



# Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA

Percepción de la transformación digital y capacidad de respuesta en  
la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte – 2024

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Zúñiga Champi, Damian Raul (orcid.org/0000-0001-5171-9785)

**ASESOR:**

Dr. Alcalde Alvites, Miguel Angel (orcid.org/0000-0002-8311-9917)

Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALCALDE ALVITES MIGUEL ANGEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Percepción de la transformación digital y capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte - 2024", cuyo autor es ZUÑIGA CHAMPI DAMIAN RAUL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALCALDE ALVITES MIGUEL ANGEL DNI: 71425569 ORCID: 0000-0002-8311-9917	Firmado electrónicamente por: MALCALDEAL el 04- 08-2024 03:51:04

Código documento Trilce: TRI - 0847198



## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ZUÑIGA CHAMPI DAMIAN RAUL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Percepción de la transformación digital y capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte - 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
DAMIAN RAUL ZUÑIGA CHAMPI DNI: 42845234 ORCID: 0000-0001-5171-9785	Firmado electrónicamente por: DZUNIGACH el 04-08- 2024 08:51:44

Código documento Trilce: TRI - 0847199



## Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a mi padre Pedro Zúñiga, a mi madre Lucia Champi, mi tía Beatriz Salinas quienes siempre me aconsejaron que en la vida la única forma para salir adelante es estudiando y nunca dejar de capacitarse.

Gracias también a mi querida esposa Esther y mi amada hija Ivana por su amor incondicional que siempre me han brindado, su paciencia que tuvieron y su comprensión en momentos donde tuve que dejar de salir a fiestas o compromisos para dedicarme más a mis estudios, sus ánimos siempre fueron mi respaldo en momentos difíciles que pudimos superar juntos.

Damián Raúl

## Agradecimiento

Gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión tomada y este proyecto de estudios, gracias a mis colegas por motivarme siempre a salir adelante.

Este camino no ha sido nada fácil, pero gracias al apoyo de mi familia, a su amor, este paso lo pude llevar menos complicado. Les agradezco infinitamente y hago presente mi gran cariño hacia ustedes mi preciada familia.

El autor

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	12
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN.....	23
IV. CONCLUSIONES .....	29
V. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS.....	36

## Índice de tablas

Tabla 1	Frecuencia y porcentaje de la percepción de la transformación digital.....	15
Tabla 2	Frecuencia y porcentaje de la percepción de la transformación digital, según dimensiones.....	15
Tabla 3	Frecuencia y porcentaje de la capacidad de respuesta.....	16
Tabla 4	Frecuencia y porcentaje de la capacidad de respuesta, según dimensiones.....	16
Tabla 5	Prueba de normalidad de variables y dimensiones.....	17
Tabla 6	Relación de la transformación digital y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico.....	18
Tabla 7	Relación entre la tecnología y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico.....	19
Tabla 8	Relación entre el recurso humano y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico.....	20
Tabla 9	Relación entre los procesos y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico.....	21
Tabla 10	Relación entre el impacto cultural y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico.....	22

## Resumen

El estudio aportó en el objetivo de desarrollo sostenible número 9 en la industria, innovación e infraestructura y en la meta de aumentar, el objetivo general fue determinar la relación entre la Percepción de la transformación digital y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024, la metodología del estudio corresponde al tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional. La población lo conformaron 1800 usuarios y la muestra de 317 usuarios. En los hallazgos la transformación digital fue evaluada en un nivel medio, en el mismo nivel la capacidad de respuesta con un 45,4%, además hay relación directa entre la percepción de la transformación digital y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, al encontrar un coeficiente Rho de 0,884, también se relacionaron la tecnología (Rho=0,758), recursos humano (Rho=0,818), procesos (Rho=0,701) y el impacto cultural (Rho=0,847) se relacionaron significativamente con la capacidad de respuesta, por último se concluye que existe relación directa entre la transformación digital y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, igual que los componentes de la transformación digital se relacionan con los animales.

**Palabras clave:** Transferencia de tecnología, identidad, capacidad

## Abstract

The study contributed to sustainable development objective number 9 in industry, innovation and infrastructure and in the goal of increasing, the overall objective is to determine the relationship between the perception of digital transformation and responsiveness in the issuance of electronic ID card of RENIEC, Ate Vitarte 2024, the methodology of the study corresponds to the basic type, quantitative approach, non-experimental, cross-sectional and correlational design. The population consisted of 1,800 users and the sample of 317 users. In the findings, the digital transformation was evaluated at a medium level, at the same level the response capacity with 45.4%, there is also a direct relationship between the perception of digital transformation and the response capacity in the issuance of the electronic DNI of RENIEC, finding a Rho coefficient of 0.884, technology ( $\rho=0.758$ ), human resources ( $\rho=0.818$ ), processes ( $\rho=0.701$ ) and cultural impact ( $\rho=0.847$ ) was significantly related to responsiveness, finally it was concluded that there is a direct relationship between digital transformation and responsiveness in the issuance of the electronic DNI of RENIEC, just as the components of digital transformation are related to animals.

**Keywords:** Technology transfer, identity, capacity

## I. INTRODUCCIÓN

El estudio es importante porque acceder a un documento de identidad electrónico o digital (DNle) facilita la interoperabilidad del acceso y mejor manejo de información de la población tanto en sectores privado como la banca financiera, también tiene su repercusión en los servicios públicos en lo que incluye el sector salud, educación y diferentes programas sociales donde facilita un mejor control de la información de la población. De manera que los servicios de verificación de identidad y documentos electrónicos resuelven un problema clave: cómo probar la identidad de una persona para acceder a servicios en línea/remotos (Calderoni y Magnani, 2022).

Además, el estudio surgió como interés de generar un aporte en el Objetivo de desarrollo social número 9, enfocado en la industria, innovación e infraestructura y en la meta de aumentar significativamente el acceso a las tecnologías de información y comunicación, considerando que ya un 95% de la población mundial cuenta con una banda ancha en un móvil, siendo crucial la identificación electrónica, además la transformación digital busca una mayor inversión en infraestructura tecnológica, de información y comunicación. Lo cual ayuda en el desarrollo económico y mejor acceso a la información, así como moderniza las industrias sostenibles. Por lo tanto, con el estudio se buscó evaluar si hay un adecuado cambio de la innovación tecnológica y si esto repercutió en una mayor disponibilidad para la atención y tiempo de espera mínimo en este caso en la emisión de DNle (Meskic, 2022).

En todo el mundo al menos se han dispuesto 165 sistemas para la emisión de identificación que son total o parcialmente virtuales, con la finalidad de que sus ciudadanos se inscriban en línea, pero no todos cumplen con criterios de brindar un proceso seguro y con acceso a plataformas educativas (Jardón, 2021). Sin embargo, hasta la actualidad unas 850 personas de todo el mundo carecen de identidad legal, este problema afecta al 50% de los países con menos ingresos y aún los Gobiernos no brindan la importancia necesaria a la identidad electrónica o digital pese a sus beneficios en facilitar el acceso al empleo y la educación, en los servicios como la banca, los programas gubernamentales y la atención sanitaria (Gates, 2023).

El problema de la transformación digital en la identidad electrónica se evidencia en los países ricos y menos favorecidos, en los primeros tienen más problemas para su implementación porque tienen mayor burocracia arraigada por siglos, mientras los

del segundo grupo tienen menos problemas porque sus avances tecnológicos van de la mano con la políticas que aún están en redacción, por eso mejor su adaptación en los países de América Latina, África y Asia, con un proceso de implementación más lento en Europa y Estados Unidos debido al problema de burocracia y la larga data por procesar, tienen mucho que aprender de Estonia con un 98% de población con documentos de identidad electrónicos el cual se consiguió en 23 años (Severo, 2023).

El crecimiento de los sistemas de identificación digital se espera en los países Europeos un cifra de 17,2% al 2030 respecto al 2023; muchos de estos países entre estos incluidos Malasia busca su pronta implementación para facilitar el voto electrónico en el 2025 y en Nigeria en el 2023 se han emitido un número de Identificación Nacional biométrico a 102,39 millones de ciudadanos (Willing, 2024). Por su parte, Moody (2024) de un análisis de 50 países que vienen implementando la identidad totalmente digital, de estas sólo 37 se asocian a aplicaciones móviles, sólo el 25% cuenta con un sistema completo, y todas permiten acceder a servicios gubernamentales y los países con peores resultados de la implementación de un total de 35 puntos fue Nigeria (4), Pakistan (7), Brasil (10) y Perú (12).

En Camerún para que un ciudadano acceda al documento nacional de identidad digital atraviesa por un proceso engorroso, los archivos suelen perderse, los funcionarios demoran en firmar e incluso suele empezar de nuevo el proceso y tras cuatro años de implementación el sistema carece de buena capacidad de respuesta con altos cuellos de botella, retrasos y con un número de línea inaccesible (Solomon, 2021). Muy lejos a los esfuerzos de España donde se facilita el pago de la tasa de expedición en los centros de atención, permite la integración con el móvil debido a que cuenta con un soporte de entorno electrónico, sencillez en el manejo del sistema (Ministerio del Interior de España, 2024).

El Perú sólo obtuvo 12 puntos de un total de 35 en la implementación de la identidad digital, muy por debajo de otros países vecinos como Chile (23), Colombia (13), Argentina (14) (Moody, 2024). Además, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) dejó de entregar 6.760 DNI electrónicos (DNIE), por problemas en su capacidad de respuesta, no están preparados para la alta demanda, el problema se agudiza con la falla de las máquinas por falta de mantenimiento, demorando su entrega en un promedio de 40 días (Medrano, 2023).

En la RENIEC de Lima, también pasa por el problema del retraso en la entrega de los DNle, los usuarios solían quejarse que el sistema para la autenticación no funcionaban, el pago que realizaron no les aparecía y tuvieron que recurrir a realizar el trámite de manera presencial, aspecto que generó mucha insatisfacción en los usuarios, porque no funciona adecuadamente la obtención del DNle.

De lo mencionado líneas arriba, se formuló la pregunta general del estudio ¿Qué relación existe entre la percepción de la transformación digital y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024? y los respectivos problemas específicos; ¿Qué relación existe entre la tecnología y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024?, ¿Qué relación existe entre el recurso humano y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024?, ¿Qué relación existe entre los procesos y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024? y ¿Qué relación existe entre el impacto cultural y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024?

El estudio se justificó desde su abordaje teórico porque está demostrado la importancia del tema, el cual responde a la actualidad. Correspondió a la línea de gestión pública en la modernización del gobierno electrónico, y está demostrado el gran beneficio de la transformación digital en la emisión del documento de identidad electrónico (DNle) por facilitar la identidad de millones de peruanos, la interacción institucional. De acuerdo al hallazgo se puede identificar los vacíos respecto a la capacidad de respuesta del organismo emisor (RENIEC) para atender la demanda de la población y cumplir en un menor tiempo la entrega (Muelle, 2020). También, el estudio tuvo un aporte metodológico, porque es un tema aún no muy abordado por los investigadores por eso se diseñaron nuevos instrumentos y sirvió como fuente de consulta para futuras investigaciones con la misma línea investigativa. Por último, el aporte práctico radica en que los resultados pueden servir para los funcionarios para mejorar la capacidad de respuesta en la emisión y un mejor cumplimiento de la transformación digital.

A su vez el propósito del estudio se manifestó en el objetivo general que implicó determinar la relación entre la Percepción de la transformación digital y la capacidad

de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024 y los objetivos específicos fueron: Establecer la relación entre la tecnología y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024, identificar la relación entre el recurso humano y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024, evaluar la relación entre los procesos y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024, identificar la relación entre el impacto cultural y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024.

En los estudios se muestra en el escenario internacional, no hay literatura respecto al registro de identidad, pero si sobre la transformación digital, siendo los autores como Tapia (2023) determinó la digitalización en la institución pública de vivienda (Seviu) en Chile, en un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo y diseño observacional, que implicó la revisión de 86 procedimientos de la institución. Los resultados el 73% de los procedimientos tienen un avance parcial de digitalización y un 12% sin ningún avance y el 15% totalmente implementado, el 49% no puede interoperar con otros organismos externos y el 48% indicó lo contrario. Concluyó que la digitalización está parcialmente implementado al interior de SERVI y en inicio nivel externo.

Por su parte, Masoud y Basahel (2023) evaluaron el efecto de la transformación digital en el desempeño empresarial en Arabia Saudita, en un estudio correlacional, cuantitativo y observacional, aplicaron cuestionarios a 164 representantes de empresas. En los principales Hallazgos demostraron que la transformación digital impacta en la experiencia de los usuarios ( $R^2=0,321$ ,  $p=0,001$ ), influye en un 42,2% ( $R^2=0,422$ ) en la innovación de las organizaciones y un 28% ( $R^2=0,28$ ) en el desempeño de la organización. Por lo tanto, concluyeron que la transformación digital mejora la experiencia de los clientes, aumentando la eficiencia y atención rápida.

Rivera et al. (2020) evaluaron la calidad percibida de los usuarios del Registro Civil de Riobamba – Ecuador. Con un estudio mixto, descriptivo, no experimental, utilizo como instrumento el cuestionario en 7600 usuarios y una muestra de 385 de ellos. El 56,8% de los usuarios evaluaron de excelente el servicio, los aspectos

influyentes fueron el tiempo de espera (39,6%), rapidez en el servicio (33,3%), cantidad de servidores atendiendo (18,5%) en menor proporción la atención recibida (4,4%), trato del personal (2,9%) y funcionamiento digital (1,3%). Del estudio confirmaron un servicio de calidad. A su vez, reducir el tiempo de espera y la rapidez del servicio son las características más importantes para los usuarios cuando realizan sus trámites en el registro Civil.

En los estudios nacionales, Terrones (2023) se encargó de evaluar la relación del servicio electrónico y la satisfacción al usuario una Oficina del RENIEC en Trujillo. Siguió una metodología cuantitativa correlacional, de diseño no experimental. La población implicó a 1500 usuarios y la muestra abarcó a 120 de ellos, y el instrumento fue el cuestionario. Encontró que el 76,7% de los usuarios indicaron un servicio electrónico regular, también en un nivel regular las dimensiones; externa (65,8%), interna (84,2%) y relacional (76,7%) y el 70,8% con una satisfacción de nivel regular, con tendencia a tener un alto nivel (16,7%). Por otro lado, la satisfacción del usuario es regular (70,8%) con tendencia a alta (23,3%). Concluyeron que las variables se relacionan al establecer un Rho de Spearman de 0,668 y una significancia de  $p=0,000$ .

Mientras, Ruiz (2022) estudió la relación de los servicios de gobierno electrónico con la satisfacción del cliente en una oficina del RENIEC de Pucallpa, en un estudio correlacional causal de enfoque cuantitativo y observacional, incluyó a 10 522 usuarios y de estos 175 conformaron la muestra y el instrumento fue el cuestionario. El 57% de los usuarios manifestaron que los servicios electrónicos estaban en un nivel medio, al igual que sus dimensiones; interna (62,9%), promoción (57%) y relacional (52,6%); al igual que la satisfacción (63%), Concluyó que los servicios electrónicos influyen en un 90% en la satisfacción del usuario (Pseudo R cuadrado =0,900).

En Áncash, Blanco (2022) estudió dos variables importantes que involucró a la eficiencia del gobierno digital y la calidad del servicio en una institución pública. En una investigación no experimental, correlacional y de enfoque cuantitativo, con una muestra constituida de 218 usuarios y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que el gobierno digital se correlacionó con la calidad de servicio con un Rho de 0,624

y un  $p=0,000$ . Además, tuvo una mayor relación la prestación de servicios digitales ( $Rho=0,578$ ) e interoperabilidad ( $Rho=0,516$ ).

Zamora (2021) realizó un estudio sobre la capacidad de respuesta de la Fuerza Aérea del Perú y la Gestión reactiva del riesgo de INDECI con un estudio básica, cuantitativa, correlacional en una muestra de 40 militares FAP y 15 trabajadores de INDECI encontró un nivel regular de la capacidad de respuesta en el 56,4%. Además establece relación significativa de una mayor capacidad de respuesta permite anticipar la gestión del riesgo. Es decir, una mayor eficiencia para prevenir desastres y alertar a la población.

En los estudios realizados en Lima, Galiano (2022) abordó sobre la digitalización de trámites registrales con satisfacción en registros públicos. En un estudio de nivel correlacional, observacional y de enfoque cuantitativo. El estudio comprendió a 33953 usuarios que realizaron sus trámites y escogió a 380 de ellos y como instrumento el cuestionario. Demostró la relación moderada de los temas abordados con un  $Rho = 0.679$  y un  $p=0.000$ . Mientras, las dimensiones de la digitalización mostraron un  $Rho$  de 0,560 en los procesos, de  $Rho=0,544$  en la normativa, un  $Rho=0,615$  en las tecnologías. Siendo la dimensión más importante en la digitalización las tecnologías.

Romucho (2022) estableció la influencia de la plataforma tecnológica sobre la calidad de servicio en una entidad del Estado. Corresponde a un estudio correlacional, no experimental de enfoque cuantitativo. Aplicó dos cuestionarios a 67 usuarios. La plataforma tecnológica fue evaluada en un nivel alto (49,3%), sus dimensiones en un nivel medio, el software (46,3%), disponibilidad e integridad (50,7%) y en un nivel alto, el soporte técnico (41,8%) y hardware (46,3%) y la calidad de servicio con un nivel alto (46,3%), al igual que la capacidad de respuesta (44,8%). Demostró con un  $R$  de 0.396; la influencia de la plataforma tecnológica en la calidad de servicio y de la capacidad de respuesta un  $R$  de 0,252.

Duran (2020) en un estudio abordó sobre la gestión administrativa y la relación con la capacidad de respuesta de una sede Judicial de Lima con un estudio correlacional de tipo cuantitativo y observacional, la población comprendió a 45 trabajadores, utilizó dos cuestionarios. De los resultados arribó que la capacidad de respuesta fue regular (66,7%). Por último, confirmó la relación de gestión

administrativa con la capacidad de respuesta ( $Rho=0.379$ ). Por lo tanto, mientras, más interés tiene la alta gerencia por mejorar los procesos administrativos, favorece en la eficiencia y agilidad de la atención, reduciendo los tiempos de espera.

Entre las teorías de la transformación digital, se considera la Teoría del darwinismo digital, considera que las empresas necesitan evolucionar y adaptarse al cambio para sobrevivir y tener éxito. Esto se debe al cambio de la comunicación, la cual ha pasado por cuatro etapas como son el lenguaje, la escritura, la imprenta y las telecomunicaciones; por lo tanto, las empresas tienen que adaptarse a la estructura de la comunicación. Porque las necesidades de comunicarse han cambiado de las personas. Debido que ahora el cliente se encuentra hiperconectado, más informado, activo, impaciente, quiere las cosas al instante, comparador y exigente. Esto exige a que las instituciones también evolucionen y cambien para sobrevivir y atender las nuevas necesidades de los cliente (Coronel et al., 2018).

Teoría de juegos, en el que establece que las innovaciones en una organización son claves, en la que aborda sobre la decisión estratégica de la innovación, en la que evalúa como dos jugadores deciden innovar antes que la competencia, además en la que buscan garantizar una mejor competencia y obtener el máximo beneficio. Además, busca tumbar los antiguos modelos estáticos a través de intercambio de comunicación con la tecnología (Sibrián, 2020).

La transformación digital se define como un proceso el cual está afectado por aspectos externos, que implican el uso de nuevas tecnologías, se caracteriza por ser continuo, con mejoras consientes en sus procesos, servicios de acuerdo a las necesidades para hacerlo más accesible a los clientes (Mergel et al., 2019). La digitalización es un componente crítico del desarrollo de una nación, contribuye en el progreso económico al permitir que las personas utilicen sus recursos de manera más efectiva (Zomo, 2023).

La transformación digital no sólo implica la cuestión de implementar nuevas tecnologías; sino que involucra un cambio cómo organización, funcionalidad y crear valor. Por eso su éxito necesita de estrategia, cultura y tecnología y es impulsado por fuerte liderazgo y visión del futuro; entre sus dimensiones se pueden abordar la estrategia, cultura, procesos, personas, tecnología y clientes (Freitas et al., 2023).

Otros términos que se atribuyen a la transformación digital en el sector público son relacionados a gobierno electrónico, transformacional gobierno, o digital gobierno. Su uso busca aumentar el servicio de entrega, transformar procesos, y aumentar valor. El término transformación digital, proviene del campo privado, está vinculado con el requisito a hacer usar de TICs en orden a mantener competitividad en la edad digital, el cual es caracterizada por la entrega de servicios y productos ambos en línea y fuera de línea. Con alto nivel de personalización y el automatización mediante el servicio en línea (Kitsios et al., 2023).

La importancia del uso de tecnología en la gestión pública no es una opción; por el contrario, significa que tanto, la transformación digital ayuda a reducir las brechas y desigualdades en la población, esto favorece en una mayor accesibilidad a los servicios, no tener que desplazarse grandes distancias para realizar un determinado trámite, favorece la eficiencia y eficacia de la atención de los trabajadores públicos, la ética, por eso se requiere del cumplimiento y una adecuada interrelación primero de los principios rectores para el cambio de cultura progresiva hacia la digitalización, segundo son los habilitadores son todos los elementos como las tecnologías, ciberseguridad, nuevo modelos de servicios, tercero; los mecanismos de adopción estos comprenden infraestructura, plataformas, mecanismos de gobernanza y por último, el cuarto elemento los mecanismos de evaluación a través de sistemas de indicadores (Huamán & Medina, 2022).

Además, al momento de procesar información vital en la entidad emisora del DNIe si está no se encuentra disponible genera un mayor tiempo de espera, riesgo de pérdida de datos, registros e información. Por eso, la digitalización debe ser crucial, en todos sus aspectos no sólo en el servicio en la misma entidad, sino que debe ir acompañada de interoperabilidad en los pagos, en realizar la inscripción, en el cambio de datos y actualización, así como su uso en diferentes dispositivos a través de plataformas móviles. A su vez requiere del cambio de cultura, al alfabetizar al personal y la población para su uso (Handley, 2023).

Entre los componentes de la transformación digital de acuerdo con Galindo (2020); consideró las dimensiones; tecnología, recursos humano, proceso e impacto cultural.

La tecnología son los componentes necesarios para agilizar los procesos, con medios informáticos, bases, sistemas que permiten la interoperabilidad virtual con el cliente. Sin la necesidad de su presencia física en la atención. El recurso humano, en este componente se refiere a que la tecnología permite automatizar los procesos, para eso el personal debe contar con capacidades y competencias tecnológicas, iniciativa, creatividad y una empresa con cultura de riesgo. La dimensión procesos, estos deben ser ágiles, adaptables al cambio, necesitan dejar los antiguos paradigmas tradicionales y orientarse a la atención 4.0. El impacto cultural, los beneficios que genera la digitalización como son los beneficios económicos, reducción de tiempo, calidad de servicio, mayor capacidad de atención, entre otros (Galindo, 2020);.

Las instituciones públicas son responsables de ofrecer servicios a la población y deben realizarlo en términos de eficiencia y eficacia. Para mejorar los procesos de las políticas públicas, que implique un cambio y la generación una nueva gestión pública. La capacidad de respuesta tiene en cuenta el modelo de la calidad de servicio SERVQUAL; de Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988) lo reconoce como un criterio que se establece para verificar que las expectativas y percepciones de un servicio se cumplan. Además cada vez son más exigentes los usuarios y necesitan de un servicio rápido y oportuno (Flores et al., 2016).

También, en la teoría de la “disconfirmación esperada”, donde estudia la satisfacción del cliente, la calidad de atención cuando se genera la confirmación o disconfirmación positiva las expectativas previas a la atención o compra. Después de la atención lo compara y confronta las expectativas y si se produce coincidencia entre ambos, tiene lugar la confirmación y la atención es de calidad, en cambio cuando hay discrepancias entre los resultados y las expectativas se habla de una disconfirmación y no se hay calidad (Moreno y Moreno, 2016).

La capacidad de respuesta, se refiere a como una organización se adapta para escuchar, comprender y responder a las demandas de los usuarios, la atención oportuna es un indicador de eficiencia de un servicio y también conocido como la agilidad de atención (Schalkwyk, 2016). La capacidad de respuesta ha sido más estudiado en los servicios de salud, Rodríguez et al. (2021) agrupó en dos dimensiones la capacidad de respuesta; el respeto hacia las personas (dignidad, confidencialidad, comunicación y autonomía) y los orientados al usuario (atención

rápida, calidad básica de los servicios, acceso a apoyo social). Por su parte Campos (2021) agrupa en cuatro dimensiones la capacidad de respuesta como la velocidad de entrega del servicio, la disponibilidad del personal, puntualidad y la flexibilidad.

Por lo tanto, el cambio tecnológico que implicó la transformación digital en el DNle, aún es nuevo, con una serie de cambios en los procesos, en el comportamiento de la población, así como en la comunicación y significa un cambio cultural tanto para los usuarios internos y externos, debido a que si estos no han recibido el aprendizaje adecuado genera brechas en sus habilidades digitales porque no pueden manejar adecuadamente los procesos y sistemas de información, esto origina lentitud en la atención y poca disponibilidad para solucionar las necesidades de los usuarios y si los sistemas de información o plataforma no son ágiles y fácil de usar, genera deficiencias en la atención aumentando la desconfianza, las largas colas o acudir innecesariamente, cuando el pago lo pueden realizar por medios digitales, así como el proceso por medio del uso de móviles inteligentes, además permite revisar en que proceso se encuentra y si está listo para retirar o si cuentan con zonas de atención rápida para solucionar sus problemas.

Además, el cambio tecnológico tiene un gran impacto en el acceso a la información y a los servicios, aumentado el empoderamiento de los usuarios que ahora tiene más canales de información, a medida que se mejoran las tecnologías, los procesos y el comportamiento del usuario. Por lo tanto, la transformación digital genera una mayor conexión en línea en el usuario, utilizan diferentes canales y dispositivos y por últimos, las expectativas cada vez son más altas, por eso que en la actualidad los usuarios esperan servicios y plazos adecuados (Chauhan et al., 2021). Además, las organizaciones que adaptan sus estructuras y consideran al entorno tienen un mejor desempeño, porque el uso de tecnologías brinda acceso a mayor información, transforman los procesos y reducen costos y tiempo siendo más competitiva, de manera que responden más rápido y sin interrupciones.

La transformación digital es principal desencadenante de dos tipos de cambios, el cual empieza primero, en el núcleo de la organización, sus procesos y rutinas; y segundo, en su entorno, con los modelos de productos y servicios, y en la interacción entre los usuarios. Por lo tanto, la introducción de tecnologías digitales, cambian las expectativas que los ciudadanos y usuarios tienen sobre la prestación de servicios

públicos, estos esperan una prestación de servicios fluida, mayor usabilidad o pueden introducir nuevos modos de prestación de servicios. De manera que la transformación digital puede interpretarse como un cambio continuo y gradual impactan en la disponibilidad de los servicios, reduce los tiempos de espera, aumenta la eficacia y satisfacción de los usuarios.

Por eso es que se planteó la hipótesis si el cambio tecnológico por medio de plataformas digitales, el uso de teléfonos inteligentes que denotan una transformación digital logra una atención más rápida y oportuna en la emisión de los DNle.

Para finalizar, la hipótesis general fue que existe relación entre la percepción de la transformación digital y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024. Las hipótesis específicas fueron: Existe relación entre la tecnología y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024, existe relación entre el recurso humano y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024, existe relación entre los procesos y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024 y existe relación entre el impacto cultural y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024.

## II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación fue básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y nivel correlacional, se denominó de tipo básica, debido a que su finalidad fue incrementar el conocimiento actual a lo que ya se abordado del tema. Además, no se encargó de cambiar una realidad, sino que se limitó a observar el problema (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC, 2020). De enfoque cuantitativo, la cual se caracterizó por seguir un proceso sistemático, objetivo, predominaron los hallazgos de corte número mediante la estadística (Maldonado, 2018).

El diseño fue no experimental transversal y nivel correlacional. Los estudios no experimentales, se caracterizan por no realizar la manipulación deliberada de las variables. Es decir, el investigador tuvo un bajo control de las variables y se limitó sólo a observar tal como sucedió en la realidad (Arbulú, 2019). Transversal, debido a que los datos fueron recopilados en un sólo momento (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). De nivel correlacional establece relación entre dos o más variables sin determinar causalidad (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Las variables de estudio estuvieron conformadas por la transformación digital y la capacidad de respuesta. La variable 1, denominada transformación digital tiene una definición conceptual como el proceso el cual está afectado por aspectos externos, que implican el uso de nuevas tecnologías, se caracteriza por ser continuo, con mejoras consientes en sus procesos, servicios de acuerdo a las necesidades para hacerlo más accesible a los clientes (Mergel et al., 2019). Y su definición Operacional, se midió con un cuestionario en base a los componentes de la transformación digital de acuerdo con Galindo (2020) que fueron la tecnología, recurso humano, procesos e impacto cultural.

La variable 2, denominada capacidad de respuesta, su definición conceptual es la capacidad de una organización para escuchar, comprender y responder a las demandas de los usuarios, con una atención oportuna, eficiencia de un servicio y la agilidad de atención (Schalkwyk, 2016). Y su definición operacional, se realizó mediante un cuestionario en base a las dimensiones de Campos (2021) con sus dimensiones; rapidez, puntualidad, disponibilidad del personal y flexibilidad (ver anexo 1).

La población la conformaron los usuarios que realizaron su trámite de DNle en una oficina que estuvo en el RENIEC de Lima que ascendió a 1800 usuarios. La muestra se calculó con la fórmula de estudios transversales considerando un nivel de confianza al 95%, un máximo error permitido del 5%, la proporción esperada con 50% ( $p=0,50$ ) y la diferencia no esperada también del 50% ( $q=1 - 0,50$ ), de estos se obtiene un total de 317 usuarios que conformaron la muestra (ver anexo 7). Por último, el muestreo se realizó mediante el muestreo probabilístico simple, esto debido a que todos los usuarios tienen la oportunidad de ser seleccionados.

La técnica del estudio fue la encuesta, y como instrumento el cuestionario, para la evaluación de la transformación digital que estuvo conformada por 13 preguntas, agrupados en las siguientes dimensiones; tecnología (1 – 3), recurso humano (4 – 6), procesos (7 – 10) e impacto cultural (11 – 13) y la escala del instrumento tuvo los valores de total desacuerdo (1), desacuerdo (2), indiferencia (3), acuerdo (4) y total acuerdo (5) (ver anexo 2).

El segundo cuestionario denominado escala para evaluar la capacidad de respuesta con un total de 13 preguntas, agrupados en las siguientes dimensiones; rapidez (1 – 4), puntualidad (5-6), disponibilidad del personal (7 -10) y flexibilidad (11 – 13) y la escala del instrumento tuvo los valores de total desacuerdo (1), desacuerdo (2), indiferencia (3), acuerdo (4) y total acuerdo (5) (ver anexo 2).

La confiabilidad mide indica la capacidad del instrumento para medir los datos consistentes, confiabilidad de los instrumentos se realizó en una prueba piloto de 40 usuarios que acuden al RENIEC y se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach. Se obtuvo un valor de 0,968 para el instrumento transformación digital y 0,973 para el cuestionario capacidad de respuesta; ambas con una valoración de muy alta confiabilidad (ver anexo 4). También se estableció la validez mediante la revisión de los instrumentos por juicios de 5 expertos, para el cual se envió un formato de validación para la revisión de cada ítem de cuestionario y se evaluó la suficiencia, claridad, coherencia y relevancia. Asimismo, se calculó el valor de V. de Aiken con un valor de 0,993 para transformación digital y 0,990 para el cuestionario capacidad de respuestas (Ver anexo 4).

El método de análisis de datos, se realizó en una primera fase, la estadística descriptiva, para ello se usaron tablas con frecuencias relativas y absolutas, para cada

variable con sus respectivas dimensiones. En el que se determinó la prueba estadística Rho de Spearman porque fueron variables cualitativas.

Para los criterios éticos del estudio se consideraron el principio de beneficencia, que consistió en generar el máximo beneficio con el estudio, además los participantes no estuvieron expuestos a ningún riesgo, tampoco debieron pagar para participar en el estudio, ni recibieron una compensación monetaria. También, se tuvo en cuenta el principio de respeto, en el que se buscó en todo momento velar por la autonomía de los participantes, para eso ellos fueron quienes eligieron o se negaron a participar en el estudio establecido con el consentimiento informado. A su vez, se cuidó la privacidad de los usuarios, no se solicitó ningún dato personal, ni se registró los resultados con alguien en particular, sino que se empleó un código de identificación. Por último, el principio de justicia, en la que todos los participantes fueron tratados por igual. Su participación sólo quedó limitada por el consentimiento informado y por los criterios de selección (Ñaupas et al., 2018)

### III. RESULTADOS

Se determinó el objetivo general del estudio mediante el análisis bivariante con el coeficiente Rho de Spearman para la transformación digital y la capacidad de respuesta, así como para las dimensiones de la transformación digital con la capacidad de respuesta.

#### Resultados descriptivos

Se evidenció en la tabla 1, que de 317 usuarios que realizaron el trámite para el DNI-e en la RENIEC, el 84.5% percibieron una transformación digital de nivel medio – alto y el 15,5% en un nivel bajo.

**Tabla 1**

*Frecuencia y porcentaje de la percepción de la transformación digital*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Bajo	(13 - 30)	49	15.5
Medio	(31 - 48)	136	42.9
Alto	(49 - 65)	132	41.6
Total		317	100.0

**Nota.** Aplicado a usuarios en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte – 2024

Se evidencia en la tabla 2, que de 317 usuarios que realizaron el trámite para el DNI-e en el RENIEC, en todas sus dimensiones destacaron en un nivel medio, en la dimensión recurso humano (47,3%), los procesos (41,3%) y el impacto cultural (45,1%), la única dimensión que resaltó en un nivel alto (41,3%).

**Tabla 2**

*Frecuencia y porcentaje de la percepción de la transformación digital, según dimensiones*

		<b>D1. Tecnología</b>		<b>D2. Recurso humano</b>		<b>D3. Procesos</b>		<b>D4. Impacto cultural</b>	
		<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Bajo	4 - 9	57	18.0	54	17.0	73	23.0	62	19.6
Medio	10 - 15	129	40.7	150	47.3	131	41.3	143	45.1
Alto	16 - 20	131	41.3	113	35.6	113	35.6	112	35.3
Total		317	100.0	317	100.0	317	100.0	317	100.0

**Nota.** Aplicado a usuarios en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte – 2024

En la tabla 3, que de 317 usuarios que realizaron el trámite para el DNI-e en el RENIEC, el 63% evaluaron en un nivel de capacidad de respuesta medio - alto y el 17,0% en un nivel bajo.

**Tabla 3**

*Frecuencia y porcentaje de la capacidad de respuesta*

		<b>N</b>	<b>%</b>
Bajo	13 - 30	54	17.0
Medio	31 - 48	144	45.5
Alto	49 - 65	119	37.5
Total		317	100.0

**Nota.** Aplicado a usuarios en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte – 2024

En la tabla 4, que de 317 usuarios que realizaron el trámite para el DNI-e en el RENIEC, destacó en un nivel alto; la dimensión puntualidad (46,7%) y en un nivel medio; la rapidez (41,3%), la disponibilidad del personal (49,8%) y la flexibilidad.

**Tabla 4**

*Frecuencia y porcentaje de la capacidad de respuesta, según dimensiones*

	<b>D1. Rapidez</b>		<b>D2. Puntualidad</b>		<b>D3. Disponibilidad del personal</b>		<b>D4. Flexibilidad</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Bajo	68	21.5	59	18.6	53	16.7	46	14.5
Medio	131	41.3	110	34.7	158	49.8	155	48.9
Alto	118	37.2	148	46.7	106	33.4	116	36.6
Total	317	100.0	317	100.0	317	100.0	317	100.0

**Nota.** Aplicado a usuarios en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte – 2024

## Prueba de normalidad de los datos

Ho. Los datos siguen una distribución normal;

Hi. Los datos no siguen una distribución,

En la tabla 5, se empleó el coeficiente de normalidad Kolmogorov-Smirnov porque el número de participantes fue mayor a 50, se verificó que tanto las variables y las dimensiones de la variable transformación digital, el Sig. bilateral observado fueron menor a 0,05; con el que se rechazó H0, confirmando que los datos de las variables no siguen una distribución normal y por lo tanto, la prueba estadística que se realizó fue con el coeficiente Rho de Spearman.

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad de variables y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Decisión
	Estadístico	gl	Sig.	
Transformación digital	,081	317	,000	Aceptar Hi
Capacidad de respuesta	,083	317	,000	Aceptar Hi
D1. Tecnología	,094	317	,000	Aceptar Hi
D2. Recurso humano	,101	317	,000	Aceptar Hi
D3. Procesos	,105	317	,000	Aceptar Hi
D4. Impacto cultural	,084	317	,000	Aceptar Hi

### Contrastación de hipótesis general

Ho. No existe relación entre la percepción de la transformación digital y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024

Ha: Existe relación entre la percepción de la transformación digital y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024.

Prueba: Rho de Spearman

Sig. < 0,05

En la tabla 6, se muestra el valor del Sig. bilateral observado de 0,000 menor al valor esperado (0,05), con el que se estableció una relación significativa, con el que se rechazó H0. Además, el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0,884 indicó la relación directa de grado alto entre la percepción de la transformación digital y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte. Por lo tanto, a mayor percepción de la transformación digital, mayor será la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC.

**Tabla 6**

*Relación de la transformación digital y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico*

		Capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	Transformación digital	Coefficiente de correlación	,884**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	317

## Contrastación de la hipótesis específica

En la tabla 7, se muestra el valor del Sig. bilateral observado de 0,000 menor al valor esperado (0,05), con el que se estableció una relación significativa, con el que se rechazó H0. Además, el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0,758 indicó la relación directa de grado alto entre la tecnología y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte. Por lo tanto, a mayor tecnología, mayor será la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC.

**Tabla 7**

*Relación entre la tecnología y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico*

Dimensiones de la transformación digital		Capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	D1. Tecnología	Coefficiente de correlación	,758**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	317

En la tabla 8, se muestra el valor del Sig. bilateral observado de 0,000 menor al valor esperado (0,05), con el que se estableció una relación significativa, con el que se rechazó H0. Además, el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0,818 indicó la relación directa de grado alto entre el recurso humano y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte. Por lo tanto, a mayor capacidad del recurso humano, mayor será la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC.

**Tabla 8**

*Relación entre el recurso humano y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico*

<b>Dimensión de la transformación digital</b>		<b>Capacidad de respuesta</b>	
Rho de Spearman	D2. Recurso humano	Coefficiente de correlación	,818**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	317

En la tabla 9, se muestra el valor del Sig. bilateral observado de 0,000 menor al valor esperado (0,05), con el que se estableció una relación significativa, con el que se rechazó H0. Además, el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0,701 indicó la relación directa de grado alto entre los procesos y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte. Por lo tanto, a mayor mejora en los procesos, mayor será la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC.

**Tabla 9**

*Relación entre los procesos y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico*

Dimensión de la transformación digital		Capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	D3. Procesos	Coeficiente de correlación	,701**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	317

En la tabla 10, se muestra el valor del Sig. bilateral observado de 0,000 menor al valor esperado (0,05), con el que se estableció una relación significativa, con el que se rechazó H0. Además, el valor del coeficiente Rho de Spearman de 0,818 indicó la relación directa de grado alto entre el impacto cultural y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte. Por lo tanto, a mayor adaptación al cambio cultural y su manejo en la institución, mayor será la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC.

**Tabla 10**

*Relación entre el impacto cultural y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico*

Dimensión de la transformación digital		Capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	D4. Impacto cultural	Coeficiente de correlación	,847**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	317

#### IV. DISCUSIÓN

Para la comprobación general del objetivo general, se determinó la relación directa y significativa de percepción de la transformación digital y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico, siendo el valor del coeficiente Rho de 0,884 confirmado una relación significativa. Con esto queda demostrado, la importancia de seguir mejorando la transformación digital porque al incluir innovación, tecnología y el cambio de cultura del personal se eliminan tareas manuales, las mismas que son reemplazadas por tecnologías, lo cual permite una mejor disponibilidad, recorta los tiempos de espera, así como se eliminan procesos innecesarios, repercutiendo en la capacidad de respuesta y no sólo en esto sino, también en la satisfacción de los usuarios y una imagen más renovada.

Comparando con los estudios de la literatura, se corroboró con los hallazgos de Masoud y Basahel (2023) al establecer un valor de coeficiente Rho de Spearman de 0,321 indicado como la transformación digital influye en el desempeño laboral, destacando sobre todo el papel de las innovaciones para mejorar la experiencias del cliente, agilización de la atención y eficiencia debido a que las actividades están digitadas y se eliminan los errores manuales. Asimismo, en Trujillo, Terrones (2023) encontró el supuesto del uso de servicio electrónico y la satisfacción del cliente, al comprobar un valor Rho de 0,668. En la misma, línea, Ruiz (2022) en Pucallpa, indicó la influencia del 90% del servicio de Gobierno electrónico en la satisfacción del cliente con un R cuadrado de 0,900. Por lo tanto, se comprueba a mayor impulso de la transformación digital por medio del cambio del modelo de negocio, cambio de procesos y formar de trabajo en el que se incluyen nuevas tecnologías, repercuten en la capacidad de respuesta.

En lo que respecta a la corriente teórica, los hallazgos pueden deberse a que la institución con la transformación digital suele transformarse en la forma de trabajo con el uso de tecnologías, en ese proceso se centran en atender los requerimientos de los usuarios, siendo uno de ellos los tiempo de espera más corto en la emisión del DNI y evitar colas innecesarias tanto para el procedimiento de inscripción, pago y recojo, tal como explica la teoría del darwinismo digital, que las empresas deben adaptarse, evolucionar si buscan alcanzar el éxito en un mercado cada vez más hiperconectado en la que los usuarios, se han vuelto más exigentes, están más informado y desean que el tiempo de espera y atención sea más corto. En resumen

si la institución busca mejorar su capacidad de respuesta debe evolucionar cambiando formas viejas de trabajo en el sector público y adoptando mejoras como la automatización (Coronel et al., 2018). A su vez, Freitas et al. (2023) recalcaron que no sólo se trata de implementar tecnologías, sino debe ir de la mano con el cambio en toda la organización para una mayor funcionalidad y sobre todo generar valor para el usuario; por lo general implica un cambio en las estrategias, cultura, procesos y personas; entonces, cuando esto ocurre los procesos se vuelven más ágiles, flexibles, centrados en el cliente final. Entonces la organización de la RENIEC tiene que centrar sus esfuerzos en una mayor personalización y automatización, personal con altas competencias digitales y habilidades para generar valor.

En el objetivo específico 1, se identificó la relación de la tecnología como elemento clave de la transformación digital y la capacidad de respuesta en la emisión del DNIe, quedó demostrado con el coeficiente Rho con un valor de 0,758, el cual confirma una relación directa de grado alto. Es decir, mientras, más se automaticen los procesos con el uso de tecnología, esto permite reducir errores por actividades manuales, así como estandarizar formatos y actividades, acciones que favorecen en la atención en los usuarios, los mismo que pueden ser parte activa de los procesos y realizar su proceso de registro y pago del DNI, entonces las operaciones en la institución se descongestionan, por una menor presencia de usuarios en trámites presenciales; al mismo tiempo beneficia en una menor tiempo de espera tanto en el proceso que el mismo usuario realiza en línea y de los que eligen el trámite presencial.

Comprobando con los estudios realizados, es muy similar al supuesto de Romucho (2022) al demostrar la influencia de la plataforma tecnológica sobre la calidad de servicio en una entidad del Estado con un coeficiente R de 0,396, y Galiano (2022) en un estudio realizado en Lima encontró un Rho de 0,615 entre las tecnologías y la satisfacción en trámites registrales; es decir, la influencia se debe a la integración de software, hardware y soporte técnico, porque si sólo se implementa y no hay un seguimiento, pueden presentarse contingencias en la atención, los trabajadores no llegan a ofrecer ningún servicio, generando mayor trabajo y molestias en los usuarios por su tiempo de espera prolongado para ser atendido y en una mala experiencia.

Se comprobó que el uso de tecnología en el registro del DNle en la organización se eliminan formas antiguas de modelos y trabajo, siendo necesario el uso de plataformas, hardware, software, seguridad y soporte técnico, mejoran la competencia de la institución frente a otras instituciones públicas, como lo manifiesta Sibrián (2020) en la teoría de juegos. También, se debe a que la RENIEC al aumentar el servicio de sus operaciones a plataformas digitales en la que los usuarios solos pueden realizar el proceso de inscripción y pago por medio de un celular, esto origina una disminución en el proceso y en la necesidad de realizar largas colas, esto concuerda con Huamán y Medina (2022) quienes mencionan que el uso de tecnología en la gestión pública reducir las brechas y desigualdades en la población, esto favorece en una mayor accesibilidad a los servicios, no tener que desplazarse grandes distancias para realizar un determinado trámite, por eso se requiere del cumplimiento y una adecuada interrelación primero de los principios rectores para el cambio de cultura progresiva hacia la digitalización.

En la comprobación del segundo objetivo específico se identificó la relación entre el recurso humano y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico, se encontró un coeficiente de correlación Rho de 0,818; confirmando la relación significativa directa de grado alto; es decir cuanto más se alinea las competencias del personal, debido que son ellos los encargados de llevar a cabo los cambios y transformaciones, en dicho procesos el personal recibe capacitación, un cambio de paradigma y una forma de trabajo, situación que repercute en un mejor servicio y entendimiento de necesidades de los usuarios que realizan los trámites del DNle.

Tal como indican Huamán y Medina (2022) que las capacidades del personal pueden reducir los tiempos de espera, siendo este aspecto muy valorado; pese a que los usuarios ya tienen una experiencia pasada en la misma institución pública o en otra institución pública debido a la imagen que se ha ganado el sector público, aspecto necesario de cambiar si se busca una mayor satisfacción y un cambio de imagen.

Al comprobar con los estudios, fue muy similar al supuesto de González (2020) al explicar que la capacidad de atender y resolver cuando el cliente desea algo, está influenciado por el personal, esto queda demostrado que en instituciones donde se da importancia a la transformación digital el personal responde en términos de

eficiencia y eficacia, aspectos evaluados en el desempeño y basado en resultados, entonces el personal suele mostrar una mayor tendencia a ayudar a los usuarios, por la preparación, motivación y lograr buenas referencias de los usuarios. Entonces se puede aprovechar en mejorar las competencias del personal alineado a las metas de la Gobernanza abierta, así como fomentar la meritocracia y personal más comprometido con las metas de la institución.

Los conceptos se relacionan porque al lograr alfabetizar al personal, suelen ser más eficiente, tienen un cambio de cultura tal como lo confirmó Handley (2023) como el personal puede jugar un papel importante del cambio, porque ellos llegan a ejecutar los procesos, están en relación constante con la los equipos y tecnología, y contacto con el usuario. Por lo tanto, la RENIEC puede conseguir incrementar sus niveles de capacidad de respuesta si el personal tiene las competencias necesarias para el puesto y para adaptarse a nuevas formas de trabajo, en el que se incluye tecnología, herramientas o plataformas digitales, procesos, entre otros; esto favorece el trabajo ininterrumpido para los usuarios.

En el supuesto de la identificación del tercer objetivo específico, sobre la relación de los procesos y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico, se demostró con el coeficiente Rho con un valor de 0,701, indicando la relación significativa directa de grado alto; es decir en la institución al adoptar una transformación digital, con un cambio de forma de trabajo, se necesitó cambiar procesos obsoletos, para eliminar actividades sin un valor agregado, así como cuellos de botella, incluso se puede llegar a tomar decisiones de reducción del personal; porque muchos procesos llegan a eliminarse; entonces, al mejorar estos procesos se favorece en una atención más rápida, sin tanta burocracia, trámites o papeleos innecesarios que lo único que hacen es entorpecer la labor del funcionario público y ampliar el tiempo de espera, siendo contradictorio en la satisfacción del cliente.

Los hallazgos del supuesto siguen la misma perspectiva encontrada en el estudio de Galiano (2022), al demostrar un coeficiente Rho de 0,560 indicando que la mejora en los procesos aumentan la satisfacción del cliente. También, Khan et al. (2021) indicaron una mayor capacidad de respuestas de atención pública, cuando los procesos son ágiles, flexibles, favorece en eliminar actividades y recorta muchas actividades, dejando sólo las que generar valor para eliminar las disparidad e

inequidades de la atención para los usuarios; porque muchas veces la engorrosa burocracia limita el accionar; por eso la necesidad de contar con procesos y procedimientos, claros y bien delimitados para que todo el personal dirija su actuar en base a la normativa y un desempeño esperado.

El cuarto y último objetivos específico del estudio consistió en demostrar la existencia de la relación entre el impacto cultural y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico, confirmando con su valor de Rho de 847; es decir, la relación resultó ser significativa directa de grado alto, esto indica la importancia de cuando se busca desplegar la transformación digital, se debe cumplir con modificar los cambios de trabajo y la forma de trabajo; al finalizar un paradigma, así como anticiparse a la resistencia al cambio.

Lo antes mencionado, coincide con el abordaje de Bozkus (2023) indicando respecto a los equipos de trabajo en la transformación digital una de sus fases es el cambio de cultura, en donde se debe fomentar una cultura de adaptabilidad y promover una mentalidad de crecimiento, se gestiona el cambio, la resistencia, cierre de brechas de habilidades digitales para los procedimientos o transacciones exitosas al usar las diferentes innovaciones tecnológicas, entonces al cumplir con este cambio, el personal será capaz de adaptarse a las necesidades de los clientes y sabe guiar en los nuevos cambios debido a que está capacitado; además, el personal puede realizar acciones que muestren voluntad de probar cosas nuevas, aprender de los errores y adaptarse, por eso cultivar una cultura de adaptación implica una comunicación abierta, el trabajo en equipo y la voluntad de desafiar las viejas formas de trabajo.

La principal limitación del estudio fue que hay un poco de abordaje del estudio y se requiere de más investigaciones que permitan identificar si estos resultados se replican; siendo la principal limitación del estudio; así como la variabilidad de los instrumentos para evaluar la transformación digital y capacidad de respuesta, pese a que la tecnología está revolucionando las formas de trabajo en la institución pública.

En las mejoras prácticas que se desencadenan del estudio, es que la institución debe empezar por buscar el cambio cultural del personal, sino se encuentra expuesto a una mayor resistencia para mejorar sus competencias digitales, así como para aprender sobre el manejo técnico de los equipos de cómputo y el uso de

herramientas tecnológicas, esto facilita que el personal esté preparado para resolver problemas técnicos, con una mayor autonomía y de esta forma ofrecer una atención continua, siendo beneficiados con un menor tiempo de espera.

En los vacíos metodológicos del estudio, resulta apropiado el desarrollo de estudios comparativos o de mayor magnitud en los que se incluyan a agencias de diferentes partes del país con la finalidad de comparar los niveles de avances en la transformación digital, y se evalúe el efecto a través de los datos de análisis documental, al considerar el número de entrega de DNle, el tiempo del proceso desde que se registra hasta que obtiene el documento, las fallas en el sistema, las facilidades de pago. Así como las evaluaciones de la capacidad de respuestas de las oficinas, esto permite una mejor actuación de los directivos para mejorar y adoptar estrategias que son efectivos en otros países, en el que se facilite una mayor integralidad del sistema no sólo con el registro, sino con el pago y la entrega, además de la interoperabilidad del DNle para el uso en los entornos financieros, salud, educación y otros servicios.

#### **IV. CONCLUSIONES**

Se identificó que la transformación digital tuvo una relación significativa con la capacidad de respuesta, estableciendo una significancia de ( $p < 0,05$ ) y un valor del coeficiente de Rho de Spearman de 0,884. Indicando, a mayor capacidad de la organización de integrar las innovaciones tecnológicas, mayor será la capacidad de respuesta.

Se concluyó que la transformación digital en su dimensión tecnología presentó una relación significativa con la capacidad de respuesta, estableciendo una significancia de ( $p < 0,05$ ) y un valor del coeficiente de Rho de Spearman de 0,758; es decir, a mayor uso de las tecnologías en la institución se perfeccionan los procesos y repercute en una mejor capacidad de respuesta.

La transformación digital en su dimensión recursos humano tuvo una relación significativa con la capacidad de respuesta, estableciendo una significancia de ( $p < 0,05$ ) y un valor del coeficiente de Rho de Spearman de 0,818; es decir, a mayor énfasis y apoyo de la institución en fomentar la mentalidad habilidades digitales, la adaptabilidad y educación, mejora la capacidad de respuesta.

Se identificó que la transformación digital en su dimensión procesos se relacionó significativamente con la capacidad de respuesta, estableciendo una significancia de ( $p < 0,05$ ) y un valor del coeficiente de Rho de Spearman de 0,701; es decir, a mayor en mejorar los procesos y procedimientos, a causa de la introducción de nuevas tecnologías lo cual implica un cambio en la forma de trabajo, lo cual agiliza la atención.

Se concluyó que la transformación digital en su dimensión impacto cultural se relacionó significativamente con la capacidad de respuesta, estableciendo una significancia de ( $p < 0,05$ ) y un valor del coeficiente de Rho de Spearman de 0,847; es decir, cuando se gestiona adecuadamente la complejidad que representa la transformación digital al reducir la resistencia y mejora la adaptabilidad, favorece en una mayor capacidad de respuesta.

## **V. RECOMENDACIONES**

En el estudio cuanto más la Gerencia del RENIEC y el área de finanzas fomenten las iniciativas digitales y el uso de inteligencia artificial para lograr las operaciones de la emisión del DNle y se facilite el pago automático en el mismo proceso; logra reducir sustancialmente el tiempo de espera recortando los tiempos de la atención y con una mejor capacidad de respuesta tal como establece (Handley, 2023). A su vez se recomienda continuar con el estudio de influencia en el que se puede establecer que factores influyen en la transformación digital para evaluar que tanto tiempo se ha reducido la emisión del DNle con las nuevas implementaciones de tecnología.

Al área de tecnología evaluar las nuevas tecnologías para empoderar a los ciudadanos en el proceso de la obtención de su documento de identidad, en el que se permita el registro y la validación, sin necesidad de que los usuarios acudan a la institución para eso requiere de un alto nivel de personalización y el automatización mediante el servicio en línea (Kitsios et al., 2023). Asimismo, futuros estudio en el que se evalué el impacto de nuevas tecnologías en la disminución del proceso del DNle.

A la Gerencia de la institución promover líderes y equipos en buscar la reconversión del mejor talento humano a mejorar sus habilidades digitales, relacionados a la privacidad y seguridad de los datos e información en entornos digitales (Chauhan et al., 2021). A su vez la implementación de estudio preexperimentales en el que se comprueba como la mejora de habilidades en las competencias digitales disminuyen el tiempo del proceso del DNle.

A la gerencia realizar la evaluación de satisfacción a los usuarios, sobre las barreras y limitaciones con el uso de la plataforma digital, con la finalidad de mejorar y agilizar su uso, así mismo se facilite el pago por medios digitales y el proceso por medio del uso de móviles inteligentes (Rodríguez et al., 2021).

Al área de recursos humanos, realizar el acompañamiento del personal para fomentar la adaptabilidad a la nueva forma de trabajo en la institución, así como la implementación de medios informáticos, bases y sistemas que permiten la interoperabilidad virtual con el usuario, sin la necesidad de su presencia física en la atención (Galindo, 2020).

## REFERENCIAS

- Arbulú, C. G. (2019). *Metodología de la investigación en la gestión pública*. Chiclayo, Lambayeque.  
[https://www.researchgate.net/publication/331221799\\_Metodologia\\_de\\_investigacion\\_en\\_Gestion\\_Publica-documento\\_de\\_trabajo](https://www.researchgate.net/publication/331221799_Metodologia_de_investigacion_en_Gestion_Publica-documento_de_trabajo)
- Blanco, K. N. (2022). *Eficiencia del gobierno digital y la calidad del servicio de SUCAMEC de la jefatura zonal Ancash, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97207>
- Bozkus, K. (2023). Organizational Culture Change and Technology: Navigating the Digital Transformation. En *Organizational Culture—Cultural Change and Technology*. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.112903>
- Calderoni, L., & Magnani, A. (2022). The impact of face image compression in future generation electronic identity documents. *Forensic Science International: Digital Investigation*, 40, 301345. <https://doi.org/10.1016/j.fsidi.2022.301345>
- Campos, C. E. (2021). *Capacidad de respuesta y estrés del personal de salud durante la pandemia COVID-19 en un hospital de Chiclayo* [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56407>
- Chauhan, C., Akram, M. U., & Gaur, D. (2021). Technology-Driven Responsiveness in Times of COVID-19: A Fuzzy Delphi and Fuzzy AHP-Based Approach. *International Journal of Global Business and Competitiveness*, 16(Suppl 1), 48-61. <https://doi.org/10.1007/s42943-021-00036-6>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/24968/n/r.p.-097-2020-concytec-p-anexo-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyectos>
- Coronel, G., Mier, C., & Beltrán, A. (2018). Darwinismo digital: El más apto sobrevive. *Sistemas, Cibernética e informática*, 15(2), 34-37. <https://www.iiiisci.org/journal/pdv/risci/pdfs/CA606RG18.pdf>
- Duran, M. (2020). *Gestión administrativa y capacidad de respuesta de la sede judicial Bayovar*. SJL. Lima. 2019 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53268>

- Flores, Á. L. C., Castillo, F. J. E., & Vázquez, J. R. (2016). Grado de satisfacción de calidad de las actividades del mantenimiento industrial, según la percepción del área de producción. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración: RICEA*, 5(9), 23-36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5825192>
- Freitas, J. C., Maçada, A. C., Santos, D., & Brinkhues, R. (2023). Sensing and responsiveness: Digital capabilities to face the challenges of the digital economy. *ReMark - Revista Brasileira de Marketing*, 22, 1421-1473. <https://doi.org/10.5585/remark.v22i4.23912>
- Galiano, D. F. (2022). *Incidencia de la digitalización de trámites registrales en la satisfacción de los usuarios de registros públicos, 2022* [Tesis de Maestría, dad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/102460>
- Galindo, O. A. G. (2020). Editorial Transformación digital: Una agenda de oportunidades para la investigación y la práctica. *Revista Perspectiva Empresarial*, 7(2), 3-6. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=672271537001>
- Gates, B. (2023). *Bill Gates' curious plan to change the ID card as we know it*. MARCA. <https://www.marca.com/en/technology/2023/08/26/64e9f5cce2704e4e858b45d7.html>
- González, S. (2020). Testing the evidence, how good are public sector responsiveness measures and how to improve them? *OECD Working Papers on Public Governance*, 38, 0\_1,2-3,8-53. <https://doi.org/10.1787/c1b10334-en>
- Handley, E. (2023, marzo 31). Digital transformation to help GPs & hospitals cut patient waiting times. *Open Access Government*. <https://www.openaccessgovernment.org/digital-transformation-gps-hospitals-patient-waiting-times/156290/>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. MCGRAW HILL Interamericana.
- Huamán, P. L., & Medina, C. G. (2022). Transformación digital en la administración pública: Desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción*, 13(2), 93-105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>

- Jardón, C. (2021). *Evolution of ID documents in 2021: From physical to digital*. IDEMIA. <https://www.idemia.com/insights/physical-digital-id-evolution-id-documents-2021>
- Khan, G., Kagwanja, N., Whyte, E., Gilson, L., Molyneux, S., Schaay, N., Tsofa, B., Barasa, E., & Olivier, J. (2021). Health system responsiveness: A systematic evidence mapping review of the global literature. *International Journal for Equity in Health*, 20, 112. <https://doi.org/10.1186/s12939-021-01447-w>
- Kitsios, F., Kamariotou, M., & Mavromatis, A. (2023). Drivers and Outcomes of Digital Transformation: The Case of Public Sector Services. *Information*, 14, 43. <https://doi.org/10.3390/info14010043>
- Maldonado, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social* (Ediciones de la U).
- Masoud, R., & Basahel, S. (2023). The Effects of Digital Transformation on Firm Performance: The Role of Customer Experience and IT Innovation. *Digital*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.3390/digital3020008>
- Medrano, H. (2023). *Reniec dejó de entregar 6.760 DNI electrónicos: Las contradicciones y la verdadera razón de este problema*. <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/demora-en-entrega-del-dni-electronico-las-contradicciones-del-reniec-y-la-verdadera-razon-de-este-problema-miraflores-dni-electronico-noticia/>
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). *Defining digital transformation: Results from expert interviews*. <https://kops.uni-konstanz.de/handle/123456789/46169>
- Meskic, Z. (2022). Digitalization and Innovation in Achieving SDGs – Impacts on Legislation and Practice. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/1026/1/012061/pdf>
- Ministerio del Interior de España. (2024). *La Policía Nacional activa un plan para potenciar la identidad digital de los ciudadanos*. <http://platon:10100/opencms/es/detalle/articulo/La-Policia-Nacional-activa-un-plan-para-potenciar-la-identidad-digital-de-los-ciudadanos/>
- Moody, R. (2024). Digital IDs: 50 countries ranked by digital ID requirements and use. *Comparitech*. <https://www.comparitech.com/blog/vpn-privacy/digital-ids-study/>

- Moreno, M. C. M., & Moreno, M. D. C. M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXII(2), 111-131. [https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/#redalyc\\_28049145009\\_ref18](https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/#redalyc_28049145009_ref18)
- Muente, A. (2020). Identificación Digital: La llave para prestar servicios digitales en tiempos de pandemia. *Gobernarte*. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/servicios-digitales-en-tiempos-de-pandemia-identificacion-digital/>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Rivera, L. M., Adriano, L. E., Heredia, C. I., & Silva, E. R. (2020). Elementos de la calidad percibida por el cliente de las instituciones públicas. *Revista Conrado*, 16(S 1), Article S 1. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1538>
- Rodríguez, E., Gil, M. J., San Sebastián, M., Oliván, B., Coronado, V., Sánchez, M. A., & Magallón, R. (2021). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gaceta Sanitaria*. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2021.02.008>
- Romucho, J. C. (2022). *Influencia de la plataforma tecnológica en la calidad de servicio del centro de atención al usuario, entidad estatal, Lima 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95731>
- Ruiz, L. (2022). *Servicios de gobierno electrónico en la satisfacción del cliente de la oficina registral Pucallpa Reniec, 2022* [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/94115>
- Schalkwyk, F. (2016). *GRIN - Responsiveness and its Institutionalisation in Higher Education*. <https://www.grin.com/document/189879>
- Severo, A. (2023). *Council Post: Digital Identity In Developing Countries: What Lessons Can Be Learned?* Forbes.

<https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2023/04/12/digital-identity-in-developing-countries-what-lessons-can-be-learned/>

Sibrián, K. (2020). Teoría de juegos aplicada a la competencia innovativa de la industria 4.0. *Revista Activos*, 18(2), 91-110. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/292/2923090004/html/>

Solomon, T. (2021). Las dificultades para obtener los documentos nacionales de identidad digitales de Camerún—ACRP. *The Guardian Post*. <https://africachinareporting.com/travails-of-obtaining-camerouns-digital-national-identity-cards/>

Tapia, D. (2023). La agenda de transformación digital de Chile: Aprendizaje y desafíos desde la experiencia del Serviu región del Biobío. *Gobierno y Administración Pública*, 5, Article 5. <https://doi.org/10.29393/GP5-6ATDR10006>

Terrones, J. T. (2023). *Los servicios electrónicos y su relación con la satisfacción del usuario en el RENIEC, oficina Trujillo, 2022* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/125000>

Willing, N. (2024). The Road to Digital IDs For All Relentlessly Marches On: Pros and Cons. *Techopedia*. <https://www.techopedia.com/the-road-to-digital-ids-for-all-pros-and-cons>

Zamora, C. (2021). *Capacidad de respuesta de la fuerza aérea del Perú y gestión reactiva del riesgo del Instituto Nacional de Defensa Civil en el Aeródromo Militar las Palmas, 2020* [Tesis Doctoral, Escuela Superiores de Guerra Aérea]. <http://repositorio.fap.mil.pe/handle/fap/290>

Zomo, R. (2023). *Digitalization for a Sustainable Future*. Digitalization for a Sustainable Future | Joint SDG Fund. <https://jointsdgfund.org/article/digitalization-sustainable-future>

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de Operacionalización de variables

**Tabla 6**

#### Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rango
V1. Transformación digital	Proceso el cual está afectado por aspectos externos, que implican el uso de nuevas tecnologías, se caracteriza por ser continuo, con mejoras consientes en sus procesos, servicios de acuerdo a las necesidades para hacerlo más accesible a los clientes (Mergel et al., 2019).	Se medirá con un cuestionario en base a los componentes de la transformación digital de acuerdo con Galindo (2020):	Tecnología	Seguridad	1,2	Escala Ordinal	Bajo (13 – 30)
			Recurso humano	Acceso tecnológico	3		
				Dispositivo móvil	4		
				Capacitación	4		
			Procesos	Información oportuna	5		
				Apoyo en el uso	6		
				Agilidad	7		
				Rapidez	8		
				Facilidad	9-10		
			Impacto cultural	Operatividad	11		
				Participación activa	12		
Reducción de tiempo de espera	13						
V2: Capacidad de respuesta	Como una organización se adapta para escuchar, comprender y responder a las	Mediante un cuestionario en base a las dimensiones	Rapidez	Cumple tiempo prometido de atención	1	Escala Ordinal	Bajo (13 – 30)
					2		
					3-4		
						Total desacuerdo (1)	

demandas de los usuarios, la atención oportuna es un indicador de eficiencia de un servicio y también conocido como la agilidad de atención (Schalkwyk, 2016).	de Campos (2021)		Reduce tiempo de trámite		Desacuerdo (2)	Medio (31 – 48)
			Reduce tiempo de pago		Indiferencia (3)	
		Puntualidad	Cumple tiempo prometido de entrega	5-6	Acuerdo (4)	Alto (49 – 65)
		Disponibilidad del personal	Informa tipo de entrega	7-8	Total acuerdo (5)	
			Muestra información clara de proceso	9-10		
		Flexibilidad	Permite todo tipo de pago	11		
Facilita uso en cualquier dispositivo móvil	12 13					



## Escala de percepción de transformación digital

### Escala valorativa:

Total desacuerdo (1), desacuerdo (2), indiferencia (3), acuerdo (4) y total acuerdo (5)

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>D1. Tecnología</b>						
1	Realizar el proceso para obtener el DNI electrónico por la plataforma virtual es seguro					
2	Se siente seguro descargar el APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico					
3	Cuenta con un dispositivo (teléfono inteligente) para el funcionamiento de la APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico					
4	El APP de RENIEC para obtener el DNI electrónico funciona en cualquier dispositivo móvil					
<b>D2. Recurso humano</b>						
5	El personal de la RENIEC está preparado para explicarle el uso de la APP del DNI electrónico					
6	Puede acceder a una línea telefónica para consultar sobre dudas del uso de la APP del DNI electrónico					
7	Cuenta con información en la WEB sobre el proceso de la Obtención del DNI electrónico					
8	En la RENIEC hay sitios de atención para ayudarle en el proceso de la obtención del DNI electrónico					
<b>D3. Procesos</b>						

9	Considera que fue necesario acudir a la RENIEC para el realizar el proceso de obtención del DNI electrónico					
10	Considera que funciona con rapidez la APP del DNI electrónico					
11	Fue fácil el proceso de obtener el DNI electrónico					
	<b>D4. Impacto cultural</b>					
12	Considera adecuado el proceso para obtener el DNI electrónico					
13	Ha visualizado en algún medio de comunicación (redes sociales, pagina web, televisión) información sobre la obtención del DNI electrónico					
14	Pudo realizar todo el proceso de obtención del DNI en su teléfono móvil u otro dispositivo					
15	Reviso de manera activa el estado del DNI electrónico					
16	Considera que el tiempo para obtener el DNI electrónico es más rápido que el DNI normal					
17	Obtuvo su DNI electrónico en el tiempo propuesto					



## Escala para evaluar la capacidad de respuesta

**Estimado usuario:** A continuación le muestro una lista de preguntas que tienen por finalidad evaluar la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, marque con una (x) considerando la siguiente escala valorativa

### Escala valorativa:

Total desacuerdo (1), desacuerdo (2), indiferencia (3), acuerdo (4) y total acuerdo (5)

N°	Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>D1. Rapidez</b>					
1	Le atendieron con rapidez en la obtención del DNI electrónico					
2	Las colas para recoger el DNI electrónico fueron cortas					
3	El tiempo de atención para obtener el DNI electrónico en la RENIEC fue más rápido					
4	Su experiencia con el pago del DNI electrónico fue más rápido					
	<b>D2. Puntualidad</b>					
5	Pudo realizar el seguimiento del estado del proceso de su DNI electrónico					
6	Le entregaron su DNI electrónico en el tiempo prometido					
	<b>D3. Disponibilidad del personal</b>					
7	El personal le explicó en dónde podía revisar la información del tiempo de entrega					
8	Recibió su DNI electrónico más rápido de lo que esperaba					
9	La APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico facilita el proceso					

10	Recibió información en algún medio de la APP para realizar el proceso de obtención del DNI electrónico					
	<b>D4. Flexibilidad</b>					
11	Puede realizar el DNI electrónico en diversos medios (Agentes, App de bancos, por internet)					
12	Se respetó su decisión de elegir el proceso de obtención del DNI electrónico (presencial o virtual)					
13	La obtención del DNI electrónico se puede realizar todo por la APP de la RENIEC					
14	El APP de la RENIEC funciona en cualquier dispositivo móvil					

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



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

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Percepción de la transformación digital y capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte – 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

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

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

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tecnología	Seguridad	1. Realizar el proceso para obtener el DNI electrónico por la plataforma virtual es seguro	1	1	1	1	
		2. Se siente seguro descargar el APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
	Acceso tecnológico	3. Cuenta con un dispositivo (teléfono inteligente) para el funcionamiento de la APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
	Dispositivo móvil	4. El APP de RENIEC para obtener el DNI electrónico funciona en cualquier dispositivo móvil	1	1	1	1	
Recurso humano	Capacitación	5. El personal de la RENIEC está preparado para explicarle el uso de la APP del DNI electrónico	1	1	1	1	
	Información oportuna	6. Puede acceder a una línea telefónica para consultar sobre dudas del uso de la APP del DNI electrónico	1	1	1	1	
		7. Cuenta con información en la WEB sobre el proceso de la Obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
Procesos	Apoyo en el uso	8. En la RENIEC hay sitios de atención para ayudarlo en el proceso de la obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
	Agilidad	9. Fue necesario acudir a la RENIEC para el realizar el proceso de obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
	Rapidez	10. Funciona con rapidez la APP del DNI electrónico	1	1	1	1	
Impacto cultural	Facilidad	11. Es fácil el proceso de obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
		12. Considera adecuado el proceso para obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
	Operatividad	13. Ha visualizado en algún medio de comunicación (redes sociales, página web, televisión) información sobre la obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
		Participación activa	14. Pudo realizar todo el proceso de obtención del DNI en su teléfono móvil u otro dispositivo	1	1	1	1
	15. Revisó de manera activa el estado del DNI electrónico		1	1	1	1	
	Reducción de tiempo de espera	16. Considera que el tiempo para obtener el DNI electrónico es más rápido que el DNI normal	1	1	1	1	
17. Considera que el tiempo para obtener su DNI electrónico fue el propuesto		1	1	1	1		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** SEVERINO FUENTES GINO VALENTINO      **DNI:** 41961082

**Especialidad del validador (a):** INGENIERO INFORMÁTICO / MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

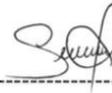
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**14 de mayo del 2024**



---

**Firma del experto informante**  
**Mg. en Gestión Pública**

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de transformación digital
Objetivo del instrumento	Evaluar la transformación digital
Nombres y apellidos del experto	Gino Valentino Severino Fuentes
Documento de identidad	41901082
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	Ministerio de Economía y finanzas
Cargo	Administrativa, Bancaria y Financiera
Número telefónico	932339775
Firma	 ----- Firma del experto informante Mg. en Gestión Pública
Fecha	14/05/2024

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rapidez	Cumple tiempo prometido de atención	1. Le atendieron con rapidez en la obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
		2. Las colas para recoger el DNI electrónico fueron cortas	1	1	1	1	
	Reduce tiempo de trámite	3. El tiempo de atención para obtener el DNI electrónico en la RENIEC fue más rápido	1	1	1	1	
	Reduce tiempo de pago	4. Su experiencia con el pago del DNI electrónico fue más rápido	1	1	1	1	
Puntualidad	Cumple tiempo prometido de entrega	5. Pudo realizar el seguimiento del estado del proceso de su DNI electrónico	1	1	1	1	
		6. Le entregaron su DNI electrónico en el tiempo prometido	1	1	1	1	
Disponibilidad del personal	Informa tipo de entrega	7. El personal le explicó en dónde podía revisar la información del tiempo de entrega	1	1	1	1	
		8. Recibió su DNI electrónico más rápido de lo que esperaba	1	1	1	1	
	Muestra información clara de proceso	9. La APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico facilita el proceso	1	1	1	1	
		10. Recibió información en algún medio de la APP para realizar el proceso de obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
Flexibilidad	Permite todo tipo de pago	11. Puede realizar el DNI electrónico en diversos medios (Agentes, App de bancos, por internet)	1	1	1	1	
	Facilita uso en cualquier dispositivo móvil	12. Se respetó su decisión de elegir el proceso de obtención del DNI electrónico (presencial o virtual)	1	1	1	1	
		13. La obtención del DNI electrónico se puede realizar todo por la APP de la RENIEC	1	1	1	1	
		14. El APP de la RENIEC funciona en cualquier dispositivo móvil	1	1	1	1	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador:** SEVERINO FUENTES GINO VALENTINO

**DNI:** 41961082

**Especialidad del validador (a):** INGENIERO INFORMÁTICO / MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

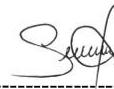
**14 de mayo del 2024**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



---

**Firma del experto informante**

**Mg. en Gestión Pública**

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de capacidad de respuesta
Objetivo del instrumento	Evaluar la capacidad de respuesta
Nombres y apellidos del experto	Gino Valentino Severino Fuentes
Documento de identidad	41901082
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	Ministerio de Economía y finanzas
Cargo	Administrativa, Bancaria y Financiera
Número telefónico	932339775
Firma	 ----- <b>Firma del experto informante</b> <b>Mg. en Gestión Pública</b>
Fecha	14/05/2024

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Percepción de la transformación digital y capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte – 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

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

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

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tecnología	Seguridad	1. Realizar el proceso para obtener el DNI electrónico por la plataforma virtual es seguro	1	1	1	1	
		2. Se siente seguro descargar el APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
	Acceso tecnológico	3. Cuenta con un dispositivo (teléfono inteligente) para el funcionamiento de la APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
	Dispositivo móvil	4. El APP de RENIEC para obtener el DNI electrónico funciona en cualquier dispositivo móvil	1	1	1	1	
Recurso humano	Capacitación	5. El personal de la RENIEC está preparado para explicarle el uso de la APP del DNI electrónico	1	1	1	1	
	Información oportuna	6. Puede acceder a una línea telefónica para consultar sobre dudas del uso de la APP del DNI electrónico	1	1	1	1	
		7. Cuenta con información en la WEB sobre el proceso de la Obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
Procesos	Apoyo en el uso	8. En la RENIEC hay sitios de atención para ayudarlo en el proceso de la obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
	Agilidad	9. Fue necesario acudir a la RENIEC para el realizar el proceso de obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
	Rapidez	10. Funciona con rapidez la APP del DNI electrónico	1	1	1	1	
Impacto cultural	Facilidad	11. Es fácil el proceso de obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
		12. Considera adecuado el proceso para obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
	Operatividad	13. Ha visualizado en algún medio de comunicación (redes sociales, página web, televisión) información sobre la obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
		Participación activa	14. Pudo realizar todo el proceso de obtención del DNI en su teléfono móvil u otro dispositivo	1	1	1	1
	15. Revisó de manera activa el estado del DNI electrónico		1	1	1	1	
	Reducción de tiempo de espera	16. Considera que el tiempo para obtener el DNI electrónico es más rápido que el DNI normal	1	1	1	1	
17. Considera que el tiempo para obtener su DNI electrónico fue el propuesto		1	1	1	1		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** JIM ORLANDO CARRERA YALAN      **DNI: 09996742**

**Especialidad del validador (a):** ECONOMISTA – MAGISTER EN ECONOMIA

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**14 de mayo del 2024**



---

**Firma del experto informante**  
**Mg. en Economía**

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de transformación digital
Objetivo del instrumento	Evaluar la transformación digital
Nombres y apellidos del experto	Jin Orlando Carrera Yalan
Documento de identidad	09996742
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	INGEMMET
Cargo	Economista
Número telefónico	940242182
Firma	 ----- <b>Firma del experto informante</b> <b>Mg. en Economía</b>
Fecha	14/05/2024

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rapidez	Cumple tiempo prometido de atención	1. Le atendieron con rapidez en la obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
		2. Las colas para recoger el DNI electrónico fueron cortas	1	1	1	1	
	Reduce tiempo de trámite	3. El tiempo de atención para obtener el DNI electrónico en la RENIEC fue más rápido	1	1	1	1	
	Reduce tiempo de pago	4. Su experiencia con el pago del DNI electrónico fue más rápido	1	1	1	1	
Puntualidad	Cumple tiempo prometido de entrega	5. Pudo realizar el seguimiento del estado del proceso de su DNI electrónico	1	1	1	1	
		6. Le entregaron su DNI electrónico en el tiempo prometido	1	1	1	1	
Disponibilidad del personal	Informa tipo de entrega	7. El personal le explicó en dónde podía revisar la información del tiempo de entrega	1	1	1	1	
		8. Recibió su DNI electrónico más rápido de lo que esperaba	1	1	1	1	
	Muestra información clara de proceso	9. La APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico facilita el proceso	1	1	1	1	
		10. Recibió información en algún medio de la APP para realizar el proceso de obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
Flexibilidad	Permite todo tipo de pago	11. Puede realizar el DNI electrónico en diversos medios (Agentes, App de bancos, por internet)	1	1	1	1	
	Facilita uso en cualquier dispositivo móvil	12. Se respetó su decisión de elegir el proceso de obtención del DNI electrónico (presencial o virtual)	1	1	1	1	
		13. La obtención del DNI electrónico se puede realizar todo por la APP de la RENIEC	1	1	1	1	
		14. El APP de la RENIEC funciona en cualquier dispositivo móvil	1	1	1	1	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** CARRERA YALAN, JIM ORLANDO      **DNI:** 09996742

**Especialidad del validador (a):** ECONOMISTA – MAGISTER EN ECONOMIA

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**14 de mayo del 2024**



-----  
**Firma del experto informante**  
**Mg. en Economía**

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de capacidad de respuesta
Objetivo del instrumento	Evaluar la capacidad de respuesta
Nombres y apellidos del experto	Jin Orlando Carrera Yalan
Documento de identidad	09996742
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	INGEMMET
Cargo	Economista
Número telefónico	940242182
Firma	 ----- <b>Firma del experto informante</b> <b>Mg. en Economía</b>
Fecha	14/05/2024

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Percepción de la transformación digital y capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte – 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

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

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

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tecnología	Seguridad	1. Realizar el proceso para obtener el DNI electrónico por la plataforma virtual es seguro	1	1	1	1	
		2. Se siente seguro descargar el APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
	Acceso tecnológico	3. Cuenta con un dispositivo (teléfono inteligente) para el funcionamiento de la APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
	Dispositivo móvil	4. El APP de RENIEC para obtener el DNI electrónico funciona en cualquier dispositivo móvil	1	1	1	1	
Recurso humano	Capacitación	5. El personal de la RENIEC está preparado para explicarle el uso de la APP del DNI electrónico	1	1	1	1	
	Información oportuna	6. Puede acceder a una línea telefónica para consultar sobre dudas del uso de la APP del DNI electrónico	1	1	1	1	
		7. Cuanta con información en la WEB sobre el proceso de la Obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
Procesos	Apoyo en el uso	8. En la RENIEC hay sitios de atención para ayudarlo en el proceso de la obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
	Agilidad	9. Fue necesario acudir a la RENIEC para el realizar el proceso de obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
	Rapidez	10. Funciona con rapidez la APP del DNI electrónico	1	1	1	1	
Impacto cultural	Facilidad	11. Es fácil el proceso de obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
		12. Considera adecuado el proceso para obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
	Operatividad	13. Ha visualizado en algún medio de comunicación (redes sociales, pagina web, televisión) información sobre la obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
		14. Pudo realizar todo el proceso de obtención del DNI en su teléfono móvil u otro dispositivo	1	1	1	1	
	Participación activa	15. Reviso de manera activa el estado del DNI electrónico	1	1	1	1	
Reducción de tiempo de espera	16. Considera que el tiempo para obtener el DNI electrónico es más rápido que el DNI normal	1	1	1	1		
	17. Considera que el tiempo para obtener su DNI electrónico fue el propuesto	1	1	1	1		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** HEREDIA GRACEY, JUAN CARLOS

**DNI:** 44273085

**Especialidad del validador (a):** ADMINISTRADOR DE EMPRESAS / MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**14 de mayo del 2024**



-----  
**Firma del experto informante**

**Mg. en Gestión Pública**

### Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de transformación digital
Objetivo del instrumento	Evaluar la transformación digital
Nombres y apellidos del experto	Juan Carlos Heredia Gracey
Documento de identidad	44273085
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
Cargo	Control Interno
Número telefónico	989091453
Firma	 ----- Firma del experto informante
Fecha	14/05/2024

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rapidez	Cumple tiempo prometido de atención	1. Le atendieron con rapidez en la obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
		2. Las colas para recoger el DNI electrónico fueron cortas	1	1	1	1	
	Reduce tiempo de trámite	3. El tiempo de atención para obtener el DNI electrónico en la RENIEC fue más rápido	1	1	1	1	
	Reduce tiempo de pago	4. Su experiencia con el pago del DNI electrónico fue más rápido	1	1	1	1	
Puntualidad	Cumple tiempo prometido de entrega	5. Pudo realizar el seguimiento del estado del proceso de su DNI electrónico	1	1	1	1	
		6. Le entregaron su DNI electrónico en el tiempo prometido	1	1	1	1	
Disponibilidad del personal	Informa tipo de entrega	7. El personal le explicó en dónde podía revisar la información del tiempo de entrega	1	1	1	1	
		8. Recibió su DNI electrónico más rápido de lo que esperaba	1	1	1	1	
	Muestra información clara de proceso	9. La APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico facilita el proceso	1	1	1	1	
		10. Recibió información en algún medio de la APP para realizar el proceso de obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
Flexibilidad	Permite todo tipo de pago	11. Puede realizar el DNI electrónico en diversos medios (Agentes, App de bancos, por internet)	1	1	1	1	
	Facilita uso en cualquier dispositivo móvil	12. Se respetó su decisión de elegir el proceso de obtención del DNI electrónico (presencial o virtual)	1	1	1	1	
		13. La obtención del DNI electrónico se puede realizar todo por la APP de la RENIEC	1	1	1	1	
		14. El APP de la RENIEC funciona en cualquier dispositivo móvil	1	1	1	1	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable** [x]      **Aplicable después de corregir** [ ]      **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** HEREDIA GRACEY, JUAN CARLOS

**DNI:** 44273085

**Especialidad del validador (a):** ADMINISTRADOR DE EMPRESAS / MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**14 de mayo del 2024**



-----  
**Firma del experto informante**  
**Mg. en Gestión Pública**

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de capacidad de respuesta
Objetivo del instrumento	Evaluar la capacidad de respuesta
Nombres y apellidos del experto	Juan Carlos Heredia Gracey
Documento de identidad	44273085
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
Cargo	Control Interno
Número telefónico	989091453
Firma	 ----- Firma del experto informante
Fecha	14/05/2024

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Percepción de la transformación digital y capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte – 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

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

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

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tecnología	Seguridad	1. Realizar el proceso para obtener el DNI electrónico por la plataforma virtual es seguro	1	1	1	1	
		2. Se siente seguro descargar el APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
	Acceso tecnológico	3. Cuenta con un dispositivo (teléfono inteligente) para el funcionamiento de la APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
	Dispositivo móvil	4. El APP de RENIEC para obtener el DNI electrónico funciona en cualquier dispositivo móvil	1	1	1	1	
Recurso humano	Capacitación	5. El personal de la RENIEC está preparado para explicarle el uso de la APP del DNI electrónico	1	1	1	1	
	Información oportuna	6. Puede acceder a una línea telefónica para consultar sobre dudas del uso de la APP del DNI electrónico	1	1	1	1	
		7. Cuenta con información en la WEB sobre el proceso de la Obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
Procesos	Apoyo en el uso	8. En la RENIEC hay sitios de atención para ayudarlo en el proceso de la obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
	Agilidad	9. Fue necesario acudir a la RENIEC para el realizar el proceso de obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
	Rapidez	10. Funciona con rapidez la APP del DNI electrónico	1	1	1	1	
Impacto cultural	Facilidad	11. Es fácil el proceso de obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
		12. Considera adecuado el proceso para obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
	Operatividad	13. Ha visualizado en algún medio de comunicación (redes sociales, página web, televisión) información sobre la obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
		Participación activa	14. Pudo realizar todo el proceso de obtención del DNI en su teléfono móvil u otro dispositivo	1	1	1	1
	Reducción de tiempo de espera		15. Reviso de manera activa el estado del DNI electrónico	1	1	1	1
		16. Considera que el tiempo para obtener el DNI electrónico es más rápido que el DNI normal	1	1	1	1	
17. Considera que el tiempo para obtener su DNI electrónico fue el propuesto	1	1	1	1			

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** ESTEBAN ROJAS CRISTIAN WILFREDO      **DNI:** 42700998

**Especialidad del validador (a):** ECONOMISTA / MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**15 de mayo del 2024**

 REPUBLICA  
DEL PERU  
Firma Digital  
Firmado digitalmente por:  
ESTEBAN ROJAS Cristian Wilfredo  
FAU 20159981216 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 15/05/2024 07:56:52-0500

-----  
**Firma del experto informante**  
**Mg. en Gestión Pública**

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de transformación digital
Objetivo del instrumento	Evaluar la transformación digital
Nombres y apellidos del experto	Cristian Wilfredo Esteban Rojas
Documento de identidad	42700998
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	Poder Judicial
Cargo	Economista
Número telefónico	944407516
Firma	 <p>           Firmado digitalmente por:            ESTEBAN ROJAS Cristian Wilfredo            DN: cn=ESTEBAN ROJAS Cristian Wilfredo            Misivo: Soy el autor del documento            Fecha: 15/05/2024 07:54:52-0500         </p> <p>-----</p> <p> <b>Firma del experto informante</b>  <b>Mg. en Gestión Pública</b> </p>
Fecha	14/05/2024

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rapidez	Cumple tiempo prometido de atención	1. Le atendieron con rapidez en la obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
		2. Las colas para recoger el DNI electrónico fueron cortas	1	1	1	1	
	Reduce tiempo de trámite	3. El tiempo de atención para obtener el DNI electrónico en la RENIEC fue más rápido	1	1	1	1	
	Reduce tiempo de pago	4. Su experiencia con el pago del DNI electrónico fue más rápido	1	1	1	1	
Puntualidad	Cumple tiempo prometido de entrega	5. Pudo realizar el seguimiento del estado del proceso de su DNI electrónico	1	1	1	1	
		6. Le entregaron su DNI electrónico en el tiempo prometido	1	1	1	1	
Disponibilidad del personal	Informa tipo de entrega	7. El personal le explicó en dónde podía revisar la información del tiempo de entrega	1	1	1	1	
		8. Recibió su DNI electrónico más rápido de lo que esperaba	1	1	1	1	
	Muestra información clara de proceso	9. La APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico facilita el proceso	1	1	1	1	
		10. Recibió información en algún medio de la APP para realizar el proceso de obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
Flexibilidad	Permite todo tipo de pago	11. Puede realizar el DNI electrónico en diversos medios (Agentes, App de bancos, por internet)	1	1	1	1	
	Facilita uso en cualquier dispositivo móvil	12. Se respetó su decisión de elegir el proceso de obtención del DNI electrónico (presencial o virtual)	1	1	1	1	
		13. La obtención del DNI electrónico se puede realizar todo por la APP de la RENIEC	1	1	1	1	
		14. El APP de la RENIEC funciona en cualquier dispositivo móvil	1	1	1	1	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** ESTEBAN ROJAS CRISTIAN WILFREDO      **DNI: 42700998**

**Especialidad del validador (a): ECONOMISTA / MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**15 de mayo del 2024**

 Firmado digitalmente por:  
ESTEBAN ROJAS CRISTIAN WILFREDO  
RIR 42700998 hard  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 15/05/2024 07:55:39-0500

---

**Firma del experto informante**  
**Mg. en Gestión Pública**

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de capacidad de respuesta
Objetivo del instrumento	Evaluar la capacidad de respuesta
Nombres y apellidos del experto	Cristian Wilfredo Esteban Rojas
Documento de identidad	42700998
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	Poder Judicial
Cargo	Economista
Número telefónico	944407516
Firma	 <p> <small>           Firmado digitalmente por:            ESTEBAN ROJAS Cristian Wilfredo            DN: c=PE, o=Peru, ou=Peru, email=Cristian.Rojas@poderjudicial.gob.pe            Motivo: Soy el autor del documento            Fecha: 15/05/2024 07:54:52-0500         </small> </p> <p>-----</p> <p> <b>Firma del experto informante</b>  <b>Mg. en Gestión Pública</b> </p>
Fecha	14/05/2024

### Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos cuestionario que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Percepción de la transformación digital y capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte – 2024**. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

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

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

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tecnología	Seguridad	1. Realizar el proceso para obtener el DNI electrónico por la plataforma virtual es seguro	1	1	1	1	
		2. Se siente seguro descargar el APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
	Acceso tecnológico	3. Cuenta con un dispositivo (teléfono inteligente) para el funcionamiento de la APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
	Dispositivo móvil	4. El APP de RENIEC para obtener el DNI electrónico funciona en cualquier dispositivo móvil	1	1	1	1	
Recurso humano	Capacitación	5. El personal de la RENIEC está preparado para explicarle el uso de la APP del DNI electrónico	1	1	1	1	
	Información oportuna	6. Puede acceder a una línea telefónica para consultar sobre dudas del uso de la APP del DNI electrónico	1	1	1	1	
		7. Cuenta con información en la WEB sobre el proceso de la Obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
Procesos	Apoyo en el uso	8. En la RENIEC hay sitios de atención para ayudarlo en el proceso de la obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
	Agilidad	9. Fue necesario acudir a la RENIEC para el realizar el proceso de obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
	Rapidez	10. Funciona con rapidez la APP del DNI electrónico	1	1	1	1	
Impacto cultural	Facilidad	11. Es fácil el proceso de obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
		12. Considera adecuado el proceso para obtener el DNI electrónico	1	1	1	1	
	Operatividad	13. Ha visualizado en algún medio de comunicación (redes sociales, página web, televisión) información sobre la obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
		Participación activa	14. Pudo realizar todo el proceso de obtención del DNI en su teléfono móvil u otro dispositivo	1	1	1	1
	Reducción de tiempo de espera		15. Reviso de manera activa el estado del DNI electrónico	1	1	1	1
		16. Considera que el tiempo para obtener el DNI electrónico es más rápido que el DNI normal	1	1	1	1	
17. Considera que el tiempo para obtener su DNI electrónico fue el propuesto	1	1	1	1			

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable       Aplicable después de corregir       No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** NUÑEZ CABAÑAS, LUIS      **DNI:** 09651606

**Especialidad del validador (a):** INGENIERO INDUSTRIAL / MAGÍSTER EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN PROYECTOS DE INVERSIÓN

**15 de mayo del 2024**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del experto informante**

**Mg. en Ciencias con  
Mención en Proyectos de  
Inversión**

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de transformación digital
Objetivo del instrumento	Evaluar la transformación digital
Nombres y apellidos del experto	Núñez Cabañas Luis
Documento de identidad	09651606
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	Ministerio de Justicia
Cargo	Proyecto Eje Penal
Número telefónico	951559363
Firma	 ----- <b>Firma del experto informante</b> <b>Mg. en Ciencias con</b> <b>Mención en Proyectos de</b> <b>Inversión</b>
Fecha	15/05/2024

**MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Rapidez	Cumple tiempo prometido de atención	1. Le atendieron con rapidez en la obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
		2. Las colas para recoger el DNI electrónico fueron cortas	1	1	1	1	
	Reduce tiempo de trámite	3. El tiempo de atención para obtener el DNI electrónico en la RENIEC fue más rápido	1	1	1	1	
	Reduce tiempo de pago	4. Su experiencia con el pago del DNI electrónico fue más rápido	1	1	1	1	
Puntualidad	Cumple tiempo prometido de entrega	5. Pudo realizar el seguimiento del estado del proceso de su DNI electrónico	1	1	1	1	
		6. Le entregaron su DNI electrónico en el tiempo prometido	1	1	1	1	
Disponibilidad del personal	Informa tipo de entrega	7. El personal le explicó en dónde podía revisar la información del tiempo de entrega	1	1	1	1	
		8. Recibió su DNI electrónico más rápido de lo que esperaba	1	1	1	1	
	Muestra información clara de proceso	9. La APP de la RENIEC para obtener el DNI electrónico facilita el proceso	1	1	1	1	
		10. Recibió información en algún medio de la APP para realizar el proceso de obtención del DNI electrónico	1	1	1	1	
Flexibilidad	Permite todo tipo de pago	11. Puede realizar el DNI electrónico en diversos medios (Agentes, App de bancos, por internet)	1	1	1	1	
	Facilita uso en cualquier dispositivo móvil	12. Se respetó su decisión de elegir el proceso de obtención del DNI electrónico (presencial o virtual)	1	1	1	1	
		13. La obtención del DNI electrónico se puede realizar todo por la APP de la RENIEC	1	1	1	1	
		14. El APP de la RENIEC funciona en cualquier dispositivo móvil	1	1	1	1	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [X]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** NUÑEZ CABAÑAS, LUIS      **DNI:** 09651606

**Especialidad del validador (a):** INGENIERO INDUSTRIAL / MAGÍSTER EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN PROYECTOS DE INVERSIÓN

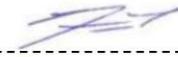
<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**15 de mayo del 2024**



-----  
**Firma del experto informante**  
**Mg. en Ciencias con**  
**Mención en Proyectos de**  
**Inversión**

**Ficha de validación de juicio de experto**

Nombre del instrumento	Cuestionario de capacidad de respuesta
Objetivo del instrumento	Evaluar la capacidad de respuesta
Nombres y apellidos del experto	Núñez Cabañas Luis
Documento de identidad	09651606
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	Ministerio de Justicia
Cargo	Proyecto Eje Penal
Número telefónico	951559363
Firma	 ----- <b>Firma del experto informante</b> <b>Mg. en Ciencias con</b> <b>Mención en Proyectos de</b> <b>Inversión</b>
Fecha	15/05/2024

## Validez de la Escala de percepción de transformación digital

		Juez1	Juez2	Juez3	Juez4	Juez5	V Parcial
<b>Item1</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item2</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item3</b>	Redacción	1.000	0.667	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	0.889	1.000	1.000	1.000	0.978
<b>Item4</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item5</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item6</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item7</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item8</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item9</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item10</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	

	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item11</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item12</b>	Redacción	1.000	0.667	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	0.667	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	0.778	1.000	1.000	1.000	0.956
<b>Item13</b>	Redacción	1.000	0.667	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	0.889	1.000	1.000	1.000	0.978
<b>Item14</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item15</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item16</b>	Redacción	1.000	0.667	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	0.889	1.000	1.000	1.000	0.978
<b>Item17</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
						<b>V Total</b>	0.993

## Validez de la Escala para evaluar la capacidad de respuesta

		Juez1	Juez2	Juez3	Juez4	Juez5	V Parcial
<b>Item1</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item2</b>	Redacción	1.000	0.667	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	0.889	1.000	1.000	1.000	0.978
<b>Item3</b>	Redacción	1.000	0.667	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	0.889	1.000	1.000	1.000	0.978
<b>Item4</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item5</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item6</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item7</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item8</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	0.667	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	0.667	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	0.778	1.000	1.000	1.000	0.956
<b>Item9</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item10</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	

	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item11</b>	Redacción	1.000	0.667	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	0.889	1.000	1.000	1.000	0.978
<b>Item12</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
<b>Item13</b>	Redacción	1.000	0.667	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	0.889	1.000	1.000	1.000	0.978
<b>Item14</b>	Redacción	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Pertinencia	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	Claridad	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	
	<b>V Parcial</b>	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
						<b>V Total</b>	0.990

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

Variable/Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos	Valoración
<b>Transformación digital</b>	,968	17	Muy alta confiabilidad
Tecnología	,924	4	Muy Alta confiabilidad
Recurso humano	,931	4	Muy alta confiabilidad
Procesos	,793	3	Aceptable confiabilidad
Impacto cultural	,939	6	Muy alta confiabilidad
<b>Capacidad de respuesta</b>	,973	14	Muy alta confiabilidad
Rapidez	,929	4	Muy alta confiabilidad
Puntualidad	,893	2	Alta confiabilidad
Disponibilidad del personal	,933	4	Muy alta confiabilidad
Flexibilidad	,940	4	Muy alta confiabilidad

### Base del cuestionario piloto

ID	Transformación digital																	Capacidad de respuesta													
	D1. Tecnología				D2. Recurso humano				D3. Procesos				D4. Impacto cultural					D1. Rapidez				D2. Puntualidad		D3. Disponibilidad del personal				D4. Flexibilidad			
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	T11	T12	T13	T14	T15	T16	T17	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14
1	4	4	5	4	3	4	4	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3
2	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
3	5	5	5	5	4	3	3	3	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
6	4	4	4	2	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	1	2	3	1	1	4	4	2	2	2	4	3	3	3	4	2
7	1	1	4	1	1	2	3	2	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
8	3	1	5	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	5	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3
9	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3
11	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	3	3	
14	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5
16	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3
17	4	4	4	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5	5	4	
18	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3
19	5	5	5	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4
20	1	2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	
23	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5	3	5	5	
24	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	3	3	3	3	2	2	4	3	1	2	3	2	3	2	4	2	3	1	2	4	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2

33	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	5	3	3	5	5	4	4	
35	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	
36	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
37	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	2	5	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	
40	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	

## Anexo 5. Consentimiento informado UCV

Título de la investigación: Percepción de la transformación digital y capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte - 2024

Investigador: Damián Raúl Zúñiga Champi

### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Percepción de la transformación digital y capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte - 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la percepción de la transformación digital y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Filial Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución de la RENIEC de Ate Vitarte.

### El impacto del problema de la investigación

Permitirá tener un mayor conocimiento de la transformación digital y capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico lo cual ayudará en la mejora de la emisión y atención de los usuarios.

### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de minutos 15 minutos y se realizará en el ambiente de recepción del DNI. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

### Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

### Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la gestión pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Damián Raúl Zúñiga Champi al celular 949504219 y asesor Alcalde Alvites Miguel Angel y email: .

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Firma(s):

## Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=2431067169&lang=es&u=1088032488&ro=103

feedback studio DAMIAN RAUL ZUNIGA CHAMPI Percepción de la transformación digital y capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte – 2024 /100 6 de 483

**Resumen de coincidencias**

**12 %**

Se están viendo fuentes estándar  
Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Nº	Fuente	Porcentaje
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
5	cdn.cronista.com Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.fap.mil.pe Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
10	ar7.bumeran.com Fuente de Internet	<1 %
11	www.mercadocomun.c... Fuente de Internet	<1 %
12	antropocene.it Fuente de Internet	<1 %
13	doaj.org Fuente de Internet	<1 %
14	lasegunda.com Fuente de Internet	<1 %
15	www.fesamericaentra... Fuente de Internet	<1 %
16	www.hrw.org Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 28 Número de palabras: 8899 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 14:17 12/08/2024



# Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTION PÚBLICA**

**Percepción de la transformación digital y capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte – 2024**

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

**AUTOR:**  
Zúñiga Champi, Damián Raúl (orcid.org/0000-0001-5171-9785)

**ASESOR:**  
Dr. Alcalde Alvites, Miguel Ángel (orcid.org/0000-0002-8311-9917)  
Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**  
Innovación Tecnología y Desarrollo Sostenible

LIMA - PERÚ  
2024

## Anexo 7. Análisis complementario

Unidad de análisis: Usuario que realizó el trámite del DNI electrónico

Población: 1800

Muestra:

Se calculó con la fórmula de poblaciones finitas y de estudios transversales

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times \left( \frac{N}{1} + Z_{\alpha}^2 \times p \times q \right)}$$

Donde; N (población) que ascendió a 1800 usuarios, con la proporción esperada del 50% ( $p=0,05$ ), diferencia de resultado no esperado con un 50% (0,05), máximo nivel de error permitido 5% ( $e=0,05$ ) y un nivel de confianza del 95% ( $Z=1,96$ ).

317 usuarios

## Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

Lima, 13 de mayo de 2024  
Carta P. 0092-2024-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.  
LUIS ALBERTO AYULO GARCIA  
JEFE  
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACION Y ESTADO CIVIL - RENIEC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ZUÑIGA CHAMPI, DAMIAN RAUL; identificado con DNI N° 42845234 y con código de matrícula N° 7002755335; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**PERCEPCION DE LA TRANSFORMACION DIGITAL Y CAPACIDAD DE RESPUESTA EN LA EMISION DEL DNI ELECTRONICO DEL RENIEC, ATE VITARTE - 2024**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador ZUÑIGA CHAMPI, DAMIAN RAUL asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

La información a solicitar por parte de nuestro alumno (a) corresponde a una muestra de Personas, mediante técnica de recolección de datos de Encuesta.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: [mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe](mailto:mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe)

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



*Helga R. Majo Marrúfo*

Dra. Helga R. Majo Marrúfo  
Jefe  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

DRA. HELGA R. MAJO MARRUFO  
JEFE  
ESCUELA DE POSGRADO UCV

**Asunto:** Autorización para realizar Trabajo de Investigación

De acuerdo a lo antes expuesto por la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Lima Campus Los Olivos, se concede el permiso respectivo para realizar dicho trabajo de investigación, la cual le ayudara a obtener el grado de Maestro. Se menciona la persona autorizada para realizar dicha investigación.

➤ **Zúñiga Champi Damián Raúl - DNI 42845234**

Sin otro en particular agradezco su gentil atención.

15 de mayo del 2024

  
LUIS ALBERTO AYULO GARCIA  
Jefe (e) de Oficina Registral - Ate  
Registro Nacional de Identificación  
y Estado Civil



[www.reniec.gob.pe](http://www.reniec.gob.pe)

Jr. Bolivia N° 109 Edificio Centro Cívico  
Lima 01, Perú  
T:51-1-3152700



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Lima 15 de mayo del 2024

DRA. HELGA R. MAJO MARRUFO  
JEFE  
ESCUELA DE POSGRADO UCV  
FILIAL LIMA CAMPUS LOS OLIVOS

**Asunto:** Autorización de Uso de Información de Empresa

Yo, **Luis Alberto Ayulo García**, identificado con DNI 08703159, en mi calidad de **Jefe de la Oficina Registral de Ate – Vitarte** del área de **Tramites Registrales**, de la empresa denominada: **Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC**, con R.U.C N° 20295613620, ubicada en la ciudad de Lima.

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor **Damian Raúl Zuñiga Champi**, identificado(s) con DNI N° **42845234**, estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION PUBLICA, para que utilice la siguiente información de la empresa:

- **Nombre de la Institución**

con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Tesis para optar el Título Profesional, ( ) Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, ( ) Trabajo académico, (X) Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestro.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o

(X) Mencionar el nombre de la empresa.

LUIS ALBERTO AYULO GARCIA  
Jefe (a) de Oficina Registral - Ate  
Registro Nacional de Identificación  
y Estado Civil

Firma y sello del Representante Legal  
DNI: 08703159

Firma del Estudiante  
DNI: 42845234



[www.reniec.gob.pe](http://www.reniec.gob.pe)

Jr. Bolivia N° 109 Edificio Centro Cívico  
Lima 01, Perú  
T:51-1-3152700









131	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4
132	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
133	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
134	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	1	1	5	5	5	5	5	4	4	4	4
135	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4
136	4	5	5	4	3	3	5	5	1	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5
137	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
138	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	2
140	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3
141	3	3	5	2	3	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	1	3	5	1
142	3	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2
143	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3
144	4	4	5	4	3	4	4	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
145	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	
146	5	5	5	5	4	3	3	3	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
147	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
148	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	
149	4	4	4	2	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	1	2	3	1	1	4	4	2	2	2	4	3	3	
150	1	1	4	1	1	2	3	2	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
151	3	1	5	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	5	3	3	3	4	3	2	3	
152	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
153	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5		
154	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
155	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
156	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4		
157	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
158	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3		
159	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	
160	4	4	4	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2		
161	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	

162	5	5	5	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	
163	1	2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
165	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	
166	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5	3	5	5	
167	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
168	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	
171	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
173	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
174	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
175	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
176	3	3	3	3	2	2	4	3	1	2	3	2	3	2	4	2	3	1	2	4	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	2	
177	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	5	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	
178	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	5	3	3	5	5	4	4	
179	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	
180	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
181	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
183	5	5	5	2	5	3	3	3	3	2	2	3	1	1	1	5	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	
184	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	
185	5	2	4	2	2	3	2	3	4	2	4	5	2	3	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	4	2	2	2	5	2	2	
186	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	2	
187	1	2	3	1	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
188	4	5	3	5	3	4	4	5	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	
189	5	5	4	5	2	2	2	2	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	



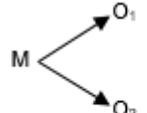
218	3	3	3	4	3	4	1	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3	4
219	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
221	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
222	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	4	4	1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	1
223	2	1	1	1	3	1	2	3	3	1	3	3	2	1	1	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	2	2	3	4	2	2
224	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
226	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
227	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
229	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
230	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
231	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
232	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
233	5	1	3	2	3	2	5	4	5	3	3	4	1	1	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3
234	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
235	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
236	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
237	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	1	1	3	2	1	2	1	1	4	1	1	4	3	4	4	4	4	5	4
238	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
239	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1
240	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	5	4	5	5	4	3	4	3	3	2	3	5	3	3
241	2	3	1	2	2	3	3	2	4	3	3	4	3	1	3	2	3	4	2	2	5	2	2	1	4	1	4	2	1	2	4
242	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4
243	5	5	4	5	2	3	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3
244	3	3	5	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3
245	4	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3



274	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4
275	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
276	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
277	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
278	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
279	4	5	5	4	3	3	5	5	1	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	3	5	4	5
280	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
281	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
282	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	2
283	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3
284	3	3	5	2	3	3	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	1	3	5	1	3	
285	3	1	3	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2
286	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2
287	4	4	5	4	3	4	4	3	1	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
288	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
289	5	5	5	5	4	3	3	3	1	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
290	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
291	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
292	4	4	4	2	3	2	4	3	2	4	4	4	4	4	3	1	2	3	1	1	4	4	2	2	2	4	3	3	3	4	2
293	1	1	4	1	1	2	3	2	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
294	3	1	5	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	1	1	1	5	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3
295	5	4	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
296	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	3
297	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	5	5	5	3	3	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	3	3
300	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
301	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5

302	2	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
303	4	4	4	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5	5	5	4	
304	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	
305	5	5	5	5	4	3	4	3	1	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	
306	1	2	3	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
308	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	
309	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5	3	5	5	
310	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
311	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
313	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	
314	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
315	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
316	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
317	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	

## Matriz de consistencia

Percepción de la transformación digital y capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				MÉTODO	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	V1: Transformación digital				Tipo de investigación	
¿Qué relación existe entre la percepción de la transformación digital y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024?	Determinar la relación entre la Percepción de la transformación digital y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024	Existe relación entre la percepción de la transformación digital y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rango	Enfoque: Cuantitativo  Finalidad: Básica Alcance:  Correlacional  Diseño de investigación
			Tecnología	Seguridad	1	Escala Ordinal  Total desacuerdo (1)	Bajo (13 – 30)	
				Acceso tecnológico	2			
	Dispositivo móvil	3						
			Recurso humano	Capacitación	4	Desacuerdo (2)	Medio (31 – 48)	
				Información oportuna	5			
				Apoyo en el uso	6			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Procesos	Agilidad	7	Indiferencia (3)	Alto (49 – 65)	No experimental, transversal, correlacional   M: Muestra; O1: Variable 1; O2: Variable 2; r: Relación entre las variables
				Rapidez	8	Acuerdo (4)		
				Facilidad	9-10	Total acuerdo (5)		
¿Qué relación existe entre la tecnología y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024?	Establecer la relación entre la tecnología y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024	Existe relación entre la tecnología y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024	Impacto cultural	Operatividad	11			
				Participación activa	12			
				Reducción de tiempo de espera	13			
¿Qué relación existe entre el recurso humano y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI	Identificar la relación entre el recurso humano y la capacidad de respuesta en la emisión del	Existe relación entre el recurso humano y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del	V2: Capacidad de respuesta					
			Rapidez	Cumple tiempo prometido de atención	1	Escala Ordinal	Bajo (13 – 30)	Población:
					2	Total desacuerdo (1)	Medio (31 – 48)	Unidad de análisis: Usuarios que realizaron

electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024?	DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024	RENIEC, Ate Vitarte 2024.		Reduce tiempo de trámite Reduce tiempo de pago	3-4	Desacuerdo (2) Indiferencia (3) Acuerdo (4) Total acuerdo (5)	Alto (49 – 65)	el trámite del DNI electrónico
¿Qué relación existe entre los procesos y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024?	Evaluar la relación entre los procesos y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024	Existe relación entre los procesos y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024.	Puntualidad	Cumple tiempo prometido de entrega	5-6			Población: 1800
¿Qué relación existe entre el impacto cultural y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024?	Identificar la relación entre el impacto cultural y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024	Existe relación entre el impacto cultural y la capacidad de respuesta en la emisión del DNI electrónico del RENIEC, Ate Vitarte 2024	Disponibilidad del personal	Informa tipo de entrega Muestra información clara de proceso	7-8 9-10			Muestra: 317
			Flexibilidad	Permite todo tipo de pago Facilita uso en cualquier dispositivo móvil	11 12 13		Muestreo: Probabilístico simple	
								Técnica: Encuesta
								Instrumento: Cuestionario