (2) lo considero adecuado.

## V. DISCUSIÓN

Centrados al desarrollo de la discusión de resultados, es importante conmemorar que la presente investigación fue propuesta a motivo que, pese a los grandiosos progresos respecto a la facilidad de acceso a la información mediante de la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación, la posibilidad de utilizar Internet, las bibliotecas de acceso público y los libros de todo costo especializados en un universo de campos del conocimiento, perdura la existencia de un gran sector de la población que se encuentra fuera de estos logros obtenidos (Ramos, 2015). Si bien es cierto, la pandemia generada a causa del Covid-19, apresuró la transformación digital a lo largo del mundo, y hasta cierto punto exigió, el raudo aprendizaje del uso de las tecnologías, existe un sector de la población al que todavía se le dificulta en demasía acceder a distintos servicios por este medio.

Los adultos mayores constituyen una parte primordial de nuestra comunidad, lastimosamente, de acuerdo a la generación en la que nacieron y crecieron, es decir antes de la era digital, se encuentran en desventaja frente a los usuarios más jóvenes, quienes se desarrollaron en conjunto con las tecnologías de la información. Conforme las tecnologías avanzan el Estado promueve la inclusión de los adultos mayores, sin embargo, existe el riesgo de que esta intención de asegurar su acceso a servicios no se realice de forma idónea, afectando a dicha población. Es por ello que, en base a lo expuesto en los párrafos precedentes, se plasma como problema de estudio: ¿Cómo impacta la transformación digital en la obtención de citas de pasaporte electrónico a la inclusión de los adultos mayores en la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones en 2022?

Siendo así que se presentó el objetivo de determinar el impacto de la transformación digital en la obtención de citas de pasaporte electrónico a la inclusión los adultos mayores en la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones en el 2022. Por lo que, los hallazgos muestran el valor del coeficiente de correlación  $r=0.769$ , así como, un grado de significancia  $p=0.000 < 0.05$ , facultando el poder determinar la existencia de un impacto positivo directo y

significativo de la transformación digital en la inclusión de adultos mayores, además de reconocer que el servicio digitalizado de la obtención de citas promueve la participación ágil de los adultos, que aún están prestos al desarrollo de sus actividades de forma autónoma.

En semejanza se presenta la investigación de Pinedo (2021) que centró su estudio el efecto de la digitalización en base al programa Alianza Crece a la inclusión social de la Región San Martín, contando con un estudio básico, transversal y descriptivo. El cual, a razón de sus datos, halló que, el nivel previo del proyecto de inclusión digital, fue muy baja en 38%, a su vez, después del programa Alianza Crece se logró adquirir un nivel medio con un 56%; finalmente, concluyó que hubo un impacto positivo del proyecto Alianza Crece en la inclusión digital en la región, contando con un nivel de confianza es del 95% y 180 GI, y una significancia 0,000, menos de 0,05.

Bajo estos escenarios queda claro la importancia que es la aplicación de las tecnologías a los servicios gubernamentales en aras de acortar las brechas de desigualdad que existen en la ciudadanía, pues, la transformación digital asume que la unión de las tecnologías de la información y el conocimiento pueden superar las barreras generadas en las interacciones sociales al permitir comunicación más simple y económica, sobre todo en adultos mayores, al realizarse en cualquier momento y lugar, por lo que este concepto, es una meta trazada y podría obtenerse mediante el uso de las tecnologías de la información, para ello se plantea activar el uso de las tecnologías por los adultos mayores a fin de evitar el aislamiento social (Rozzano et al., 2021).

No obstante, al bloque de desigualdades sumadas a lo largo del tiempo, en la actualidad se suma una más, nos referimos a aquella que incluye la marginación de acceso a los servicios de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información que le permiten participar o no en el desarrollo de la nueva sociedad que se está construyendo, siendo que, esta nueva diferencia la constituye la brecha digital (Alva, 2014).

En cuanto a operaciones comunes, donde no se requiere presencia física, como cuando realizan operaciones bancarias y compras, el uso de las

tecnologías genera comodidad en gran parte de la población, sin embargo, con esta conveniencia y dependencia actual frente a las tecnologías de la información, los adultos mayores podrían tener menos facilidades para acceder a ellas, en poco tiempo, si es que aún no nos encontramos en esta etapa, las tecnologías digitales se convertirán en el estándar y esta "realidad" se transformará en una bendición para algunos y en un maldición para otro sector del país.

Esta último, con notoriedad se presenta en las poblaciones más vulnerables con las que cuenta un país, pues, existe una debilidad en la alfabetización o habilidad que pueda presentar un adulto mayor sobre las tecnologías a comparación de una población más activa hacia las Tics, y esto se enmarca en los hallazgos del objetivo específico 1, donde se dicta analizar el nivel de las habilidades digitales de los adultos mayores que solicitan cita de pasaporte para la tramitación en Migraciones Chimbote. Entre lo más resaltante se halló que, el 52.00% (26) de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones considera que el nivel de habilidades digitales era inadecuado, un 42.00% (21) lo considero regular y un 6.00% (3) lo considero adecuado. Asumiendo que, es clave que los adultos cuenten con una habilidad digital notable con el cual se asegure acortar la brecha digital.

Puesto que, de acuerdo a Van Dijk y Van Deursen (2014) la brecha digital como la diferencia que se concibe desde el crecimiento de las tecnologías digitales, debido a las distintas capacidades para el acceso por diversas condiciones de infraestructura y/o conectividad, territorio, educación, socioeconómicas preexistentes; su uso también se encuentra vinculado a las habilidades y competencias digitales que posee cada persona.

De otro lado, el estudio también se propuso como objetivo específico 2 determinar la percepción de los adultos mayores sobre el cumplimiento del propósito de la institución de brindar rapidez y facilidad al usuario para obtener citas por la página web. Hallando que, el 64.00% (32) de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones considera que el

nivel de propósito era inadecuado, un 30.00% (15) lo considero regular y un 6.00% (3) lo considero adecuado. Ante esto se entiende que, los adultos mayores perciben deficiencias sobre el logro del propósito del uso de las plataformas directamente en el servicio de citas.

A modo de congruencia, se presenta la postura desarrollada por el autor Sánchez (2017) quien refiere que, las tecnologías y los procesos son componentes claves en la transformación digital, en los estudios realizados se advierten que el enfoque principal es el usuario, en conjunto con un cambio cultural y organizacional. Siendo el factor cultural un factor clave que permitirá un cambio en la adaptación de los adultos a los nuevos modelos de servicio existente.

Asimismo, el objetivo específico 3 pretende determinar la percepción de los adultos mayores sobre el nivel de eficiencia al solicitar cita de pasaporte por la página web, el cual halló que, el 58.00% (29) de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones considera que el nivel de eficiencia era inadecuado, un 34.00% (17) lo considero regular y un 8.00% (4) lo considero adecuado. Sobre los datos se puede inferir que aún se tiene dificultades en que los adultos logren acceder al servicio en su totalidad, pues estos carecen de herramientas y facultades para su completo desarrollo

Pues, de acuerdo a la European Public & Social Innovation Review en un artículo referente a la transformación digital, señala que, se efectuaron análisis de factores principales y factores compuestos para conocer los componentes clave que conforman la transformación digital en países que conforman la Unión Europea, y que los resultados revelan la presencia de tres componentes únicos que permiten colaborar con la comprensión de la transformación digital en la Unión Europea, la "capacitación digital", la "digitalización de las empresas" y el "acceso de banda ancha (Pinto et al., 2003)

Por su parte, el objetivo específico 4 donde se busca determinar la percepción de los adultos mayores sobre el nivel de accesibilidad para la obtención de la cita de pasaporte por la página web. Se logró hallar que, el

66.00% (33) de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones considera que el nivel de accesibilidad era inadecuado, un 26.00% (13) lo considero regular y un 8.00% (4) lo considero adecuado. Asumiéndose, las carencias en el acceso que presenta parte del grupo de adultos, lo cual dificulta a acortar las brechas digitales existentes.

Pues, de acuerdo a Van Dijk y Van Deursen (2014) la brecha digital como la diferencia que se concibe desde el crecimiento de las tecnologías digitales, debido a las distintas capacidades para el acceso por diversas condiciones de infraestructura y/o conectividad, territorio, educación, socioeconómicas preexistentes; su uso también se encuentra vinculado a las habilidades y competencias digitales que posee cada persona.

No obstante, en cuanto al ámbito nacional, se puede señalar que, el grupo etario de adultos mayores, de conformidad con la normativa peruana, la constituyen aquellos que cuentan con sesenta años o más, la Carta Magna, reconoce y brinda defensa a este grupo, por lo que las políticas nacionales se deben encontrar orientadas a avalar el ejercicio de sus derechos como un sujeto de derecho.

Asimismo, en la sociedad existe la posibilidad de discriminación por motivo de edad los limite a participar en distintas actividades. Desde un extremo netamente biológico, los cambios generados por la vejez, es la consecuencia de los daños a nivel molecular y celular a través del tiempo de vida de una persona, siendo que este proceso, conduce a un final inevitable, y durante el mismo se produce el decrecimiento de la cognición de las personas, si bien no existe una lista taxativa de las características de este proceso, esto incluye capacidades físicas, psicológicas y sociales.

Para finalizar, el objetivo específico 5 de determinar la satisfacción del servicio de los adultos mayores en cuanto a la obtención las citas para tramitar pasaporte electrónico. En consecuencia, los resultados destacan que, el 60.00% (30) de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones considera que el nivel de satisfacción era inadecuado, un 36.00% (18) lo considero regular y un 4.00% (2) lo considero adecuado.

Para disponer de un cambio de este escenario se debe comprender que, para los adultos mayores, su satisfacción implica en ser una parte activa de la vida comunitaria, contribuyendo y recibiendo apoyo independientemente de su origen, condición social, raza o credo. Sentirse valorado e integrado, sin discriminación, por familiares, amigos y vecinos es crucial en este proceso. Los cambios demográficos tienen repercusiones en la vida de los ancianos, demandando asegurar su participación e inclusión social a medida que aumenta su proporción en la población (Veliz, 2022).



## VI. CONCLUSIONES

- Primera** Se concluye que existe una relación directa, fuerte y significativa entre la transformación digital y la inclusión de los adultos mayores que recurren a la Jefatura Zonal de Migraciones – Chimbote, 2022.
- Segunda** Se concluyó que la mayor parte de los adultos mayores que recurrieron a la Jefatura Zonal de Migraciones consideró que el nivel de habilidades digitales era inadecuado.
- Tercera** Se concluyó que la mayor parte de los adultos mayores que recurrieron a la Jefatura Zonal de Migraciones consideró que el nivel de propósito era inadecuado.
- Cuarta** Se concluyó que la mayor parte de los adultos mayores que recurrieron a la Jefatura Zonal de Migraciones consideró que el nivel de eficiencia era inadecuado.
- Quinta** Se concluyó que la mayor parte de los adultos mayores que recurrieron a la Jefatura Zonal de Migraciones consideró que el nivel de accesibilidad era inadecuado.
- Sexta** Se concluyó que la mayor parte de los adultos mayores que recurrieron a la Jefatura Zonal de Migraciones consideró que el nivel de satisfacción era inadecuado.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primera** A la Superintendencia Nacional de Migraciones, se recomienda contar con asesores digitales, quienes sirvan de capacitadores en un área determinada para enseñar a los adultos mayores como puede hacer el uso de las plataformas webs, incrementando de esta manera las habilidades digitales de los adultos.
- Segunda** Asimismo, se recomienda el desarrollo de interfaz de las plataformas de Migraciones de manera más amigable o intuitiva, siendo accesible en comprensión y práctica por la ciudadanía y con ello contribuir a incluir a mayor parte de población y en aporte a la disminución de la brecha digital.
- Tercera** A la Unidad de Imagen se le recomienda la generación de infografías que permitan informar a los adultos mayores de los medios y usos de las plataformas webs, con la finalidad de mejorar su conocimiento del manejo de plataformas, así como brindarle oportunidades de atención a distancia.

## REFERENCIAS

- Abad, L. (2016). La alfabetización digital como instrumento de e-inclusión de las personas mayores. *Prisma Social*, (16), 156-204.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3537/353747312005.pdf>
- Aguirre, A. & Moretti, M. (2020). *Sociedad de la información y transformación digital*.  
[https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/108656/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/108656/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alunni, L. & Llambías, N. (2018). *Explorando la transformación digital desde adentro*.  
[http://dspace.palermo.edu/dspace/bitstream/handle/10226/2059/PBR\\_17\\_01.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.palermo.edu/dspace/bitstream/handle/10226/2059/PBR_17_01.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alva, A., (2014) Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 223, 273  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/rmcps/v60n223/v60n223a10.pdf>
- Arteaga, M. & Tenecora, D. (2019). *Alfabetización digital para adultos mayores* (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).  
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8667/1/14328.pdf>
- Beltrán, V (2017). *Una mirada hacia la inclusión del adulto mayor en el uso de las tecnologías de la información y comunicación*.  
<http://hdl.handle.net/10654/17206>.
- Burin, D. Coccimiglio, Y. González, F. y Bulla, J. (2016). Desarrollos recientes sobre habilidades digitales y comprensión lectora en entornos digitales. *Psicología, conocimiento y sociedad*, 6(1), 191-206.  
[http://scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-70262016000100009](http://scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-70262016000100009)
- Camacho, K. (2005). La brecha digital. *Palabras en juego: enfoques multiculturales sobre las sociedades de la información*, 61-71.  
<https://analfatecnicos.net/archivos/96.LaBrechaDigital-PalabrasEnJuego-KenlyCamacho.pdf>

- Casamayou, A., y Morales, M. (2017). Personas mayores y tecnologías digitales: desafíos de un binomio. *Psicología, conocimiento y sociedad*, 7(2), 152-172. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/pcs/v7n2/1688-7026-pcs-7-02-00152.pdf>
- Cordero, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista educación*, 33(1), 155-165. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- De la Espriella R. y Gómez Restrepo C. Teoría fundamentada. *Rev Colomb Psiquiatr.* 2020;49:126–132. <https://doi.org/10.1016/j.rcpeng.2018.08.001>
- Decreto de Urgencia N° 006-2020 (2020). *Decreto de Urgencia N°006-2020 que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital*. Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/mpfn/informes-publicaciones/1678070-decreto-de-urgencia-n-006-2020>
- Decreto Legislativo N° 1412 (2018) *Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital*. Diario Oficial El Peruano XXXV - N° 14646. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1691026-1>
- Decreto Supremo N° 085-2023-PCM (2023) *Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Transformación Digital al 2030*. Diario Oficial El Peruano N° XL - N° 17378. <https://busquedas.elperuano.pe/cuadernillo/NL/20230728>
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM (2021) *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412 Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo y establece condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, regula la gestión de las tecnologías digitales en las entidades de la Administración pública*. Diario Oficial El Peruano N° XXXVIII - N° 15888. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1929103-3>
- Decreto Supremo N° 157-2021-PCM (2021) *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N° 006-2020, Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital*. Diario Oficial N°

<https://busquedas.elperuano.pe/cuadernillo/NL/20210925>

- Delgado T. (2020). Taxonomía de transformación digital. *Revista Cubana de transformación digital*, 1(1), 4-23. <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/62/58>
- Escuder, P. (2017) Universidad Jaume I. *Educación para la inclusión en personas mayores*. p.130-138.  
<https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10803/454983?locale-attribute=en>
- Escuder, S., Liesegang, R., y Rivoir, A. (2020). Usos y competencias digitales en personas mayores beneficiarias de un plan de inclusión digital en Uruguay. *Psicología, conocimiento y sociedad*, 10(1), 53-76.  
<https://doi.org/10.26864/pcs.v10.n1.3>
- Esteban Nieto, N. (2018). *Tipos de investigación*.  
<http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. 2. ed. Madrid: Morata.  
<http://digital.casalini.it/9788471127648>
- Flores, L. (2020) La alfabetización digital en el público adulto mayor. Un acercamiento desde la comunicación de las relaciones públicas en Perú. *Revista ComHumanitas*, ISSN: 1390-776XVol. 11, núm. 2.  
<https://doi.org/10.31207/rch.v11i2.239>
- Frávega, A. y Carnino M. (2003). *La comunicación y los adultos mayores*.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2651335.pdf>
- González, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Iberoamericana de educación*. P.14.  
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/20984/rie29a04.pdf?sequen>
- Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación*. 14, 112-116.  
<https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>

- Guenaga, L. Barbier, A., y Eguluz, A. (2007). La accesibilidad y las tecnologías en la información y la comunicación. *TRANS: revista de traductología*, (11), 155-169. <https://doi.org/10.24310/TRANS.2007.v0i11.3104>
- Guerra, A (2017). La transformación digital de la empresa. *Universidad de Cantabria*. p. 12-13. [https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/13402/ALONSO\\_GUERRAIVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/13402/ALONSO_GUERRAIVAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hamui, A. (2015) La pregunta de investigación en los estudios cualitativos. *Metodología de Investigación en Educación Médica*, 5,17, 49-54. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2015.08.008>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349. <https://core.ac.uk/reader/38813990>
- Hernández, P. (2021) *Importancia de la transformación digital en empresas, y la inversión en esta, para la resolución de problemas y optimización de funciones*, Universidad Militar Nueva Granada. p.8. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/39417>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Editorial McGraw-Hill Interamericana. <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L., (2014) *Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias" en Metodología de la investigación*, sexta edición, McGraw Hill Education, México. <http://hdl.handle.net/2183/8533>
- Huberman, A., & Miles, M. (2000). Métodos para el manejo y el análisis de datos. Denman CA, Haro JA (comp.). Por los rincones. Antología de métodos cualitativos en la investigación social. Hermosillo: El Colegio de Sonora, 253-300. [https://biblioteca.colson.edu.mx/e-docs/RED/Por\\_los\\_rincones-DENMAN\\_HARO.pdf#page=249](https://biblioteca.colson.edu.mx/e-docs/RED/Por_los_rincones-DENMAN_HARO.pdf#page=249)

- López, É., & Álvarez-Aros, E. (2021). Estrategia en ciudades inteligentes e inclusión social del adulto mayor. *PAAKAT: revista de tecnología y sociedad*, 11(20). <https://doi.org/10.32870/pk.a11n20.543>
- Maliqueo, C., González, J., Mardones, R., Ardiles, M. (2021) Gestión de personas y barreras a la innovación en la transformación digital. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26,94, 6. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35755/38055>
- Martín, A. (2020). La brecha digital generacional. Temas laborales: *Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, (151), 77-93. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7464144>
- Morse, JM, Barrett, M., Mayan, M., Olson, K. y Spires, J. (2002). Estrategias de verificación para establecer confiabilidad y validez en investigaciones cualitativas. *Revista Internacional de Métodos Cualitativos*, 1 (2), 13-22. <https://doi.org/10.1177/160940690200100202>
- Munarriz, B. (1992). *Técnicas y métodos en investigación cualitativa*. 103.
- Nguyen, D., Broekhuizen T, Qi, J., Verhoef P., (2023) Leveraging synergy to drive digital transformation: A systems-theoretic perspective, *Information & Management*, Volume 60, Issue 7. <https://doi.org/10.1016/j.im.2023.103836>
- Oppl, S. y Stary, C. (2018). Los juegos como recurso de aprendizaje eficaz para las personas mayores personas: fomentar la adopción experiencial de tecnologías de pantalla táctil. *Acceso universal en la Sociedad de la Información*, 69(40); 1-16. <https://doi.org/10.1007/s10209-018-0638-0>
- Parra, M., & Briceño I. (2013). Aspectos éticos en la investigación cualitativa. *Revista de enfermería neurológica*, 12(3), 118-121. <https://www.revenferneuroenlinea.org.mx/index.php/enfermeria/article/view/167/167>
- Pinedo, A. (2021). *Efecto del proyecto Alianza Crece en la inclusión digital*, CEDRO Región San Martín, 2020. [Tesis de maestría]. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62890/Pinedo\\_TAI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62890/Pinedo_TAI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pinto, H., Nogueira, C. y Vieira, G. (2023). Panorama de la digitalización en la Unión Europea: Perspectivas estadísticas para una Transformación Digital. *European Public a Social Innovation Review*, 8,1. <https://doi.org/10.31637/epsir.23-1.2>
- Proaño, M., Orellana S., Martillo, I. (2018) Los sistemas de información y su importancia en la transformación digital de la empresa actual. *Revista espacios*, 39(45). <https://es.revistaespacios.com/a18v39n45/18394503.html>
- Pujals, P. y Jiménez, A. (2012). Reflexión sobre el rigor científico en la investigación cualitativa. Ensayo sobre el rigor científico en la investigación cualitativa. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 18, 879. <https://core.ac.uk/download/pdf/38814651.pdf>
- Ramos, H. (2015) Información y ciudadanía, una propuesta desde la gobernanza. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 29,67,1. <https://doi.org/10.1016/j.ibbai.2016.02.039>
- Relat, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Centro de investigación biométrica*, 221, 227. [https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398\\_Introduccion\\_a\\_la\\_Investigacion\\_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf)
- Rozzano, L., Soriano, G. Wipada, K., Evangelista, L. (2021) Social transformation and social isolation of older adults: Digital technologies, nursing, healthcare, *Collegian*, Volume 28, Issue 5, 2021, Pages 551-558, <https://doi.org/10.1016/j.colegn.2021.01.005>
- Seghini, J. (2016) Los adultos mayores en el mundo digital, Universidad Nacional de La Plata. p. 70-73. [https://perio.unlp.edu.ar/sistemas/biblioteca/files/Seghini\\_Josefina\\_Trabajo\\_Integrador\\_Final\\_-\\_Josefina\\_Seghini.pdf](https://perio.unlp.edu.ar/sistemas/biblioteca/files/Seghini_Josefina_Trabajo_Integrador_Final_-_Josefina_Seghini.pdf)
- Serrano, A., y Martínez, E., 2003, Universidad Autónoma de Baja California. La Brecha Digital: Mitos y Realidades. (p.9-17) [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=nw8PLfm4Ma4C&oi=fnd&pg=PA5&dq=brecha+digital&ots=\\_aX3jMSRvB&sig=RIMUuNmg6MyZNfo3SRXGiHYvkq0#v=onepage&q=brecha%20digital&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=nw8PLfm4Ma4C&oi=fnd&pg=PA5&dq=brecha+digital&ots=_aX3jMSRvB&sig=RIMUuNmg6MyZNfo3SRXGiHYvkq0#v=onepage&q=brecha%20digital&f=false)



- Suárez, L., Universidad Complutense Madrid, Alfabetización digital en adultos mayores: Diseño de una estrategia sostenible basada en la metodología techpeoplecare en Lima, Perú, p. 53-54. <https://oa.upm.es/73653/>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>
- Van Dijk, J., y Van Deursen, A. (2014). Digital Skills. The Key to the Information Society, Book fort. Estados Unidos: Palgrave Macmillan. <https://link.springer.com/book/10.1057/9781137437037>
- Veliz, M. (2022). *Participación e inclusión social del adulto mayor en una localidad aledaña a la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2021*. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4685>
- Vidal-Alaball, J., Alarcon, I., Panadés, R., Escalé-Besa, A., Acezat, J. y Saperas, C. (2023). Abordaje de la transformación digital en salud para reducir la brecha digital. *Atención Primaria.*, 55(9), 2. <https://www.sciencedirect.com/journal/atencion-primaria/vol/55/issue/9>
- Yuni, J. y Urbano, C. (2014). Técnicas para investigar. *Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*, vol 2. Editorial brujas p64 <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%C3%A9cnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>
- Zapata Farías, H. (2001). Adulto mayor: participación e identidad. *Revista De Psicología*, 10(1), Pág. 189–197. <https://doi.org/10.5354/0719-0581.2001.18562>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalizacion

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Transformación digital	Se refiere a más que solo la digitalización de los procesos intrínsecos de las instituciones, debido a que también comprende implementar y brindar servicios digitales a los usuarios, modificando así totalmente las propuestas de valor. Esta transformación admite un cambio cultural de la organización que precisa que los procedimientos se generen con nuevos mecanismos a fin de elaborar, ejecutar y relacionarse. (Vidal-Alaball, et al. 2023).	La transformación digital fue medida con un cuestionario basado en las siguientes dimensiones: habilidades digitales, propósito y eficiencia.	Habilidades digitales	Manejo Office	Ordinal
				Uso de apps	
				Herramientas multimedia	
			Propósito	Rapidez	
				Facilidad	
				Comodidad	
			Eficiencia	Practicidad	
				Tiempo	
				Ahorro	
Inclusión de los adultos mayores	Se refiere al proceso que asegura que la población mayor que se encuentra en riesgo de ser excluidos debe obtener las herramientas necesarias a fin de lograr desarrollarse plenamente en su vida, a nivel económico, social y cultural, disfrutando un nivel alineado a la normalidad de acuerdo a su entorno. (Arteaga y Tenecora, 2019)	La inclusión de los adultos mayores será medida con un cuestionario basado en las dimensiones: accesibilidad, y satisfacción de adultos mayores	Accesibilidad	Diseño Web	
				Audio	
			Satisfacción de los adultos mayores	Coordinación	
				Información	
				Interfaz intuitivo	

## Anexo 2. Cuestionario

Estimado (a) usuario (a), el presente cuestionario de preguntas tiene por finalidad recoger información útil para la Tesis titulada “La Transformación Digital y la Inclusión de Los Adultos Mayores en la Atención en la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones 2022”, razón por la cual agradeceré brindar información real que permita obtener información relevante para la investigación.

**Instrucciones: Marque con una X la opción que represente su respuesta para cada enunciado**

**Rango de edad: a) 60 a 69 años b) 70 a 79 años c) 80 a 89 años d) 90 a 99 años**

N°	Ítems	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto
<b>Habilidades digitales</b>						
1	¿Qué tanto considera usted que maneja Microsoft Office?					
2	¿Qué tanto considera usted que maneja las apps de su celular?					
3	¿Qué tanto considera usted que maneja herramientas de edición multimedia?					
<b>Propósito</b>						
4	Respecto a la rapidez para obtener citas por medio de la página web, opino que es:					
5	Respecto a la facilidad para obtener citas por medio de la página web, opino que es:					
6	Respecto a la comodidad para obtener citas por medio de la página web, opino que es:					
<b>Eficiencia</b>						
1	¿Qué tan fácil se le hace obtener una cita para obtener una cita por la página web?					
2	El tiempo que ahorro al usar la página web es:					
3	El dinero que evito gastar al usar la página web es:					
<b>Accesibilidad</b>						
4	¿Cómo calificaría usted, el tamaño de letras de la página web?					
5	¿Cómo calificaría usted, los colores de la página web?					
6	¿Cómo calificaría los sonidos de la página web?					
<b>Satisfacción de los adultos mayores</b>						
7	La satisfacción que percibo al usar la página web para coordinar citas es:					
8	La satisfacción que percibo respecto a la información que recibo de la página web es:					
9	La satisfacción que percibo respecto a la intuitividad de la página web es:					



		6	Respecto a la comodidad para obtener citas por medio de la página web, opino que es:	e) Muy alto	X		X		X			
				a) Muy bajo	X		X		X			
				b) Bajo	X		X		X			
				c) Medio	X		X		X			
				d) Alto	X		X		X			
				e) Muy alto	X		X		X			
	Eficiencia	7		¿Qué tan fácil se le hace obtener una cita para obtener una cita por la página web?	a) Muy bajo	X		X		X		
					b) Bajo	X		X		X		
					c) Medio	X		X		X		
					d) Alto	X		X		X		
					e) Muy alto	X		X		X		
					e) Muy alto	X		X		X		
8			El tiempo que ahorro al usar la página web es:	a) Muy bajo	X		X		X			
				b) Bajo	X		X		X			
				c) Medio	X		X		X			
				d) Alto	X		X		X			
				e) Muy alto	X		X		X			
				e) Muy alto	X		X		X			
9		El dinero que evito gastar al usar la página web es:	a) Muy bajo	X		X		X				
			b) Bajo	X		X		X				
			c) Medio	X		X		X				
			d) Alto	X		X		X				
			e) Muy alto	X		X		X				
			e) Muy alto	X		X		X				
Inclusión de los adultos mayores	Accesibilidad	1	¿Cómo calificaría usted, el tamaño de letras de la página web?	a) Muy bajo	X		X		X			
				b) Bajo	X		X		X			
				c) Medio	X		X		X			
				d) Alto	X		X		X			
				e) Muy alto	X		X		X			
				e) Muy alto	X		X		X			
		2	¿Cómo calificaría usted, los colores de la página web?	a) Muy bajo	X		X		X			
				b) Bajo	X		X		X			
				c) Medio	X		X		X			
				d) Alto	X		X		X			
				e) Muy alto	X		X		X			
				e) Muy alto	X		X		X			
	3	¿Cómo calificaría los sonidos de la página web?	a) Muy bajo	X		X		X				
			b) Bajo	X		X		X				
			c) Medio	X		X		X				
			d) Alto	X		X		X				
			e) Muy alto	X		X		X				
			e) Muy alto	X		X		X				
	Satisfacción de los adultos mayores	4		La satisfacción que percibo al usar la página web para coordinar citas es:	a) Muy bajo	X		X		X		
					b) Bajo	X		X		X		
					c) Medio	X		X		X		
					d) Alto	X		X		X		
					e) Muy alto	X		X		X		
					e) Muy alto	X		X		X		
5			La satisfacción que percibo respecto a la información que recibo de la página web es:	a) Muy bajo	X		X		X			
				b) Bajo	X		X		X			
				c) Medio	X		X		X			
				d) Alto	X		X		X			
				e) Muy alto	X		X		X			
				e) Muy alto	X		X		X			

			e) Muy alto	X		X		X		
			a) Muy bajo	X		X		X		
		6	b) Bajo	X		X		X		
			c) Medio	X		X		X		
			d) Alto	X		X		X		
			e) Muy alto	X		X		X		

FIRMA:



EMMA DENISE GUERRERO CUELLAR  
 ABOGADA  
 CAS N° 1301  
 MAGISTER GESTION PUBLICA

---

DNI N.º 41075761  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta – Cuestionario

OBJETIVO: Analizar como impacta la transformación digital en la obtención de citas de pasaporte electrónico en los adultos mayores en la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones en 2022

DIRIGIDO A: Adultos mayores que se apersonen a la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones a fin de tramitar pasaporte electrónico previa cita obtenida por la página web

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: EMMA DENISE GUERRERO CUELLAR

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA



EMMA DENISE GUERRERO CUELLAR  
ABOGADA  
CAS N° 1301  
MAGISTER GESTION PUBLICA

---

DNI N.º 41075761  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**TITULO:** La Transformación Digital y la Inclusión de Los Adultos Mayores en la Atención en la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones 2022.

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEM	CÓDIGOS DE MEDICIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la categoría de análisis y subcategoría		Relación entre la subcategoría y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
				Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Transformación digital	Habilidades digitales	1 ¿Qué tanto considera usted que maneja Microsoft Office?	a) Muy bajo	X		X		X		
			b) Bajo	X		X		X		
			c) Medio	X		X		X		
			d) Alto	X		X		X		
			e) Muy alto	X		X		X		
		2 ¿Qué tanto considera usted que maneja las apps de su celular?	a) Muy bajo	X		X		X		
			b) Bajo	X		X		X		
			c) Medio	X		X		X		
			d) Alto	X		X		X		
	e) Muy alto		X		X		X			
	3 ¿Qué tanto considera usted que maneja herramientas de edición multimedia?	a) Muy bajo	X		X		X			
		b) Bajo	X		X		X			
		c) Medio	X		X		X			
		d) Alto	X		X		X			
		e) Muy alto	X		X		X			
Propósito	4 Respecto a la rapidez para obtener citas por medio de la página web, opino que es:	a) Muy bajo	X		X		X			
		b) Bajo	X		X		X			
		c) Medio	X		X		X			
		d) Alto	X		X		X			
		e) Muy alto	X		X		X			
	5 Respecto a la facilidad para obtener citas por medio de la página web, opino que es:	a) Muy bajo	X		X		X			
		b) Bajo	X		X		X			
		c) Medio	X		X		X			
		d) Alto	X		X		X			
		e) Muy alto	X		X		X			
			a) Muy bajo	X		X		X		



	Eficiencia	6	Respecto a la comodidad para obtener citas por medio de la página web, opino que es:	b) Bajo	X		X		X	
				c) Medio	X		X		X	
				d) Alto	X		X		X	
				e) Muy alto	X		X		X	
				a) Muy bajo	X		X		X	
		7	¿Qué tan fácil se le hace obtener una cita para obtener una cita por la página web?	a) Muy bajo	X		X		X	
				b) Bajo	X		X		X	
				c) Medio	X		X		X	
				d) Alto	X		X		X	
				e) Muy alto	X		X		X	
		8	El tiempo que ahorro al usar la página web es:	a) Muy bajo	X		X		X	
				b) Bajo	X		X		X	
c) Medio	X				X		X			
d) Alto	X				X		X			
e) Muy alto	X				X		X			
9	El dinero que evito gastar al usar la página web es:	a) Muy bajo	X		X		X			
		b) Bajo	X		X		X			
		c) Medio	X		X		X			
		d) Alto	X		X		X			
		e) Muy alto	X		X		X			
Inclusión de los adultos mayores	Accesibilidad	1	¿Cómo calificaría usted, el tamaño de letras de la página web?	a) Muy bajo	X		X		X	
				b) Bajo	X		X		X	
				c) Medio	X		X		X	
				d) Alto	X		X		X	
				e) Muy alto	X		X		X	
		a) Muy bajo	X		X		X			
	2	¿Cómo calificaría usted, los colores de la página web?	b) Bajo	X		X		X		
			c) Medio	X		X		X		
			d) Alto	X		X		X		
			e) Muy alto	X		X		X		
			a) Muy bajo	X		X		X		
	3	¿Cómo calificaría los sonidos de la página web?	b) Bajo	X		X		X		
			c) Medio	X		X		X		
			d) Alto	X		X		X		
			e) Muy alto	X		X		X		
a) Muy bajo			X		X		X			
Satisfacción de los adultos mayores	4	La satisfacción que percibo al usar la página web para coordinar citas es:	b) Bajo	X		X		X		
			c) Medio	X		X		X		
			d) Alto	X		X		X		
			e) Muy alto	X		X		X		
			a) Muy bajo	X		X		X		
5	La satisfacción que percibo respecto a la información que recibo de la página web es:	b) Bajo	X		X		X			
		c) Medio	X		X		X			
		d) Alto	X		X		X			
		e) Muy alto	X		X		X			
		a) Muy bajo	X		X		X			

		6	La satisfacción que percibo respecto a la intuitividad de la página web es:	b) Bajo	X		X		X	
				c) Medio	X		X		X	
				d) Alto	X		X		X	
				e) Muy alto	X		X		X	

---

DNI N.º 70329432  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Encuesta – Cuestionario

OBJETIVO: Analizar como impacta la transformación digital en la obtención de citas de pasaporte electrónico en los adultos mayores en la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones en 2022

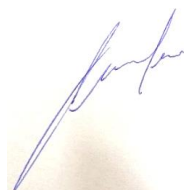
DIRIGIDO A: Adultos mayores que se apersonen a la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones a fin de tramitar pasaporte electrónico previa cita obtenida por la página web

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR: JOSE FERNANDO GUERRERO BALDEON

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA



---

DNI N.º 70329432  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO


**TITULO:** La Transformación Digital y la Inclusión de Los Adultos Mayores en la Atención en la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones 2022.

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEM	CÓDIGOS DE MEDICIÓN	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Relación entre la categoría de análisis y subcategoría		Relación entre la subcategoría y los ítems		Relación ente el ítem y la opción de respuesta		
				Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Transformación digital	Habilidades digitales	1 ¿Qué tanto considera usted que maneja Microsoft Office?	a) Muy bajo	X		X		X		
			b) Bajo	X		X		X		
			c) Medio	X		X		X		
			d) Alto	X		X		X		
			e) Muy alto	X		X		X		
		2 ¿Qué tanto considera usted que maneja las apps de su celular?	a) Muy bajo	X		X		X		
			b) Bajo	X		X		X		
			c) Medio	X		X		X		
			d) Alto	X		X		X		
	e) Muy alto		X		X		X			
	3 ¿Qué tanto considera usted que maneja herramientas de edición multimedia?	a) Muy bajo	X		X		X			
		b) Bajo	X		X		X			
		c) Medio	X		X		X			
		d) Alto	X		X		X			
		e) Muy alto	X		X		X			
	Propósito	4 Respecto a la rapidez para obtener citas por medio de la página web, opino que es:	a) Muy bajo	X		X		X		
			b) Bajo	X		X		X		
			c) Medio	X		X		X		
			d) Alto	X		X		X		
			e) Muy alto	X		X		X		
5 Respecto a la facilidad para obtener citas por medio de la página web, opino que es:		a) Muy bajo	X		X		X			
		b) Bajo	X		X		X			
		c) Medio	X		X		X			
		d) Alto	X		X		X			
		e) Muy alto	X		X		X			
			a) Muy bajo	X		X		X		

	Eficiencia	6	Respecto a la comodidad para obtener citas por medio de la página web, opino que es:	b) Bajo	X		X		X		
				c) Medio	X		X		X		
				d) Alto	X		X		X		
				e) Muy alto	X		X		X		
				a) Muy bajo	X		X		X		
		7	¿Qué tan fácil se le hace obtener una cita para obtener una cita por la página web?	b) Bajo	X		X		X		
				c) Medio	X		X		X		
				d) Alto	X		X		X		
				e) Muy alto	X		X		X		
				a) Muy bajo	X		X		X		
		8	El tiempo que ahorro al usar la página web es:	b) Bajo	X		X		X		
				c) Medio	X		X		X		
d) Alto	X				X		X				
e) Muy alto	X				X		X				
a) Muy bajo	X				X		X				
9	El dinero que evito gastar al usar la página web es:	b) Bajo	X		X		X				
		c) Medio	X		X		X				
		d) Alto	X		X		X				
		e) Muy alto	X		X		X				
		a) Muy bajo	X		X		X				
Inclusión de los adultos mayores	Accesibilidad	1	¿Cómo calificaría usted, el tamaño de letras de la página web?	a) Muy bajo	X		X		X		
				b) Bajo	X		X		X		
				c) Medio	X		X		X		
				d) Alto	X		X		X		
				e) Muy alto	X		X		X		
		a) Muy bajo	X		X		X				
	2	¿Cómo calificaría usted, los colores de la página web?	b) Bajo	X		X		X			
			c) Medio	X		X		X			
			d) Alto	X		X		X			
			e) Muy alto	X		X		X			
			a) Muy bajo	X		X		X			
	3	¿Cómo calificaría los sonidos de la página web?	b) Bajo	X		X		X			
			c) Medio	X		X		X			
			d) Alto	X		X		X			
			e) Muy alto	X		X		X			
a) Muy bajo			X		X		X				
Satisfacción de los adultos mayores	4	La satisfacción que percibo al usar la página web para coordinar citas es:	b) Bajo	X		X		X			
			c) Medio	X		X		X			
			d) Alto	X		X		X			
			e) Muy alto	X		X		X			
			a) Muy bajo	X		X		X			
	5	La satisfacción que percibo respecto a la información que recibo de la página web es:	b) Bajo	X		X		X			
			c) Medio	X		X		X			
			d) Alto	X		X		X			
			e) Muy alto	X		X		X			
			a) Muy bajo	X		X		X			

		6	La satisfacción que percibo respecto a la intuitividad de la página web es:	b) Bajo	X		X		X		
				c) Medio	X		X		X		
				d) Alto	X		X		X		
				e) Muy alto	X		X		X		

FIRMA:




---

DNI N.º 45265655  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta – Cuestionario

OBJETIVO:

Analizar como impacta la transformación digital en la obtención de citas de pasaporte electrónico en los adultos mayores en la Jefatura Zonal Chimbote – Migraciones en 2022

DIRIGIDO A:

Migraciones  
página web

Adultos mayores que se apersonen a la Jefatura Zonal Chimbote –  
a fin de tramitar pasaporte electrónico previa cita obtenida por la

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

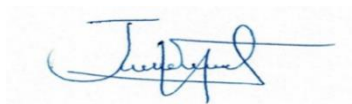
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EVALUADOR:

JONATHAN DAVID VALVERDE TORRES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA



---

DNI N.º 45265655  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA





26	60 a 69	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
27	60 a 69	1	1	3	4	4	3	2	2	3	1	5	2	5	3	2	1
28	60 a 69	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1
29	60 a 69	1	3	3	3	1	2	3	3	3	5	5	3	3	3	1	4
30	60 a 69	1	3	4	3	1	3	3	3	4	4	4	3	3	5	2	4
31	60 a 69	1	3	3	4	3	3	3	5	2	3	3	3	3	2	2	2
32	60 a 69	1	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2
33	60 a 69	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	60 a 69	1	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2
35	70 a 79	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	70 a 79	2	3	3	3	3	5	1	4	1	2	3	1	3	3	2	5
37	70 a 79	2	5	3	1	1	4	4	4	5	3	1	1	4	5	3	3
38	70 a 79	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
39	70 a 79	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
40	70 a 79	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3
41	70 a 79	2	5	4	5	3	5	3	4	4	5	1	3	1	2	5	1
42	70 a 79	2	4	5	5	4	2	2	5	2	1	1	3	2	1	3	4
43	70 a 79	2	1	1	2	5	3	4	1	1	2	5	4	4	2	1	4
44	70 a 79	2	5	1	3	3	1	3	5	5	2	4	2	5	2	1	3
45	70 a 79	2	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1
46	70 a 79	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	80 a 89	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
48	80 a 89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	80 a 89	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
50	90 a 99	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3

## Anexo 5. Confiabilidad

Confiabilidad de instrumento para medir la transformación Digital

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,845	9

Confiabilidad de instrumento para medir la inclusión de los adultos mayores

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,852	6