



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA



**NUEVA TECNOLOGÍA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JONATHAN LAURA QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
PÚBLICA**

**NUEVA TECNOLOGÍA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JONATHAN LAURA QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

:

Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

:

Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Administración Pública (5909-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N.º 0798-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 11 de julio 2024

VISTOS:

El Expediente **2024-CU-8244** de fecha **04-07-2024** de **JONATHAN LAURA QUISPE**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **NUEVA TECNOLOGÍA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller **JONATHAN LAURA QUISPE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | |
|-------------------|-------------------------------------|
| * PRESIDENTE | : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE |
| * Primer miembro | : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |
| * Segundo miembro | : Mg. PERCY G. PUMA PUMA |
| * Asesor | : Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | |
|---------|-----------------------------|
| * Lugar | : Salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : lunes 15 de julio de 2024 |
| * Hora | : 11:00am |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Benigno Callata Quispe
Dr. Benigno Callata Quispe
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN Nº 049-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 18 de de abril 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-00225 de fecha 10 de enero de 2024, del Bach. JONATHAN LAURA QUISPE, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. JONATHAN LAURA QUISPE, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado **NUEVA TECNOLOGÍA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria Nº 30220, Ley de Creación de la UANCV Nº 23738 y Modificatoria Nº 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, en vía de regularización; del tema titulado: **NUEVA TECNOLOGÍA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023**, presentado por el (la) Bach. JONATHAN LAURA QUISPE, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al Dr. Sc. S. LICÍMACO AGUILAR PINTO.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



RESOLUCIÓN N.º 1348-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 05 de diciembre de 2023

VISTOS:

El oficio N° 114-2023-UI-FCA-UANCV-J del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, en el cual remite propuestas de investigación para emisión de resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación, respecto al expediente CU-012116, presentado por: **JONATHAN LAURA QUISPE**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, el(la) egresado(a): **JONATHAN LAURA QUISPE**, ha presentado propuesta de investigación de acuerdo al Artículo 21° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, mediante Resolución N° 015-2023-CF-CA-UANCV-J se aprueba la nominación del nuevo Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca, a partir del 05 de octubre de 2023, hasta el 31 de diciembre 2023 para los docentes ordinarios y hasta el 07 de diciembre de 2023, para los docentes contratados, conformado por los docentes: Dr. Roberto Payé Colquehuanca (docente ordinario), Dr. Robbins Flores Aguilar (docente ordinario), Dr. Juan Mauricio Pilco Churata (docente contratado), Mg. Jhon Alex Quispe Mejia (docente contratado).

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha remitido al Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas el expediente CU-012116, presentado por: **JONATHAN LAURA QUISPE**, en el cual presenta propuesta de investigación intitulado: **NUEVA TECNOLOGÍA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023**; para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración Gestión Pública.

Que, la revisión de la propuesta de investigación ha sido realizado el 05 de diciembre de 2023, por el docente: **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**, integrante del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, quien ha dictaminado: **opinión favorable**, en el formato correspondiente.

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, solicita emisión de Resolución de aprobación y autorización de ejecución de la propuesta de investigación intitulado: **NUEVA TECNOLOGÍA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023**; presentado por: **JONATHAN LAURA QUISPE** para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.



RESOLUCIÓN N.º 1348-2023-D-FCA/UANCV-J

Juliaca, 05 de diciembre de 2023

Estando, en la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, de acuerdo a al Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación, presentado por el(la) egresado:

Nombres y Apellidos:	JONATHAN LAURA QUISPE
Título de la propuesta de investigación:	NUEVA TECNOLOGÍA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023
Para optar el título profesional de:	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
Asesorado por el docente:	Dr. Sc. S. LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO: La ejecución de la propuesta de investigación deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R

TERCERO: DISPONER que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, la Dirección de la Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

 Dr. Benigno Callata Quispe
 DECANO
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
 - Unidad de Investigación (1)
 - Asesor
 - Interesado (1)
 - Archivo FCA (1)



NUEVA TECNOLOGÍA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

18 %

FUENTES DE INTERNET

3 %

PUBLICACIONES

16 %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	14 %
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
6	idus.us.es Fuente de Internet	<1 %
7	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
8	indico.in2p3.fr Fuente de Internet	<1 %



Metadatos Complementarios



Título de la tesis	
NUEVA TECNOLOGÍA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JONATHAN LAURA QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73142520
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-7533-7094
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02291995
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-1796-9278
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JONATHAN LAURA QUISPE, Identificado con DNI Nro. 73142520 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

NUEVA TECNOLOGÍA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023

Asesorado por: Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 07 de AGOSTO del 2024


FIRMA ASESOR


FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

A mi padre, Estanislao Laura Calcina, a mi hermano, William Washington Laura Quispe por su apoyo incondicional y acompañarme en los tiempos difíciles de mi vida, por darme la confianza, paciencia, amor y fortaleza. Por los valores y consejos que me han permitido ser una persona de bien, enseñarme con su ejemplo a nunca rendirme a pesar de las dificultades, a mi madre, Lucia Delfina Quispe Chura que desde el cielo intercede por mi ante Dios, guía mis pasos y a toda mi familia.

Que dios los bendiga siempre.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fuerza necesaria por guiarme y cuidarme en cada paso que doy. Al Dr. Licimaco Aguilar pinto por el asesoramiento y apoyo de la presente tesis. A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca por ser la entidad que me formó en sus ambientes como profesional y permitir la culminación de mis estudios universitarios.

Expreso mi agradecimiento a mi familia y a todas las personas y amistades que me brindaron su apoyo moral de forma desinteresada para la culminación del proyecto.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del planteamiento del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Justificación del estudio	2

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general	4
2.2. Objetivos específicos.....	4

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación	5
3.1.1. Internacional	5
3.1.2. Nacional.....	8
3.1.3. Local	10
3.2. Marco teórico	12



- 3.3. Nueva tecnología..... 12
 - 3.3.1. Evolución histórica 13
 - 3.3.2. Impacto en diversos sectores 14
 - 3.3.3. Ventajas y desafíos 15
 - 3.3.4. Desafíos inherentes a las nuevas tecnologías 15
 - 3.3.5. Regulación y marco legal 16
 - 3.3.6. Desafíos y Perspectivas en la Regulación Tecnológica:..... 16
- 3.4. Prestación de servicios 17
 - 3.4.1. Impacto de la calidad percibida en el usuario 18
 - 3.4.2. Innovación en la prestación de servicios: tendencias y desafíos 19
- 3.5. Marco conceptual 20

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

- 4.1. Hipótesis general 22
- 4.2. Hipótesis específica..... 22
- 4.3. Variables 22
- 4.4. Operacionalización de variables..... 23
- 4.5. 1.2. Sistemas de mejora..... 23
- 4.6. 1.3. Equipos tecnológicos..... 23

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

- 5.1. Enfoque de la investigación 24
- 5.2. Método(s) aplicados a la investigación 24
- 5.3. Tipo de investigación 24
- 5.4. Nivel de investigación 25
- 5.5. Diseño de investigación..... 25
- 5.6. Población y muestra 25



5.6.1. Población	25
5.6.2. Muestra	26
5.7. Técnicas, fuentes e instrumento	27
5.7.1. Técnica	27
5.7.2. Instrumento	27
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento	27
5.8.1. Confiabilidad	27
5.8.2. Validez	28
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	28
5.10. Contrastación de hipótesis.....	29

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados.....	33
6.2. Prueba de normalidad.....	33
6.3. Interpretación de la correlación.....	34
6.4. Interpretación del diagrama de dispersión.....	35
6.5. Prueba de correlación de los objetivos.....	36
6.6. Discusión de resultados	40
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
ANEXOS.....	52



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	23
Tabla 2 Cuadro de las unidades orgánicas según el CAP.....	26
Tabla 3 Prueba de confiabilidad de las variables de estudio	28
Tabla 4 Contrastación de la hipótesis general	29
Tabla 5 Contrastación de la hipótesis específica 1	30
Tabla 6 Contrastación de la hipótesis específica 2	31
Tabla 7 Contrastación de la hipótesis específica 3	32
Tabla 8 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	33
Tabla 9 Prueba de correlación del objetivo general	36
Tabla 10 Prueba de correlación del objetivo específico 1	37
Tabla 11 Prueba de correlación del objetivo específico 2	38
Tabla 12 Prueba de correlación del objetivo específico 3	39



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Interpretación del coeficiente de correlación, escala de valoración	34
Figura 2 Interpretación del coeficiente de correlación del diagrama de dispersión.....	35
Figura 3 Diagrama de dispersión del objetivo general	36
Figura 4 Diagrama de dispersión del objetivo específico 1	37
Figura 5 Diagrama de dispersión del objetivo específico 2	38
Figura 6 Diagrama de dispersión del objetivo específico 3	39



RESUMEN

El objetivo general fue; determinar el grado de relación entre la nueva tecnología y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023. La metodología que se aplicó fue de enfoque cuantitativo, con un nivel relacional de tipo aplicada, y un diseño no experimental de corte transversal y un método de estudio deductivo. La población fue de 453 trabajadores conforme al cuadro de asignación de personal y una muestra probabilística de 209 trabajadores. La confiabilidad se halló por Alfa de Cronbach cuyo nivel fue de ,912 y ,918 siendo ambas variables con una confiabilidad excelente. El resultado mostró que el análisis de correlación revela una asociación altamente significativa, con un coeficiente de correlación del 92.6% este resultado, resguardado por un nivel de significancia de $0,000 < 0.05$ esto da una relación fuerte y positiva entre ambas variables. En consecuencia, conclusión la implementación de nuevas tecnologías se correlaciona positivamente con la óptima prestación de servicios por los trabajadores, resaltando la importancia de la tecnología en el contexto de los servicios proporcionados por la entidad.

Palabras clave: Calidad de vida, equipos tecnológicos, herramientas digitales, servicios básicos, sistemas de mejora.



ABSTRACT

The general objective was; determine the degree of relationship between the new technology and the provision of services in the workers of the Provincial Municipality of San Román, 2023. The methodology that was applied was a quantitative approach, with a relational level of applied type, and a non-experimental design cross-sectional and a deductive study method. The population was 453 workers according to the personnel assignment table and a probabilistic sample of 209 workers. Reliability was found by Cronbach's Alpha, the level of which was .912 and .918, both variables having excellent reliability. The result showed that the correlation analysis reveals a highly significant association, with a correlation coefficient of 92.6%, this result, protected by a significance level of $0.000 < 0.05$, this gives a strong and positive relationship between both variables. Consequently, conclusion the implementation of new technologies is positively correlated with the optimal provision of services by workers, highlighting the importance of technology in the context of the services provided by the entity.

Keywords: Quality of life, technological equipment, digital tools, basic services, improvement systems.



INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, el vertiginoso avance de la tecnología ha transformado radicalmente la manera en que las entidades gubernamentales prestan servicios a sus ciudadanos. Este cambio global ha generado una revolución en la eficiencia administrativa, donde la implementación de herramientas tecnológicas ha redefinido los paradigmas tradicionales. Desde sistemas de información integrados hasta plataformas de participación ciudadana en línea, la tecnología ha permeado las esferas gubernamentales, estableciendo un estándar en la entrega de servicios eficientes y transparentes. Este fenómeno, observado a nivel internacional, plantea interrogantes cruciales sobre la adaptación y aprovechamiento de estas innovaciones en el contexto específico de la administración pública.

A nivel nacional, en territorio peruano, la integración de tecnologías en la prestación de servicios gubernamentales se ha convertido en un imperativo estratégico. La dinámica relación entre la tecnología y la administración pública ha adquirido relevancia ante la necesidad de aumentar de la calidad y accesibilidad de los servicios dados al pueblo. Iniciativas como el Gobierno Electrónico buscan modernizar los procesos gubernamentales, acercando a los ciudadanos a la gestión estatal a través de plataformas digitales. Este contexto nacional ofrece un terreno fértil para explorar de manera más específica cómo estas tendencias tecnológicas impactan en esta transformación administrativa.

A nivel local, la Provincia de San Román enfrenta desafíos particulares en su integración de tecnología para la prestación de servicios municipales. La adecuación a estos cambios implica no solo la adopción de nuevas herramientas, sino también la consideración de la idiosincrasia local y las necesidades específicas de la comunidad. La intersección entre la tecnología y la gestión pública local se manifiesta de manera única en este contexto, planteando cuestionamientos sobre la efectividad de estas implementaciones en el servicio



directo a la población. Esta investigación se propone explorar las dinámicas, desafíos y oportunidades de la relación entre la tecnología y la prestación de servicios, enriqueciendo así la comprensión de este fenómeno.

Este proyecto se ejecuta en estricto cumplimiento de las normativas establecidas en la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI, la que proporciona pautas específicas para garantizar la excelencia en los trabajos de investigación, con el propósito fundamental de lograr títulos profesionales. La realización de este estudio se ha guiado por un meticuloso proceso estructurado de investigación que se desarrolló siguiendo un orden sistemático.

En el CAPÍTULO I, se da un análisis detallado que abarca el desarrollo del problema, la formulación precisa de los problemas, y la delineación tanto de los propósitos generales como de los propósitos específicos que orientan el conjunto.

El CAPÍTULO II presenta de forma concisa los objetivos del estudio, proporcionando una visión integral de las metas que se buscan alcanzar con la investigación.

El CAPÍTULO III ofrece una revisión minuciosa de los antecedentes del estudio y expone de manera comprensiva el marco teórico que expone el estudio.

El CAPÍTULO IV detalla las hipótesis planteadas en el estudio, ofreciendo una comprensión clara de las suposiciones fundamentales.

En el CAPÍTULO V, se ve con detalle el método utilizado en el estudio, incluyendo información relevante sobre la población y la muestra.

Finalmente, en el CAPÍTULO VI, se ve de manera exhaustiva los resultados dados y se muestra las conclusiones.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, el panorama de la administración pública se ha visto transformado por la irrupción de tecnologías de vanguardia. La eficiencia y transparencia resultantes de la incorporación de instrumentos informáticos en la prestación de servicios gubernamentales han posicionado a diversos países en la vanguardia de la innovación administrativa. Sin embargo, en este escenario global, persiste una preocupante disparidad en la adopción de tecnologías en distintas regiones del mundo. Esta brecha tecnológica plantea interrogantes acerca de cómo las naciones rezagadas pueden superar los obstáculos para implementar eficazmente la tecnología en sus procesos administrativos y optimar la calidad de los servicios brindados.

A nivel nacional, el Perú no escapa a los desafíos vinculados a la adopción tecnológica en la administración pública. A pesar de los esfuerzos por impulsar iniciativas de Gobierno Electrónico, persisten barreras que obstaculizan la plena implementación de tecnologías en las entidades gubernamentales. La falta de infraestructura tecnológica adecuada, limitaciones presupuestarias y resistencias culturales son factores que afectan la eficacia de estas iniciativas. En este contexto,



es imperativo examinar cómo estas barreras operan específicamente en el ámbito local, centrándonos en el Municipio de San Román.

A nivel local, esta provincia enfrenta retos singulares en su esfuerzo por adoptar tecnologías en la prestación de servicios municipales. La falta de instauración de herramientas tecnológicas se presenta como una problemática crucial que impacta directamente en la eficiencia de los pasos administrativos y en la calidad de los servicios dado al usuario. Esta carencia no solo limita el acceso a información relevante, sino que también obstaculiza la cooperación vecina y la toma de decisiones informada. Ante este contexto, es esencial indagar en las causas subyacentes de la ausencia de implementación tecnológica y proponer soluciones efectivas que impulsen la modernización de la gestión pública local.

1.2. Formulación del planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la nueva tecnología y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación entre las herramientas digitales y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023?

PE2. ¿Cuál es la relación entre los sistemas de mejora y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023?

PE3. ¿Cuál es la relación entre los equipos tecnológicos y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023?

1.3. Justificación del estudio

En lo teórico, el estudio propuesto quiere aportar al corpus académico habido en el ámbito de la relación entre tecnología y administración pública. A nivel internacional, diversos estudios han evidenciado el impacto positivo de la



tecnología en la eficiencia gubernamental; sin embargo, la falta de implementación en ciertos contextos ha recibido una atención limitada. Este estudio pretende llenar ese vacío teórico, proporcionando un conocimiento más completo de los elementos que obstaculizan adquirir tecnologías en la administración pública local, específicamente en municipio de San Román.

En lo metodológico, pretende progresar en la comprensión de las barreras prácticas y culturales que afectan la implementación tecnológica en el ámbito municipal. La elección de métodos mixtos, combinando análisis cuantitativo y cualitativo, permitirá una exploración integral de la problemática. La aplicación de la encuesta proporcionará datos cuantificables sobre la percepción de los trabajadores y ciudadanos respecto a la tecnología, mientras que el análisis cualitativo permitirá capturar matices y dimensiones subyacentes. Este enfoque metodológico se demuestra por la necesidad de lograr un enfoque holístico de los desafíos, permitiendo así una interpretación más rica de los resultados y la formulación de recomendaciones prácticas para mejorar la tecnología.

Desde una perspectiva práctica, la investigación busca ofrecer recomendaciones específicas y aplicables para superar las barreras identificadas en la implementación tecnológica. Estas recomendaciones se fundamentarán en los resultados obtenidos, proporcionando a los encargados de la toma de medidas locales herramientas prácticas para mejoraría de la eficiencia administrativa y la calidad del servicio dado al usuario. En un contexto donde la modernización administrativa es esencial para el desarrollo sostenible, este estudio se presenta como una herramienta valiosa para informar políticas y prácticas que impulsen la adopción efectiva de tecnologías en la gestión pública local, generando beneficios tangibles para los ciudadanos y fortaleciendo la capacidad de la entidad gubernamental.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar el grado de relación entre la nueva tecnología y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023.

2.2. Objetivos específicos

OE1. Establecer el grado de relación entre las herramientas digitales y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023.

OE2. Establecer el grado de relación entre los sistemas de mejora y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023.

OE3. Establecer el grado de relación entre los equipos tecnológicos y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. *Internacional*

En Tanzania Kiwango y Hemed (2021) en el artículo; retos de la implantación del sistema electrónico de información sobre recursos humanos. Tuvo como objetivo general especificar los desafíos en la instauración de una técnica electrónica de gestión de recursos humanos en instituciones públicas en Zanzíbar, centrándose específicamente en el Ministerio de Trabajo. La población objetivo incluyó empleados de MLEEWC, abarcando directores, encargados de oficina, jefes de departamentos, personal de recursos humanos y administrativos, planificadores, personal de TI y otros empleados oficiales de diferentes departamentos. La metodología incluyó cuestionarios y entrevistas, con aproximadamente 85 empleados como muestra. Los resultados, analizados con SPSS, indican que los desafíos tecnológicos, organizativos y ambientales (regulatorios) contribuyen significativamente en la instauración del sistema de gestión de recursos humanos electrónico en MLEEWC. Se destaca la correlación positiva entre estas categorías de desafíos y la implementación del sistema. Las recomendaciones incluyen mejorar los recursos tecnológicos, respaldar la gestión y establecer políticas de TIC sólidas



para garantizar una implementación efectiva de los sistemas de información previstos.

En Cuba Rojas et al. (2021) en el artículo titulado; las comunicaciones y las tecnologías de la información más recientes. El objetivo es exponer elementos clave vinculados con el aprendizaje, teorías sustentadoras y elementos significativos vinculados. La metodología emplea técnicas teóricas como el histórico-lógico y la sistematización teórica. Los resultados se centran en la actualización teórica del aprendizaje y las TIC, con el propósito de estimular la investigación en la comunidad académica. Se destaca que las TIC otorgan al aprendizaje un carácter más autónomo y social, impulsado por el desarrollo en la web y las redes sociales. Además, el conectivismo facilita nuevas formas de concebir la educación al integrar lo informático con lo académico, respaldado por un proceso continuo de enseñanza del profesor en tecnología empleada a la pedagogía. Este estudio proporciona un valioso antecedente para investigaciones futuras en este campo.

En china Mensah (2020) el artículo; impacto de la capacidad del gobierno y del rendimiento de la administración electrónica en la adopción de servicios de administración electrónica. Este estudio investigó al incorporarlos en el Modelo de Aceptación de Tecnología, el impacto de la capacidad y el desempeño del gobierno en la adopción de servicios de e-gobierno. La habilidad del gobierno fue demostrada por los resultados y el rendimiento gubernamental fueron determinantes significativos del beneficio recibido de los servicios de e-gobierno. También, se identificó que la capacidad gubernamental predijo positivamente el rendimiento del e-gobierno.

En Indonesia Wulandari y Munawaroh (2020) en el artículo; la ciudad inteligente en la creación de innovaciones en los servicios públicos por los



gobiernos regionales. Tiene como objetivo comparar la implementación de Smart City en las ciudades de Bandung y Makassa, con el fin de innovar en la asistencia de servicios públicos. Se busca mejorar la calidad de servicios en áreas como educación, salud y vivienda, alineándose con las directrices del Ministerio de Administración Pública y Reforma Burocrática. Se emplea un análisis cualitativo para examinar detalladamente las situaciones en el terreno, respaldado por la revisión de la literatura existente. A pesar de que Makassar inició más tarde su implementación de Smart City, ambas ciudades, Bandung y Makassar, han tenido éxito y recibieron reconocimientos por ofrecer servicios innovadores de alta calidad. Aunque han logrado avances notables, se destaca la necesidad de mejorar la innovación en los servicios públicos para beneficiar a una parte más amplia de la sociedad. Se enfatiza que la implementación de Smart City requiere un compromiso profundo de las autoridades locales para crear un programa innovador que contribuya a la buena gobernanza y mejora en diversos sectores sociales, facilitando el acceso a la información gubernamental.

En Ecuador Gómez (2019) en el artículo; El desafío de las nuevas tecnologías. El objetivo central de este estudio es analizar cómo estas estrategias educativas innovadoras influyen en el rendimiento. Se destaca que los sistemas virtuales ofrecen ventajas como el aprendizaje autónomo, el acceso a recursos en línea, la interacción con usuarios, así como la posibilidad de utilizar diversas plataformas. Estos elementos contribuyen a los usuarios a explorar la información disponible a través de las nuevas herramientas tecnológicas. Ante el auge de las nuevas tecnologías, se argumenta que los trabajadores deben poseer conocimientos actualizados que vayan más allá de complementar las funciones que desempeñan, definiendo nuevas técnicas para la elaboración del conocimiento.



3.1.2. *Nacional*

Calle (2023) en el estudio; para mejorar el bienestar de los ciudadanos en la prestación de servicios, Unidad Desconcentrada de Piura, 2022. Este estudio tenía como objetivo describir cómo el gobierno electrónico ayuda al resguardo ciudadano en la prestación de servicios públicos. La investigación se llevó a cabo bajo estándares cualitativos, continuando los parámetros de una investigación básica, no experimental y transversal, con un enfoque fenomenológico. La muestra estuvo en 03 servidores públicos y 12 usuarios seleccionados al azar. La selección de datos incluyó entrevistas y focus group validados por expertos. Las entidades públicas y las unidades desconcentradas tienen oportunidades gracias a las tecnologías de información, según los resultados fomenten la cooperación ciudadana y el diálogo con el pueblo, proporcionando instrumentos eficaces para la publicidad de información pública. Además, promover el hábito de servicios digitales y orientar a los usuarios a la prestación de servicios públicos puede mejorar las estrategias de gobernanza y dar al desarrollo sostenible en diversas dimensiones.

Mejía y Solleiro (2021) en el estudio; Este se centra en la pospandemia y las nuevas tecnologías en el sector agroalimentario de México. En el análisis el interés de las nuevas tecnologías en el avance de las prácticas del sector agroalimentario en la pandemia y evaluar su acogimiento después de la pandemia. A pesar de que este sector fue considerado esencial y registró un crecimiento del 2% en 2020, también enfrentó repercusiones derivadas de la crisis mundial por COVID-19. Las prioridades inmediatas de las entidades incluyeron cerciorar la cadena de provisión de insumos y el abasto de alimentos. Esta investigación reconoce que el nexo entre ciencia, tecnología e innovación es un elemento clave para resolver problemas



globales y destaca cambios fundamentales en el comportamiento de personas, empresas y organizaciones.

Heraldez y Quispe (2021) en el estudio; ejecución de las nuevas tecnologías informáticas como material básico en los servicios notariales. Su principal objetivo es establecer el uso de las nuevas tecnologías informáticas como instrumento básico para el progreso de los servicios notariales, especialmente para aquellas personas que no pueden trasladarse de manera efectiva, segura o práctica para comunicar su empeño. Se dio una investigación básica con un enfoque cualitativo, utilizando un diseño fenomenológico hermenéutico que se basa en la interpretación de resultados a partir de las vivencias de los entrevistados en el contexto de la realidad social abordada. Los resultados destacan la necesidad de incorporar servicios notariales a las invenciones tecnológicas habidas para mejorar la facilidad a este servicio crucial, facilitando el flujo frecuente de transacciones patrimoniales. La conclusión principal es que la ejecución de nuevas tecnologías en el servicio notarial contribuirá a dinamizar, extender el paso al servicio para un público más amplio que no puede ejecutar hechos presenciales, utilizando plataformas virtuales y tecnologías de identificación para fortalecer y ampliar la disponibilidad de estos servicios.

Quispe (2020) en el estudio “ Servicios fundamentales para mejorar la calidad de vida de los usuarios del programa Juntos” el objetivo determinar el impacto de las variables. Considerada fue la prestación de servicios esenciales. (salud y educación) y la calidad de vida. Se concluye que la prestación de servicios básicos de salud tuvo un impacto relativo, mientras que de la educación tuvo un impacto significativo en la calidad de vida de los usuarios. El coeficiente de determinación R^2 para salud fue 0.107, y para educación fue 0.632.



Jalixto (2019) en el estudio; planeamiento estratégico en la prestación de servicios sanitarios en Cusco. Su principal objetivo fue establecer el impacto. Para ambas variables se utilizaron encuestas de escala Likert y análisis de confiabilidad y validez mediante estadísticas de confiabilidad alfa de Cronbach. Se dio el método hipotético deductivo. La población incluyó 216 funcionarios de 108 municipios, con un muestreo censal.

Los resultados dieron una correlación entre el nivel de conocimiento en la planificación estratégica y el mejoramiento de la calidad del saneamiento, concluyendo que un aumento en el conocimiento estratégico puede impactar positivamente en la calidad del saneamiento.

3.1.3. Local

Sembrera (2023) en el estudio; habilidades comunicativas relacionadas con la calidad de la atención percibida. Tuvo el objetivo principal investigar la influencia. La muestra tuvo 77 usuarios de la microred, y se juntó la información por encuestas con cuestionarios tipo Likert validados por expertos. El análisis inferencial reveló una correlación significativa entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención vista, se concluye que hay una influencia notable en las variables.

Paucara (2020) en el estudio; prestación de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de Saneamiento Básico de Puno. El objetivo propone determinar la relación. Utilizando un enfoque cuantitativo, el estudio se clasificó como básico y no experimental. Se empleó un diseño analítico, transversal y retrospectivo, con un enfoque correlacional. La población objetivo fueron los usuarios, cifrados en 37,829, con una muestra de 374 usuarios. Se aplicó una encuesta utilizando un cuestionario, y la prueba de hipótesis basada en la correlación de Pearson arrojó un valor significativo de $r = 0.82$, indicando una relación directa positiva y mayor.



Ticona (2018) en el estudio; en el beneficio académico, las tecnologías de la información y la comunicación. El objetivo es usar eficientemente los medios informáticos para mejorar el aprendizaje de los alumnos, aspirando a lograr un uso diario satisfactorio de diversas herramientas tecnológicas. La metodología empleada es bibliográfica y descriptiva, utilizando la técnica de entrevistas con una guía específica. La información recopilada orienta la propuesta pedagógica. El marco teórico destaca la importancia del impulso tecnológico en las clases de enseñanza, la labor en grupo y la asesoría pedagógica. En conclusión, se enfatiza la importancia de este plan de acción para reflexionar sobre el rol de los agentes académicos en el logro de competencias.

Apaza (2018) el estudio de investigación, control interno sobre el manejo de la prestación de servicios. Se enfocó en examinar cómo la implementación del control interno afecta a la administración de servicios. en la Región Puno. Esto abarca medidas de precaución previa y simultánea para garantizar que la administración de operaciones y recursos debe realizarse de manera adecuada y eficaz. Los métodos descriptivos, deductivos e inductivos fueron empleados para examinar y evaluar. Los resultados indican a la aplicación del control interno es inadecuada, con respuestas limitadas por parte de los trabajadores y funcionamiento regular, lo que genera incumplimiento de objetivos, resultados negativos y problemas financieros. Concluyendo que la implementación de un sistema de control interno renovado está en marcha. integral optimará significativamente la administración de los servicios en las compañías de saneamiento, promoviendo la eficacia y eficiencia de los recursos para alcanzar objetivos institucionales en beneficio de la población.



3.2. Marco teórico

Schanzer (2015) es un conjunto de conceptos, teorías y modelos que proporcionan una base para la investigación y ayudan a interpretar los resultados. Además, el marco teórico tiene como función establecer una relación de los objetivos de la investigación y la teoría existente, así como identificar las lagunas en el conocimiento actual y justificar la necesidad de la investigación.

3.3. Nueva tecnología

Según Castells y Rosselló (2010), las nuevas tecnologías engloban innovaciones en el ámbito tecnológico que impactan diversos aspectos de la vida moderna. Este término abarca desarrollos en la informática, las comunicaciones y la digitalización, transformando la forma en que interactuamos, trabajamos y nos comunicamos en la sociedad contemporánea.

Desde una perspectiva tecnológica, Schwab (2017) destaca que las nuevas tecnologías no se limitan a la creación de dispositivos; más bien, se centran en la integración inteligente y eficiente de tecnologías existentes. Este enfoque impulsa la transformación digital, optimizando procesos y generando cambios significativos en medios como la industria, la salud y la educación. La complejidad del concepto reside en la intersección de diversas tecnologías emergentes. Brynjolfsson y McAfee (2014) subrayan la convergencia de campos como la inteligencia artificial, la robótica y la biotecnología. Esta intersección crea sinergias que potencian el efecto de las "nuevas tecnologías" en la economía y la sociedad.

Al explorar las nuevas tecnologías, es esencial considerar sus impactos sociales y económicos. Rifkin (2014) resalta cómo estas innovaciones reconfiguran



la producción y la eficiencia económica, pero también plantean desafíos, como la automatización laboral. Este cambio tiene ramificaciones en la estructura laboral y la necesidad de aplicar a nuevas maneras de labor. Toffler (1980) aporta una perspectiva evolutiva, sugiriendo que el concepto de "Nuevas Tecnologías" implica una comprensión dinámica y en constante evolución. Este enfoque futuro se centra en la anticipación de desarrollos emergentes, subrayando el valor de la ética y la toma de decisiones informada para guiar el curso de estas tecnologías y sus implicaciones.

3.3.1. Evolución histórica

Se destaca el trabajo seminal de Kranzberg (1986), quien enfatiza que la historia de la tecnología revela patrones recurrentes y complejas interacciones con la sociedad. Desde las innovaciones agrícolas hasta la Revolución Industrial, el desarrollo tecnológico fue una fuerza alentadora clave en la evolución social.

Bell (1976) contribuye al panorama histórico al introducir la noción de la "sociedad postindustrial". Esta etapa se caracteriza por la prominencia de la información y la tecnología digital, marcando una transición fundamental en la manera en que las tecnologías influyen en la producción y la vida cotidiana. En el siglo XXI, la convergencia tecnológica se ha vuelto evidente. Castells (1996) destaca la fusión de las TICS, que ha dado lugar a una red global interconectada. Esta convergencia ha sido un catalizador para la instauración de nuevas aplicaciones y servicios que transforman la experiencia humana.

Schwab (2017) introduce el concepto de la combinación de tecnologías digitales, biológicas y físicas caracteriza la Cuarta Revolución Industrial.. Este período redefine la producción, la comunicación y la interacción humana, con



avances notables en inteligencia artificial, robótica, y biotecnología, llevando las nuevas tecnologías a un nivel sin precedentes. La evolución de las nuevas tecnologías plantea desafíos éticos y sociales. Floridi (2014) aborda la necesidad de considerar la ética de la información y la privacidad en la era digital. La comprensión crítica de esta evolución histórica es esencial para abordar los dilemas contemporáneos y asegurar que la tecnología beneficie a la sociedad en su conjunto.

3.3.2. Impacto en diversos sectores

Castell (2000) describe el impacto de las nuevas tecnologías como una transformación profunda en la humanidad, donde la información y la comunicación son los pilares de la estructura social. Esta revolución digital no solo ha cambiado la forma en que interactuamos, sino que también ha modificado la naturaleza de la economía, política y cultura. Incluso destaca el impacto disruptivo de las nuevas tecnologías en los guías de acciones establecidos. La innovación tecnológica, especialmente en el ámbito digital, ha llevado a la desaparición de empresas tradicionales, mientras que nuevas formas de operar y competir han surgido, marcando una transición significativa en el mundo empresarial.

Cook et al. (1998) abordan cómo las nuevas tecnologías han transformado la educación y han redefinido las habilidades requeridas en el entorno laboral. La facilidad a la información y la magnitud de colaboración en línea han modificado la forma en que aprendemos y trabajamos. También resaltan el impacto en la esfera cívica, describiendo cómo las nuevas tecnologías han empoderado a los ciudadanos al permitir una participación más activa en los asuntos públicos. Redes sociales y plataformas en línea han creado nuevas formas de expresión y movilización, influyendo en la dinámica política y social.



Floridi (2014) señala las nuevas tecnologías tienen un impacto social y ético., subrayando la necesidad de abordar cuestiones relacionadas con la privacidad, la seguridad y la equidad. La creciente interconexión digital ha planteado desafíos significativos, y comprender y gestionar estos problemas se ha vuelto crucial para maximizar los beneficios de las nuevas tecnologías.

3.3.3. *Ventajas y desafíos*

Las nuevas tecnologías ofrecen ventajas sustanciales en diversos ámbitos, destacando su contribución a la eficiencia operativa y la innovación empresarial. Según Porter Y Millar (1985), estas herramientas proporcionan a las organizaciones una ventaja competitiva al mejorar la productividad y la capacidad de adaptación. La automatización de procesos, el análisis de datos avanzado y la implementación de sistemas inteligentes permiten a las empresas operar de manera más eficiente, disminuyendo precios y aumentando la calidad de los utilidades y servicios. Además, la conectividad global facilita la colaboración y la expansión a nuevos mercados, fortaleciendo la posición competitiva de las organizaciones en entornos empresariales dinámicos.

3.3.4. *Desafíos inherentes a las nuevas tecnologías*

Sin embargo, el advenimiento de las nuevas tecnologías también plantea desafíos significativos, especialmente en términos de seguridad y privacidad. Clarke (1999) señala que la digitalización y la interconexión de sistemas aumentan la vulnerabilidad a ciberataques y amenazan la integridad de la información. La gestión de la seguridad cibernética se vuelve crucial para proteger datos sensibles y salvaguardar la confianza del usuario. Además, existe la preocupación de que estas tecnologías puedan ampliar las brechas sociales y económicas, creando una "brecha



digital". Warschauer (2003) es importante abordar esta desigualdad para garantizar que los beneficios de las nuevas tecnologías se compartan de forma equitativa y no contribuyan a la exclusión social.

3.3.5. Regulación y marco legal

En el contexto peruano, la regulación de las nuevas tecnologías se encuentra respaldada por diversas normativas que buscan adaptarse a la evolución tecnológica. La Constitución Política Del Perú (1993), art.2, identifica el derecho a la libertad de información y comunicación, sentando las bases para la agregación de nuevas tecnologías de la información. Además, el Decreto Legislativo 1362 (2018) establece medidas para facilitar el desarrollo de la economía digital, promoviendo la adopción de tecnologías como la firma electrónica y la factura electrónica. Estas disposiciones buscan impulsar la transformación digital en diversos sectores, promoviendo la eficiencia y la transparencia.

3.3.6. Desafíos y Perspectivas en la Regulación Tecnológica:

A pesar de los esfuerzos regulatorios, existen desafíos en la adaptación normativa a la rapidez de la innovación tecnológica. Castagnino y Loli (2020) destacan la necesidad de una legislación ágil y flexible que pueda hacer frente a los cambios constantes en el panorama tecnológico. El resguardo de datos personales y la ciberseguridad también son áreas cruciales que requieren una atención continua. La Ley de Protección de Datos Personales (29733) y el Reglamento de la Ley de Comercio Electrónico (434-2012) son ejemplos de medidas adoptadas, pero se espera una evolución constante para abordar los retos emergentes en la era digital.



3.4. Prestación de servicios

En el contorno público se refiere a la acción de proporcionar actividades, beneficios o recursos por parte de las entidades gubernamentales para cumplir las necesidades de la sociedad. Según Cordero (2011), este concepto implica la ejecución de tareas específicas orientadas al bienestar ciudadano, abarcando desde servicios principales como formación y salud hasta la administración de justicia.

En la prestación de servicios públicos, la calidad juega un papel crucial. Autores como Zeithaml et al. (1996) precisa la calidad del servicio y la perspicacia del usuario sobre la excelencia en la prestación, incorporando aspectos como la confiabilidad, la empatía y la tangibilidad. En el contexto gubernamental, esta perspectiva destaca la importancia de cumplir con los estándares establecidos para garantizar la satisfacción ciudadana. Asimismo, la cooperación ciudadana es un término clave en la asistencia de servicios estatales. La "escalera de colaboración ciudadana", que abarca desde la manipulación hasta el control ciudadano. En el contexto de servicios públicos, la cooperación ciudadana implica incluir a la comunidad en la toma de decisiones y en el análisis de la eficacia de los servicios ofrecidos.

La innovación en la prestación de servicios públicos, implica la introducción de nuevas ideas o métodos para aumentar la eficacia. En el medio gubernamental, esto puede traducirse en la implementación de tecnologías, procesos más eficientes y estrategias que optimen el paso y la calidad de los servicios ofrecidos. La prestación de servicios públicos enfrenta desafíos diversos, como la asignación eficiente de recursos, la burocracia y la necesidad de amoldarse a las cambiantes demandas de la sociedad Osborne y Brown (2013) quienes también destacan la importancia de adoptar enfoques orientados al ciudadano y la colaboración



interinstitucional para superar estos desafíos y mejorar continuamente la entrega de servicios públicos.

3.4.1. Impacto de la calidad percibida en el usuario

Es un concepto crucial en la evaluación de servicios y productos. Según Zeithaml et al. (1988), señala las expectativas que los individuos tienen un buen servicio en relación con sus percepciones después de haberlo experimentado. Este enfoque destaca la importancia de la brecha de las expectativas del usuario y su percepción real, estableciendo así la base para medir la calidad de manera subjetiva.

La calidad percibida se ve apoyada por una sucesión de elementos. Autores como Zeithaml et al. (1988) han identificado dimensiones clave que contribuyen a la evaluación del usuario, incluyendo la confiabilidad, la empatía, adaptabilidad, seguridad y la tangibilidad. Estos factores representan elementos esenciales en el proceso de la percepción de calidad, ya que abordan aspectos tangibles e intangibles de la interrelación entre el usuario y el servicio. La calidad percibida guarda una estrecha relación con la satisfacción del usuario. Oliver (1980) sostiene que la calidad vista que actúa como un antecedente fundamental de la satisfacción, afectando directamente la percepción que tiene el usuario sobre la experiencia del servicio. Cuando la calidad percibida supera las expectativas, se fortalece la satisfacción del usuario, mientras que las brechas entre estas dos dimensiones pueden resultar en insatisfacción.

La calidad percibida no solo impacta la satisfacción, y también tiene un rol crucial en la lealtad del usuario. Autores como Reichheld y Sasser (1990) sugieren que un alto nivel de calidad percibida conduce a una mayor retención del usuario y a la disposición de recomendar el servicio a otros. La lealtad se convierte así en una



consecuencia directa de la experiencia positiva del usuario en términos de calidad percibida. Autores como Porter y Millar (1985) destacan la importancia de la diferenciación en el mercado, y la calidad percibida emerge como un diferenciador clave. Las organizaciones que logran ofrecer una calidad percibida superior a la competencia pueden obtener ventajas competitivas significativas, fortaleciendo su posición en el mercado.

3.4.2. Innovación en la prestación de servicios: tendencias y desafíos

Ha emergido como un concepto dinámico y esencial en la era contemporánea. Según Edvardsson y Olsson (1996), la innovación en servicios se refiere a la introducción de nuevos elementos o mejoras significativas en los procesos, tecnologías o modelos de negocio que afectan positivamente la experiencia del usuario. Este concepto abarca desde la creación de nuevos servicios hasta la optimización de los existentes. Asimismo, las tendencias actuales en innovación de servicios reflejan la rápida evolución tecnológica y las cambiantes expectativas de los usuarios. Autores como Bitner et al. (2008) identifican la digitalización, la personalización, la co-creación de valor y la integración de la tecnología como tendencias clave. La implementación efectiva de estas tendencias puede optimar la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario.

A pesar de sus beneficios, la invención en la prestación de servicios no está exenta de desafíos. Shepherd et al. (2005) resaltan la resistencia al cambio organizacional, la deficiencia de comprensión de las necesidades del usuario y las barreras financieras como obstáculos comunes. Abordar estos desafíos se convierte en un aspecto crucial para avalar el logro de las iniciativas de innovación. En este contexto autores como Prahalad y Ramaswamy (2004) subrayan el valor de incluir



a los interesados en la fase de diseño y mejora de servicios. La co-creación no solo mejora la relevancia de los servicios, sino que también fortalece la relación del distribuidor y el cliente.

La innovación en la prestación de servicios no solo tiene un impacto a nivel operativo, sino que también desempeña un papel estratégico en la competitividad global de las organizaciones. Autores como Porter y Millar (1985) sugieren que la innovación puede ser un factor diferenciador crucial, posicionando a las empresas en una ventaja competitiva sostenible en el mercado global. La capacidad de adaptarse y liderar la innovación se convierte en básico para la supervivencia y el crecimiento empresarial.

3.5. Marco conceptual

Calidad de Vida. Refiere al impacto global que tienen las acciones y servicios de la municipalidad en el bienestar y el desarrollo general de los administrados. Incluye aspectos como el ingreso a servicios de salud, educación, vivienda, empleo y recreación, así como la atención a factores medioambientales y sociales. Optimizar la calidad de vida implica optimizar las condiciones que influyen en el bienestar integral de los ciudadanos y crear entornos propicios para su desarrollo.

Ejecución de Actividades. La dimensión de ejecución de actividades se refiere al grupo de procesos y acciones conducidos por la municipalidad para cumplir con sus funciones y responsabilidades. Incluye la planificación, coordinación y realización de actividades operativas y administrativas que quieren satisfacer las necesidades e interés de los administrados. Una ejecución efectiva implica la correcta implementación de proyectos, programas y servicios que apoyan al bienestar de la comunidad.



Equipos Tecnológicos. La dimensión de equipos tecnológicos se centra en el uso y mantenimiento de dispositivos y herramientas físicas basadas en tecnologías avanzadas. Esto incluye hardware, dispositivos electrónicos y maquinaria especializada que integran tecnologías modernas para cumplir con tareas específicas. La gestión efectiva de equipos tecnológicos implica su correcta utilización, mantenimiento preventivo y evaluación constante de su rendimiento para garantizar un impacto positivo en los procesos organizativos.

Herramientas Digitales. Las herramientas digitales engloban software, aplicaciones y plataformas tecnológicas diseñadas para facilitar diversas tareas y procedimiento de la práctica de tecnología de información. Estas herramientas suelen incluir software de productividad, aplicaciones especializadas y plataformas colaborativas que aprovechan la tecnología digital para incrementar la eficiencia y la funcionalidad en entornos laborales y cotidianos.

Servicios Básicos. La dimensión de servicios básicos abarca las prestaciones esenciales que la municipalidad ofrece a los ciudadanos para asegurar condiciones de vida dignas. Esto incluye servicios como suministro de agua potable, recaudación de residuos sólidos, depuración, iluminación pública, entre otros. La provisión adecuada de estos servicios básicos es básica para avalar la calidad de existencia de la ciudad y su progreso integral.

Sistemas de Mejora. Los sistemas de mejora se refieren a estructuras y procesos organizativos que buscan optimizar la eficiencia, calidad y resultados en diversas áreas mediante la aplicación de nuevas tecnologías y métodos innovadores. Estos sistemas abarcan desde prácticas de gestión de la calidad hasta la implementación de tecnologías avanzadas para incitar el incremento continuo en las organizaciones.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

La relación entre la nueva tecnología y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, es significativa.

4.2. Hipótesis específica

HE1. La relación entre las herramientas digitales y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, es significativa.

HE2. La relación entre los sistemas de mejora y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, es significativa.

HE3. La relación entre los equipos tecnológicos y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, es significativa.

4.3. Variables

NUEVA TECNOLOGÍA

- Herramientas digitales
- Sistemas de mejora
- Equipos tecnológicos

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- Ejecución de actividades
- Servicios básicos



- Calidad de vida

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
1. Nueva tecnología	1.1. Herramientas digitales	1.1.1. Software
		1.1.2. Tecnología digital
		1.1.3. Eficiencia operativa
		1.1.4. Interconexión de herramientas
	4.5. 1.2. Sistemas de mejora	1.2.1. Índice de innovación
		1.2.2. Reducción de errores
		1.2.3. Implementación de mejoras
		1.2.4. Impacto en la experiencia del cliente
	4.6. 1.3. Equipos tecnológicos	1.3.1. Uso de equipos
		1.3.2. mantenimiento preventivo
		1.3.3. Satisfacción del usuario
		1.3.4. Eficiencia energética
2. Prestación de servicios	2.1. Ejecución de actividades	2.1.1. Tiempo de respuesta
		2.1.2. Eficiencia operativa
		2.1.3. Compleción de proyecto
		2.1.4. Participación ciudadana
	2.2. Servicios básicos	2.2.1. Cobertura de servicios
		2.2.2. Accesibilidad a servicios
		2.2.3. Satisfacción del usuario
		2.2.4. Disponibilidad de recurso
	2.3. Calidad de vida	3.3.1. Desarrollo humano
		3.3.2. Nivel de empleo
		3.3.3. Acceso a vivienda
		3.3.4. Reducción de brechas sociales

Nota. La tabla presenta las variables y su importancia en el estudio



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativo; se caracteriza por la selección y análisis de datos numéricos y medibles para abordar interrogantes. Usa métodos estadísticos y matemáticos para examinar patrones, establecer relaciones y concretar hallazgos un poblado más extenso. El enfoque quiere objetividad y precisión, empleando técnicas como encuestas, experimentos y análisis estadísticos para proporcionar datos cuantificables que permitan conclusiones más estructuradas y generalizables (Hernández et al., 2014).

5.2. Método(s) aplicados a la investigación

Deductivo; parte de la formulación de una hipótesis general para luego realizar observaciones específicas y comprobar su validez. Este enfoque se basa en la lógica deductiva, donde se parte de principios generales para llegar a conclusiones específicas (Dávila, 2006).

5.3. Tipo de investigación

Aplicada; se caracteriza por abordar problemas concretos y prácticos con el propósito de ofrecer soluciones inmediatas o contribuir al desarrollo de estrategias



aplicables en la vida real. En este enfoque, los resultados de la investigación buscan tener un impacto directo en la resolución de situaciones específicas (Alvarez, 2020).

5.4. Nivel de investigación

La investigación correlacional busca establecer la relación que hay en dos o más variables, sin intervenir directamente en el entorno natural de los individuos. Este tipo de investigación permite identificar patrones y tendencias, analizando cómo las variables varían en conjunto (Hernández et al., 2014).

5.5. Diseño de investigación

No experimental-transversal; es un diseño caracterizado por recopilar datos en un solo momento temporal, sin aplicar intervenciones deliberadas o manipulaciones en las variables. Este diseño busca describir y analizar fenómenos tal como se presentan naturalmente, sin modificar situaciones o contextos (Hernández et al., 2014).

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Es el grupo generalizado de componentes o sujetos que tienen en común tipos determinadas y que son componente de investigación (Hernández et al., 2014).

En consecuencia, de definición de población es crucial para una investigación ya que determinará los alcances y la validez de los resultados. Por lo que utilizaremos como fuente la ordenanza municipal N° 031-2017 por el cual tiene el CAP temporal vigente.

- Criterios para la inclusión: Se aplica a los trabajadores públicos, así como a funcionarios y servidores de Sandia que se dediquen a labores administrativas.
- Criterio para la exclusión: No están considerados en este estudio los empleados encargados de la gestión de desechos sólidos, los vigilantes de seguridad, los

vigilantes de transporte, las vigilancias y los contratistas vinculados al Municipio.

Tabla 2*Cuadro de las unidades orgánicas según el CAP*

Órganos o unidades orgánicas	Clasificación						Total
	FP	EC	DS	EJ	ES	AP	
Órgano de dirección	2	3	0	0	3	5	13
Órgano de control	0	0	1	0	4	1	6
Órgano de defensa judicial	0	1	0	0	4	2	7
Órgano de asesoramiento	0	2	0	3	10	7	22
Órgano de apoyo	0	3	0	11	24	59	97
Órgano de línea	0	9	0	27	36	226	298
Órgano desconcentrado	0	0	0	3	7	0	10
Total	2	18	1	41	81	300	453

Nota. La tabla muestra la distribución del personal según los distintos órganos.

5.6.2. Muestra

Es una parte representada de esa población, seleccionada de manera estratégica para realizar observaciones y obtener resultados que puedan generalizarse a la población más amplia (Hernández et al., 2014).

Es importante mencionar que una muestra bien seleccionada debe capturar la variedad y las cualidades esenciales de la población, permitiendo así realizar inferencias confiables sobre el conjunto total de individuos o elementos estudiados.

Determinaremos la longitud de la muestra usando la fórmula probabilística que fue propuesta por (Levin y Rubin, 2004) en su obra "Estadística para administración y economía". Según estos autores, una población con menos de 100,000 unidades de observación se clasifica como una población finita. El tamaño de la muestra se puede estimar mediante la fórmula:



$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{435.0612}{2.0904}$$

$$n = 208.12342135476$$

Usando la fórmula 208, 12342135476; Convertimos esto una posible representación de los cooperadores (individuos) del Municipio de San Román sería el número entero 209.

5.7. Técnicas, fuentes e instrumento

5.7.1. Técnica

Encuesta; es un procedimiento de recopilación de datos que implica realizar preguntas estructuradas a un grupo de individuos o participantes con la intención de tener información pertinente (Alvarez, 2020).

5.7.2. Instrumento

Cuestionario; es una herramienta fundamental para la estandarización y la uniformidad de los datos hacen que el análisis sea más sencillo y permite obtener información relevante para la tesis de manera eficiente (Alvarez, 2020).

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

En la firmeza de las preguntas o ítems, generando resultados similares tanto en diferentes momentos como en distintos grupos de participantes. Un elevado nivel de confiabilidad indica que el instrumento puede aplicarse de manera coherente, permitiendo recopilar datos precisos y consistentes a lo largo de la investigación. En este estudio, evaluaremos la confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, y contribuirá a garantizar la validez de los resultados obtenidos.

Fórmula de cálculo:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_1}{V_1} \right]$$

Donde: α = Alfa de Cronbach

Tabla 3*Prueba de confiabilidad de las variables de estudio*

Variables	Alfa de Conbach	Ítems
Nueva tecnología	,912	12
Prestación de servicios	,918	12

Nota. La tabla muestra los resultados de la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach.

5.8.2. Validez

La validez de un instrumento de medición, como un cuestionario o una escala, se relaciona con la capacidad de las preguntas o ítems para medir de manera efectiva lo que se pretende evaluar. En términos simples, la validez determina si el instrumento es apropiado y preciso para capturar el concepto o la variable bajo investigación. En este contexto, se busca asegurar que el instrumento sea confiable y genere mediciones válidas que respalden la integridad de los datos recogidos.

Por lo que será validado por el juicio de tres expertos en la materia.

Dr. David Juan Gutiérrez Mayta

Dr. Robbins Flores Aguilar

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Están siguiendo un enfoque riguroso y sistemático para asegurar que los resultados sean válidos y de confianza logrados. La primera etapa comprenderá el recojo de datos por instrumentos específicos, como encuesta estructurada, aplicadas a la

muestra representativa de la población objetivo. Estos datos serán registrados de manera detallada y organizados para su posterior análisis.

Posteriormente, en la fase de tratamiento de datos, se emplearán técnicas estadísticas avanzadas y software especializado para realizar la contrastación de las hipótesis. La aplicación de pruebas de correlación u otras herramientas estadísticas pertinentes permitirá explorar las relaciones entre variables y obtener conclusiones significativas. Además, se prestará especial atención a la identificación de patrones, tendencias y asociaciones, contribuyendo así a la generación de hallazgos sustantivos para la investigación.

5.10. Contrastación de hipótesis

A. Hipótesis general

H₀. La relación entre la nueva tecnología y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, no es significativa.

H_a. La relación entre la nueva tecnología y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, es significativa.

B. Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$ si la prueba muestra un valor mayor a α , se rechaza la hipótesis alterna.

C. Prueba estadística

Tabla 4

Contrastación de la hipótesis general

Medidas simétricas					
		Error estándar		Significación	
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,806	,018	42,007	,000
N de casos válidos		209			

Nota. La contrastación no presupone la hipótesis nula, el error estándar presupone la nula.

D. Resultado P-valor

La prueba estadística arrojó un valor T aproximada de 42,007. Este resultado se considera significativo, ya que la significación aproximada es menos que el grado de significancia establecido ($\alpha = 0,05$).

E. Decisión

Se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se respalda la hipótesis alterna (H_a), confirmando que, de hecho, hay una relación significativa del uso de la nueva tecnología y la mejora en la prestación de servicios por los trabajadores de la MPSR.

A. Hipótesis específica 1

H₀. La relación entre las herramientas digitales y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, no es significativa.

H_a. La relación entre las herramientas digitales y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, es significativa.

B. Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$ si la prueba muestra un valor mayor a α , se rechaza la hipótesis alterna.

C. Prueba estadística

Tabla 5

Contrastación de la hipótesis específica 1

Medidas simétricas					
		Error estándar			Significación
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,615	,029	20,235	,000
N de casos válidos		209			

Nota. La contrastación no presupone la hipótesis nula, el error estándar presupone la nula.

D. Resultado P-valor

La prueba estadística arrojó un valor T aproximada de 20,235. Este resultado se considera significativo, ya que la significación aproximada es menos que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$).

E. Decisión

Se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se respalda la hipótesis alterna (H_a), confirmando que, de hecho, hay una relación significativa en el uso de las herramientas digitales y la prestación de servicios por los trabajadores de la MPSR.

A. Hipótesis específica 2

H₀. La relación entre los sistemas de mejora y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, no es significativa.

H_a. La relación entre los sistemas de mejora y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, es significativa.

B. Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$ si la prueba muestra un valor mayor a α , se rechaza la hipótesis alterna.

C. Prueba estadística

Tabla 6

Contrastación de la hipótesis específica 2

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,885	,011	61,113	,000
N de casos válidos		209			

Nota. La contrastación no asume la existencia de una hipótesis nula, el error estándar sí lo hace.

D. Resultado P-valor

La prueba estadística arrojó un valor T aproximada de 61,113. Este resultado se considera significativo, ya que la significación aproximada es menos que el nivel de significancia ($\alpha = 0,05$).

E. Decisión

Se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se respalda la hipótesis alterna (H_a), confirmando que, de hecho, hay una relación significativa en los sistemas de mejora que se implementa y la prestación de servicios por los trabajadores de la MPSR.

A. Hipótesis específica 3

H0. La relación entre los equipos tecnológicos y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, no es significativa.

Ha. La relación entre los equipos tecnológicos y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, es significativa.

B. Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$ si la prueba muestra un valor mayor a α , se rechaza la hipótesis alterna.

C. Prueba estadística

Tabla 7

Contrastación de la hipótesis específica 3

Medidas simétricas					
		Error estándar			Significación
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,712	,028	23,731	,000
N de casos válidos		209			

Nota. La contrastación no asume la hipótesis nula, el error estándar sí lo hace.

D. Resultado P-valor

La prueba estadística arrojó un valor T aproximada de 23,731. Este resultado se considera significativo, ya que la significación aproximada es menos que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$).

E. Decisión

Se rechaza la hipótesis nula (H0), y se respalda la hipótesis alterna (Ha), confirmando que, de hecho, hay una relación significativa entre la aplicación de equipos tecnológicos y la prestación de servicios por parte de los trabajadores de la MPSR.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

En la fase de presentación de resultados de esta tesis, se exhiben de forma detallada y estructurada los hallazgos dados a través de rigurosos análisis y métodos de investigación. Se emplearon tablas y otros recursos visuales para conceder la comprensión de los datos, proporcionando una visión clara y concisa de los patrones identificados. Cada resultado se contextualizó en relación con los objetivos e interrogantes, una visión holística de la contribución de la investigación al campo de estudio.

6.2. Prueba de normalidad

Tabla 8

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Nueva tecnología	Prestación de servicios
N		209	209
Parámetros normales ^{a,b}	Media	30,01	28,60
	Desv.	8,163	8,274
	Desviación		
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,099	,089
	Positivo	,099	,089
	Negativo	-,051	-,045
Estadístico de prueba		,099	,089
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

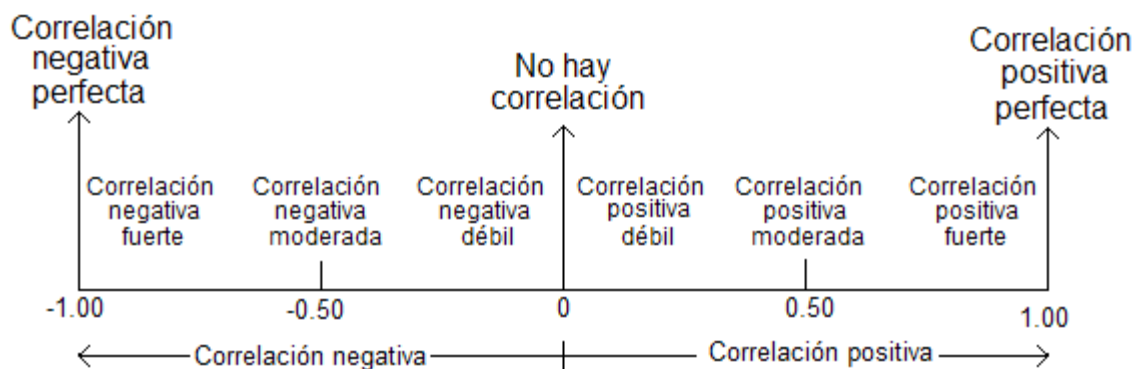
Nota. La distribución de prueba se asume como normal y la aplicación de la corrección de significancia de Lilliefors.

Los resultados de Kolmogorov-Smirnov muestra que la distribución de la variable "Nueva tecnología" y "Prestación de servicios" en la muestra de 209 casos es estadísticamente significativa ($p < 0.001$). Esto sugiere que los datos no alcanzan una distribución normal. La significancia estadística resalta la importancia de considerar métodos y análisis no paramétricos en la interpretación y generalización de los resultados, reconociendo la naturaleza particular de la colocación de las variables en la población estudiada.

6.3. Interpretación de la correlación

Figura 1

Interpretación del coeficiente de correlación, escala de valoración



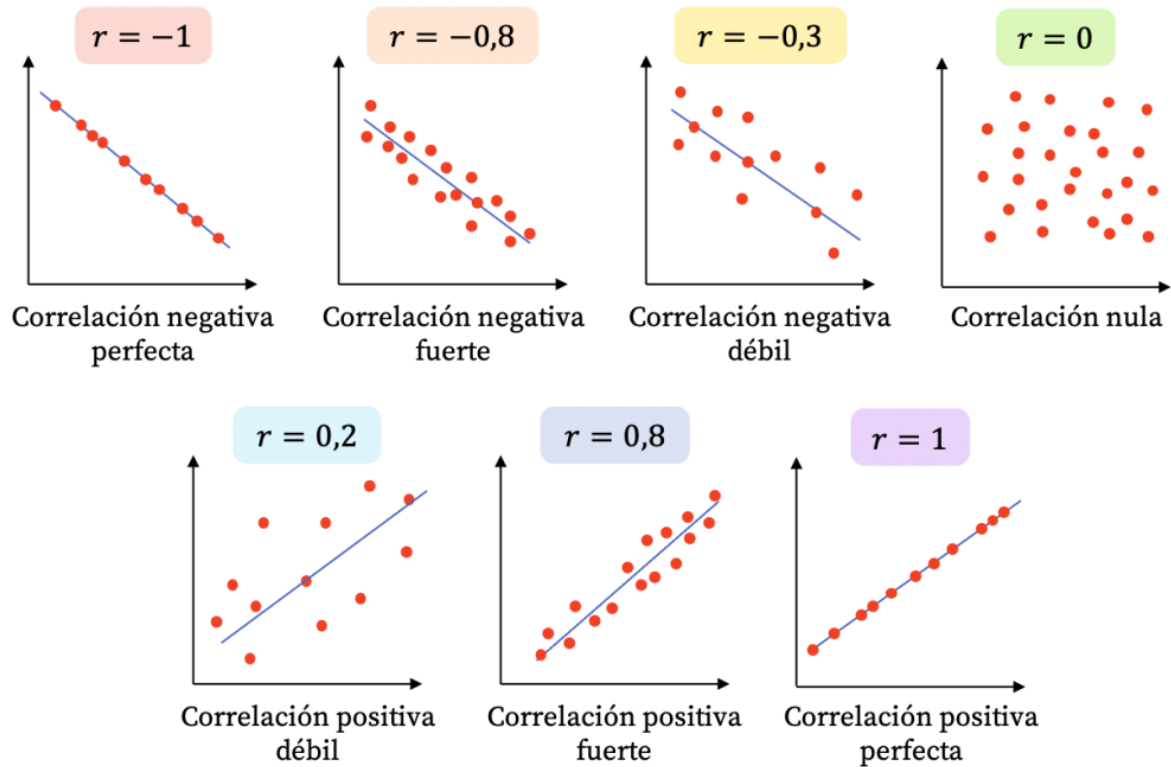
Nota. (Ñaupas et al., 2014)

La correlación entre las variables se interpretará según la figura 1, en donde se proporciona un marco claro para entender la intensidad y orientación de la conexión. Cuando el coeficiente de correlación está entre 0.90 y 1.00, se considera una correlación muy alta positiva, indicando una relación fuerte y directa de las variables. Los rangos intermedios, como 0.70 a 0.90 para correlación alta positiva, brindan una escala gradual para interpretar la intensidad de la relación. Esta herramienta será crucial para evaluar la robustez de la correlación encontrada entre "Nueva tecnología" y "Prestación de servicios" en el estudio actual.

6.4. Interpretación del diagrama de dispersión

Figura 2

Interpretación del coeficiente de correlación del diagrama de dispersión



Nota. (Perelló, 2011)

El diagrama de dispersión se erige como una herramienta visual fundamental para describir gráficamente la relación. Mediante esta vista gráfica, se proporciona la definición de la relación en las variables. La figura 2, por ejemplo, ilustra de manera clara cómo la disposición de los puntos revela patrones que indican distintas formas de relación entre las variables analizadas. La descripción de diagramas se vuelve esencial, ya que la disposición de los puntos puede sugerir correlaciones positivas o negativas, así como la presencia de tendencias, clusters o dispersiones irregulares. De este modo, la figura proporciona una guía visual que observa más allá de la presentación de datos, permitiendo una comprensión profunda de la dinámica entre las variables, crucial para el análisis de los resultados en el ámbito.

6.5. Prueba de correlación de los objetivos

Tabla 9

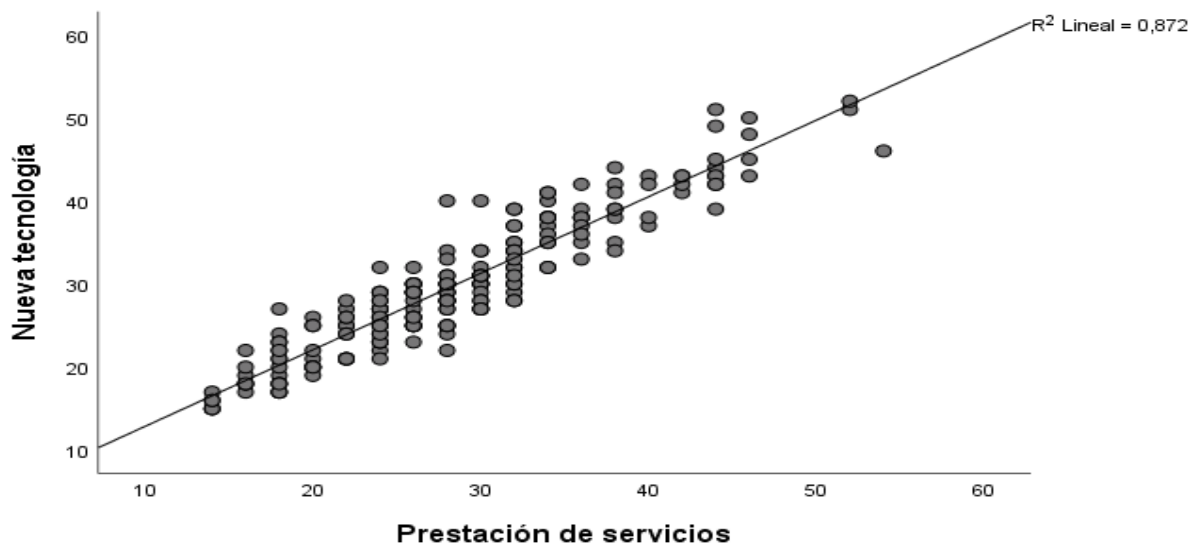
Prueba de correlación del objetivo general

			Nueva tecnología	Prestación de servicios
Rho de Spearman	Nueva tecnología	Coefficiente de correlación	1,000	,926**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	209	209
	Prestación de servicios	Coefficiente de correlación	,926**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

Nota. La tabla muestra la relación en la cual es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 3

Diagrama de dispersión del objetivo general



El análisis de correlación revela una asociación altamente significativa, con un coeficiente de correlación de 0,926**. Este hallazgo, respaldado por un nivel de importancia de 0,01 señala una relación fuerte y positiva. La figura 3, que representa visualmente este análisis mediante un diagrama de dispersión, muestra un patrón claro de tendencia ascendente, respaldando la alta correlación observada. En consecuencia, se puede inferir que la implementación de nuevas tecnologías se correlaciona positivamente con la mejoría en la prestación de servicios, resaltando la importancia de la tecnología.

Tabla 10

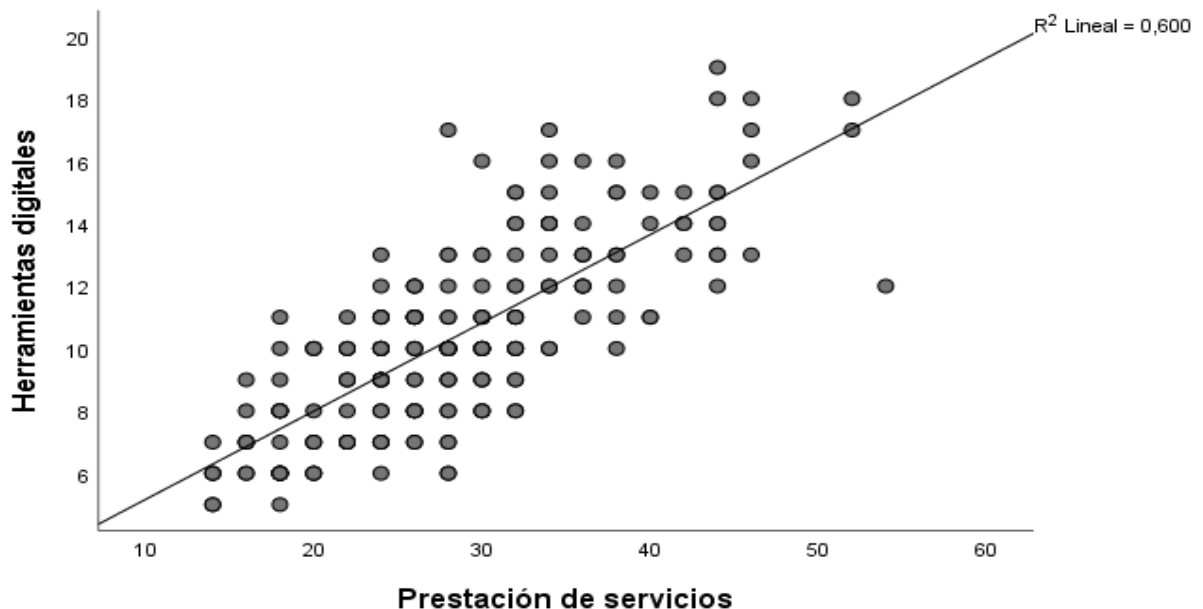
Prueba de correlación del objetivo específico 1

	Herramientas digitales	Prestación de servicios
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000
	Sig. (bilateral)	,772**
	N	209
	Coeficiente de correlación	,772**
	Sig. (bilateral)	1,000
	N	209

Nota. La tabla muestra la relación en la cual es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 4

Diagrama de dispersión del objetivo específico 1



El análisis de correlación, muestra una correlación significativa con un coeficiente de 0,772**. Esta asociación, respaldada por un nivel de significancia de 0,01 tiene una relación fuerte en el uso de herramientas digitales y la mejora en la prestación de servicios. La figura 4, que ilustra el análisis mediante un diagrama de dispersión, evidencia un patrón ascendente, reforzando visualmente la conexión positiva entre estas variables. Por lo tanto, se puede concluir que el empleo de herramientas digitales está positivamente relacionado con la eficacia en la prestación de servicios por los trabajadores municipales.

Tabla 11

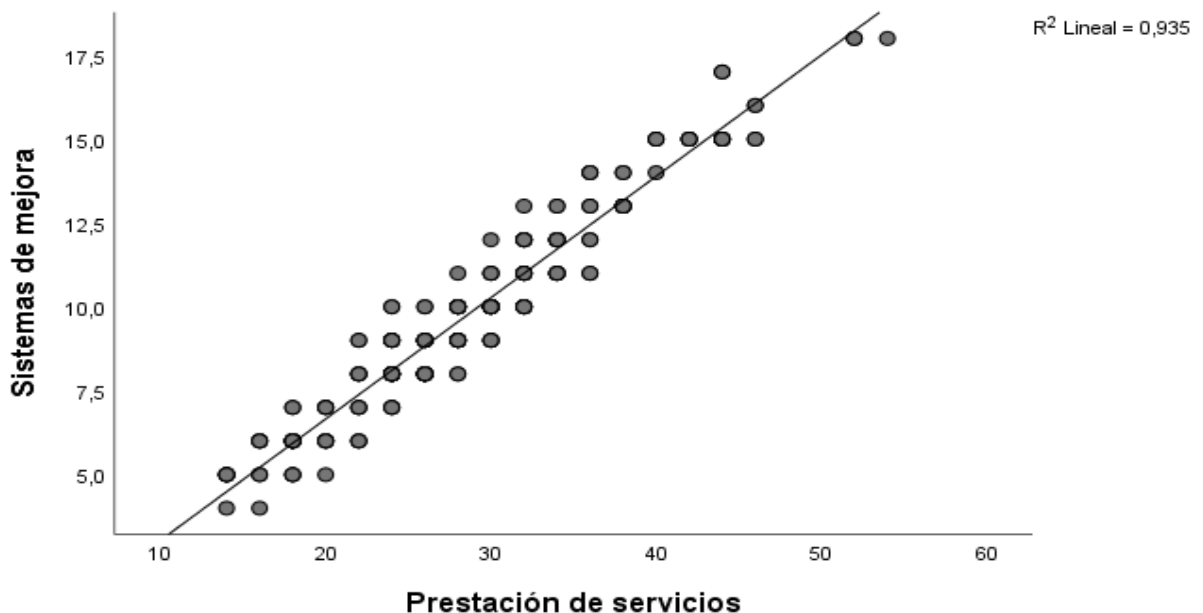
Prueba de correlación del objetivo específico 2

		Sistemas de mejora	Prestación de servicios
Rho de Spearman	Sistemas de mejora	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 209
	Prestación de servicios	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,960** ,000 209

Nota. La tabla muestra la relación en la cual es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 5

Diagrama de dispersión del objetivo específico 2



El análisis de correlación, arroja un coeficiente significativo de 0,960**. Este valor, respaldado por un nivel de significancia de 0,01 tiene una conexión fuerte entre la implementación de sistemas de mejora y la calidad de la prestación de servicios. La figura 5, representando el análisis a través de un diagrama de dispersión, muestra claramente una tendencia ascendente, corroborando visualmente la relación positiva entre estas variables. Concluye, que la adopción de sistemas de mejora está fuertemente vinculada a una progresión en la prestación de servicios por los trabajadores municipales.

Tabla 12

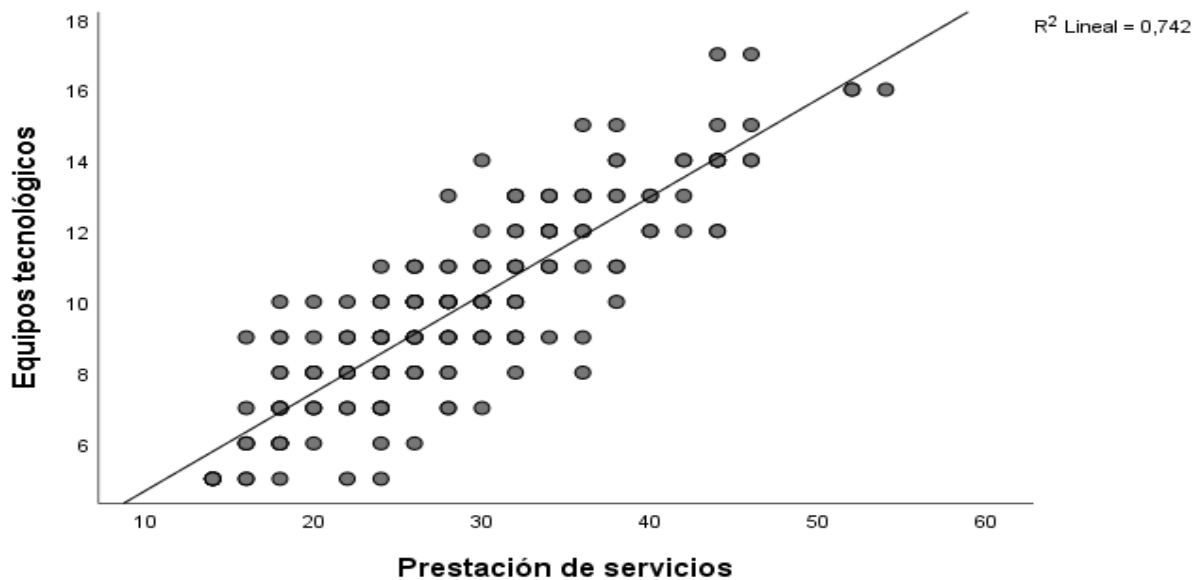
Prueba de correlación del objetivo específico 3

			Equipos tecnológicos	Prestación de servicios
Rho de	Equipos	Coeficiente de correlación	1,000	,842**
Spearman	tecnológicos	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	209	209
	Prestación	Coeficiente de correlación	,842**	1,000
	de servicios	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	209	209

Nota. La tabla muestra la relación en la cual es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 6

Diagrama de dispersión del objetivo específico 3



El análisis de correlación, revela un coeficiente de correlación significativo de 0,842**. Este valor, respaldado por un nivel de significancia de 0,01 da una fuerte y positiva conexión en la utilización de equipos tecnológicos y la calidad de la prestación de servicios. La figura 6, que representa visualmente esta relación a través de un diagrama de dispersión, confirma de manera clara y elocuente la asociación positiva entre estas dos variables. En conclusión, se puede afirmar que el empleo de equipos tecnológicos está estrechamente vinculado a una mejora significativa en la prestación de servicios de los trabajadores.



6.6. Discusión de resultados

En relación al objetivo general; La discusión de los resultados revela una asociación altamente significativa entre la implementación de nuevas tecnologías y la mejoría en la prestación de servicios, respaldada por un coeficiente de correlación del 92.6% y un nivel de significancia de $0.000 < 0.05$. Este hallazgo coincide con investigaciones previas que abordan la influencia el uso de la tecnología para hacer que los servicios estatales sean mejores. En Tanzania, Kiwango y Hemed (2021) identificaron desafíos tecnológicos, organizativos y ambientales que contribuyen significativamente a la implementación de sistemas electrónicos de recursos humanos. Este antecedente respalda la importancia de abordar obstáculos tecnológicos para lograr una implementación efectiva, lo que coincide con la relación positiva encontrada en el estudio.

Por su parte Mensah (2020) investigó el impacto de la capacidad gubernamental y el rendimiento en el acogimiento de servicios de administración electrónica, encontrando que ambos factores son determinantes significativos. Este hallazgo es coherente con los resultados actuales y destaca la relevancia de la capacidad organizativa para la implementación exitosa de nuevas tecnologías. En Indonesia, Wulandari y Munawaroh (2020) exploraron la implementación de ciudades inteligentes para innovar en la prestación de servicios públicos. Aunque el contexto difiere, la noción de utilizar tecnologías para la mejora la calidad de los servicios se alinea con la conclusión del estudio actual.

Por otro lado, Rojas et al. (2021) en Cuba destacaron el rol de las TIC en el aprendizaje dependiente y conectivismo, proporcionando un antecedente relevante para comprender cómo la tecnología no solo mejora la prestación de servicios, sino también la forma en que se adquieren habilidades y conocimientos. En Ecuador,



Gómez (2019) resaltó la necesidad de que los trabajadores posean conocimientos actualizados, enfocándose en estrategias educativas innovadoras. Este antecedente respalda la idea de la implementación de nuevas tecnologías no solo impacta en la prestación de servicios, sino también en el desarrollo de aptitudes.

En relación al objetivo específico 1 los resultados revelan una correlación significativa del 77.2% entre el uso de herramientas digitales y la mejoría en la prestación de servicios. Esto preserva la idea que el empleo de herramientas digitales está positivamente relacionado con la eficacia en la prestación de servicios. En el medio nacional, Calle (2023) examinó de qué manera el uso de la tecnología por parte del Gobierno beneficia a la población al ofrecer servicios públicos. . Sus resultados indicaron que las tecnologías de información ofrecen oportunidades para sostener la participación ciudadana y mejorar la gobernanza, respaldando la idea de que las herramientas digitales pueden impactar positivamente en la interacción entre las entidades públicas.

Mejía y Solleiro (2021) enfocaron su estudio en la tecnología moderna en la industria alimentaria de México durante la pandemia. Aunque el contexto es diferente, la investigación reconoce la importancia de la ciencia, la tecnología y el cambio. para resolver problemas a nivel mundial. Este antecedente respalda la noción de que las herramientas digitales pueden ser fundamentales en la adaptación y mejora de servicios, especialmente en circunstancias de dificultad como la pandemia. Además, Heraldez y Quispe (2021) destacaron adoptar las nuevas tecnologías informáticas como herramienta básica para los servicios notariales. Sus resultados subrayaron la necesidad de incorporar servicios notariales a las innovaciones tecnológicas que hay para mejorar la accesibilidad, respaldando la



conclusión de que las herramientas digitales pueden aumentar y asegurar el acceder a servicios cruciales.

Sin embargo, es crucial considerar que cada contexto y servicio puede tener particularidades que influyan en la relación entre herramientas digitales y prestación de servicios. Por ejemplo, Paucara (2020) analizó la relación de la prestación de servicios y la satisfacción de los consumidores en el contexto de saneamiento básico en Puno, encontrando una alta correlación. Este antecedente refuerza la idea de que, en ciertos sectores, como el saneamiento básico, el uso de herramientas digitales puede tener un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios. En resumen, los antecedentes proporcionan un respaldo consistente a la relación positiva en herramientas digitales y optimar en la prestación de servicios, con algunas variaciones dependiendo del contexto y el tipo de servicio.

En relación al objetivo específico 2 La discusión de resultados revela que la implementación de sistemas de mejora está fuertemente vinculada a una mejoría en la prestación de servicios por los trabajadores municipales, con un coeficiente significativo del 96%. Este hallazgo respalda la importancia de los sistemas de optima la calidad de los servicios. Un antecedente relevante es el estudio de Jalixto (2019) sobre la planificación estratégica en la provisión de servicios de limpieza. Los resultados indicaron una relación estadísticamente significativa, apoyando la idea de que la planificación estratégica puede influir positivamente en la calidad de los servicios.

A nivel local, Sembrera (2023) investigó la importancia de la comunicación en la percepción de calidad por parte de los usuarios. Su estudio reveló una correlación significativa entre las habilidades comunicativas y la calidad de atención vista,



respaldando la idea de que las competencias comunicativas son un factor influyente en la calidad de la prestación de servicios. Por otro lado, Paucara (2020) analizó la relación entre la prestación de servicios y la satisfacción de los usuarios de saneamiento básico en Puno. La alta correlación encontrada, respalda la importancia de centrarse en la mejora continua para lograr niveles satisfactorios de atención al cliente.

En relación al objetivo específico 3 en la discusión de resultados resalta que la utilización de equipos tecnológicos está estrechamente vinculada a una óptima significativa en la prestación de servicios por los trabajadores municipales, con un coeficiente de correlación del 84.2%. Este hallazgo respalda la importancia de la tecnología en cómo se brindan los servicios para que sean más efectivos.. En el estudio de Ticona (2018) sobre TIC en el alcance de aprendizajes, se destaca la relevancia del avance tecnológico para mejorar el aprendizaje de los alumnos. Aunque el contexto es educativo, la conclusión de que el uso eficiente de recursos tecnológicos puede influir positivamente en resultados específicos respalda la idea de que los equipos tecnológicos son herramientas valiosas en diversos ámbitos, incluida la prestación de servicios.

En contraste, Apaza (2018) exploró la utilización del control interno en la administración de servicios en la Región Puno. Aunque este estudio se centra en el control interno, no directamente en equipos tecnológicos, ofrece una perspectiva sobre la importancia de implementar sistemas eficientes para mejorar la gestión de servicios. La conclusión de que la aplicación actual del control interno es inadecuada y que se requiere un nuevo sistema integral para promover la eficacia y eficiencia de los recursos sugiere que la adopción de tecnologías podría ser una parte crucial de dicha mejora.



CONCLUSIONES

- Primera.** – El objetivo general fue; determinar el grado de relación entre la nueva tecnología y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad de San Román, 2023. El análisis de correlación revela una asociación altamente significativa, con un coeficiente de correlación del 92.6% este resultado, respaldado por un nivel de significancia de $0,000 < 0.05$ esto muestra una relación fuerte y positiva entre ambas variables. En consecuencia, se puede inferir que la implementación de nuevas tecnologías se correlaciona positivamente con la mejora en la prestación de servicios por los trabajadores, resaltando la importancia de la tecnología en el contexto de los servicios proporcionados por la entidad.
- Segunda.** – El objetivo específico 1 fue; establecer el grado de relación entre las herramientas digitales y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad de San Román, 2023. El análisis de correlación, muestra una correlación significativa con un coeficiente de 77.2% esta asociación, respaldada por un nivel de significancia de $0,000 < 0.05$ lo cual muestra una relación fuerte entre el uso de herramientas digitales y la mejora en la prestación de servicios. Por lo tanto, se puede concluir que el empleo de herramientas digitales está positivamente relacionado con la eficacia en la prestación de servicios.
- Tercera.** – El objetivo específico 2 fue; establecer el grado de relación entre los sistemas de mejora y la prestación de servicios en los trabajadores del Municipio de San Román, 2023. El análisis de correlación, arroja un coeficiente significativo de 96% este valor, respaldado por un nivel de significancia de



$0,000 < 0.05$ lo cual señala una conexión fuerte entre la adopción de sistemas de mejora y la calidad de la prestación de servicios. En conclusión, se puede afirmar que la adopción de sistemas de mejora está fuertemente vinculada a una mejoría en la prestación de servicios por los trabajadores municipales.

Cuarta. – El objetivo específico 3 fue; establecer el grado de relación entre los equipos tecnológicos y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad de San Román, 2023. El análisis de correlación, revela un coeficiente de correlación significativo de 84.2% este valor, respaldado por un nivel de significancia de $0,000 < 0.05$ lo que indica una fuerte y positiva conexión entre la utilización de equipos tecnológicos y la calidad de la prestación de servicios. En conclusión, se puede afirmar que el empleo de equipos tecnológicos está estrechamente vinculado a un aumento significativa en la prestación de servicios por los trabajadores.



RECOMENDACIONES

- Primera. -** Considerando la alta correlación positiva entre la adopción de nuevas tecnologías y la mejora en la prestación de servicios, se recomienda al alcalde a través del comité de gobierno digital de la Municipalidad de San Román, en el ámbito de su competencia, realizar inversiones continuas en la adquisición y actualización de tecnologías. Esto incluye la capacitación constante de los trabajadores para asegurar un uso eficiente y efectivo de las nuevas herramientas. Además, se sugiere establecer políticas que fomenten la agregación de la tecnología en los procesos laborales, incentivando la innovación y adaptación a las tendencias tecnológicas emergentes.
- Segunda. -** Dado que el uso de herramientas digitales está fuertemente relacionado con la eficacia en la prestación de servicios, se sugiere a los trabajadores de la Municipio de San Román participar activamente en programas de capacitación y desarrollo enfocados en el manejo eficiente de herramientas digitales específicas para sus tareas. Se alienta a los empleados a mantenerse actualizados sobre las últimas tecnologías relevantes para su campo laboral, promoviendo así un ambiente de trabajo que fomente la innovación y el aprovechamiento máximo de las herramientas disponibles.
- Tercera. -** Para fortalecer la conexión entre la adopción de sistemas de mejora y la calidad de la prestación de servicios, se recomienda al comité de gobierno digital implementar programas específicos de gestión del cambio. Estos programas deberían incluir la formación y sensibilización de trabajadores en los beneficios de los sistemas de mejora, así como la facilitación de procesos de adaptación a nuevas metodologías y prácticas laborales. Incitar la



aportación activa de los colaboradores en la identificación y sugerencia de mejoras en los sistemas también podría contribuir a una implementación más efectiva.

Cuarta. - Considerando la estrecha relación entre la utilización de equipos tecnológicos y la mejora significativa en la prestación de servicios, se aconseja al alcalde a través del comité de gobierno digital y sus funcionarios promover una cultura organizacional que valore y fomente el uso eficiente de equipos tecnológicos. Esto puede lograrse mediante la implementación de políticas que incentiven la actualización constante de hardware y software, así como la creación de espacios de retroalimentación donde los trabajadores puedan expresar sus necesidades en términos de equipos tecnológicos. Asimismo, se recomienda a la población en general, especialmente a los usuarios de los servicios municipales, participar activamente en la implementación de nuevas tecnologías, brindando retroalimentación constructiva para optimizar su aplicación.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima.
- Apaza, M. H. (2018). *Aplicación del Control Interno en la Gestión de Prestación de Servicios de las Empresas de Saneamiento de la Región Puno,* realizado entre 2008 y 2009 [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://www.revistaepgunapuno.org/index.php/investigaciones/article/view/290>
- Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation. *California Management Review*, 50(3), 66–94. <https://doi.org/10.2307/41166446>
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies* (WW Norton & Company).
- Castagnino, F., & Loli, B. (2020). *Propuestas para reducir conflictos e impactos a los ecosistemas dentro de la "Zona reservada para la pesca artesanal."*
- Castell, M. (2000). Globalización, sociedad y política en la era de la Información. *Bitácora Urbano-Territorial*, 4(1), 42–53. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4008342>
- Castells, M. (1996). El surgimiento de la sociedad de redes. In *La cultura de la virtualidad real: la integración de la comunicación electrónica, el fin de la audiencia masiva y la emergencia de las redes interactivas*.
- Castells, N., & Rosselló, M. (2010). Revolución en las aulas: llegan los profesores del siglo. La introducción de las TIC en las aulas y el nuevo rol docente. *IM: Didáctica, Innovación y Multimedia*, 19(1), 1–9. <https://www.raco.cat/index.php/dim/article/view/214711>
- Clarke, P. (1999). *Ser ciudadano* (Sequitur). 7.
- Constitución Política del Perú, El peruano (1993).
- Cook, D. L., Gerber, A. N., & Tapscott, S. J. (1998). Modeling stochastic gene expression: Implications for haploinsufficiency. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 95(26), 15641–15646. <https://doi.org/10.1073/pnas.95.26.15641>
- Cordero, J. M. (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. *Ciencia y Sociedad*.
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laururs revista de educación*, 12, 180–205.



- Edvardsson, B., & Olsson, J. (1996). Key Concepts for New Service Development. *The Service Industries Journal*, 16(2), 140–164. <https://doi.org/10.1080/02642069600000019>
- Floridi, L. (2014). *The fourth revolution: How the infosphere is reshaping human reality* (OUP Oxford).
- Gómez, K. (2019). El desafío de las nuevas tecnologías El uso del aula virtual y su influencia en el rendimiento académico. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 4(3), 48–56. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7047174>
- Heraldez, J., & Quispe, S. B. (2021). *Implementación de las nuevas tecnologías informáticas como herramientas fundamentales en el servicio notarial* [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-hill / Interamericana Editores.
- Jalixto, M. (2019). *Planeamiento estratégico en la prestación de los servicios de saneamiento en la región del Cusco, 2018* [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo.
- Kiwango, T. A., & Hemed, O. (2021). Challenges Confronting Implementation of Electronic Human Resource Information System in Public Institutions. *The Accountancy and Business Review*, 13(2), 51–63. <https://doi.org/https://doi.org/10.59645/abr.v13i2.28>
- Kranzberg, M. (1986). Technology and history. *The Johns Hopkins University Press*, 27(3), 544–560.
- Levin, R. I., & Rubin, D. S. (2004). *Estadística para administración y economía* (7th ed.). Pearson Educación.
- Mejía, A. O., & Solleiro, J. L. (2021). *Las nuevas tecnologías en el sector agroalimentario de México en tiempos de pospandemia* [Objeto de conferencia]. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Mensah, I. K. (2020). Impact of Government Capacity and E-Government Performance on the Adoption of E-Government Services. *International Journal of Public Administration*, 43(4), 303–311. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1628059>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación; cuantitativa-cualitativa, redacción de la tesis*. Ediciones de la U.



- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2013). *Handbook of innovation in public services*. Edward Elgar Publishing.
- Paucara, V. H. (2020). *Prestación de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno, 2017* [Tesis de grado]. Universidad Andina Néstor Cáceres Velasquez.
- Perelló, S. (2011). *Metodología de la investigación social*. Librería-Editorial Dykinson.
- Porter, M. E., & Millar, V. E. (1985). *How information gives you competitive advantage*.
- Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). Co-creation experiences: The next practice in value creation. *Journal of Interactive Marketing*, 18(3), 5–14. <https://doi.org/10.1002/dir.20015>
- Quispe, I. C. (2020). *La prestación de servicios básicos en la calidad de vida de los usuarios del Programa Juntos del distrito de Cocas - Huancavelica - 2016* [Tesis de maestría]. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Reichheld, F., & Sasser, W. (1990). *Zero defections: quality comes to services*.
- Rifkin, J. (2014). *The zero marginal cost society: The internet of things, the collaborative commons, and the eclipse of capitalism* (St. Martin's Press).
- Rojas, Y. L., González, A., Rodríguez, I. J., & Álvarez, S. (2021). El aprendizaje y las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 35(3), 1–18. <https://www.medigraphic.com/pdfs/educacion/cem-2021/cem213p.pdf>
- Schwab, K. (2017). *The fourth industrial revolution* (Currency).
- Sembrera, E. (2023). *Habilidades comunicativas en la calidad de atención percibida por los usuarios de una microred en Puno, 2023* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121413>
- Shepherd, F. A., Rodrigues Pereira, J., Ciuleanu, T., Tan, E. H., Hirsh, V., Thongprasert, S., Campos, D., Maoleekoonpiroj, S., Smylie, M., Martins, R., van Kooten, M., Dediu, M., Findlay, B., Tu, D., Johnston, D., Bezjak, A., Clark, G., Santabárbara, P., & Seymour, L. (2005). Erlotinib in Previously Treated Non-Small-Cell Lung Cancer. *New England Journal of Medicine*, 353(2), 123–132. <https://doi.org/10.1056/NEJMoa050753>



- Ticona, A. R. (2018). *Tecnologías de la información y comunicación en el logro de aprendizajes de estudiantes de la Institución Educativa Secundaria Técnico Agropecuario Sajanaacachi - Puno* [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/6657>
- Toffler, A. (1980). *The third wave/alvin toffler* (Morrow).
- Warschauer, M. (2003). Dissecting the “Digital Divide”: A Case Study in Egypt. *The Information Society*, 19(4), 297–304. <https://doi.org/10.1080/01972240309490>
- Wulandari, W., & Munawaroh, S. (2020). The implementation of smart city in creating innovations of public services by regional governments (case study of bandung city and makassar city). *Jurnal Caraka Prabhu*, 4(1), 47–68. <https://doi.org/10.36859/jcp.v4i1.207>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35–48. <https://doi.org/10.1177/002224298805200203>
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46. <https://doi.org/10.1177/002224299606000203>



ANEXOS



Matriz de consistencia

TÍTULO: NUEVA TECNOLOGÍA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023

Enfoque: Cuantitativo. Método: Deductivo. Tipo: Aplicada. Nivel: Correlacional. Diseño: No experimental-transversal Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la nueva tecnología y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>PE1. ¿Cuál es la relación entre las herramientas digitales y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación entre los sistemas de mejora y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación entre los equipos tecnológicos y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La relación entre la nueva tecnología y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, es significativa.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1. La relación entre las herramientas digitales y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, es significativa.</p> <p>HE2. La relación entre los sistemas de mejora y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, es significativa.</p> <p>HE3. La relación entre los equipos tecnológicos y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, es significativa.</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el grado de relación entre la nueva tecnología y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>OE1. Establecer el grado de relación entre las herramientas digitales y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023.</p> <p>OE2. Establecer el grado de relación entre los sistemas de mejora y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023.</p> <p>OE3. Establecer el grado de relación entre los equipos tecnológicos y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023.</p>	<p>1. Vi. NUEVA TECNOLOGÍA</p> <p>se refiere a los avances, descubrimientos o desarrollos recientes en herramientas, equipos, procesos o sistemas que introducen mejoras significativas o innovaciones en comparación con tecnologías anteriores. (Cabero, 1994)</p> <p>2. Vd. PRESTACIÓN DE SERVICIOS</p> <p>Es la provisión y ejecución de actividades, tareas o funciones por parte del sector público para satisfacer necesidades de la sociedad. Estos servicios pueden abarcar áreas como educación, salud, seguridad, infraestructura, entre otros, y están destinados a beneficiar a la comunidad en general. (Cordero, 2011)</p>	<p>1.1. Herramientas digitales</p> <p>1.2. Sistemas de mejora</p> <p>1.3. Equipos tecnológicos</p> <p>2.1. Ejecución de actividades</p> <p>2.2. Servicios básicos</p> <p>2.3. Calidad de vida</p>	<p>1.1.1. Software</p> <p>1.1.2. Tecnología digital</p> <p>1.1.3. Eficiencia operativa</p> <p>1.1.4. Interconexión de herramientas</p> <p>1.2.1. Índice de innovación</p> <p>1.2.2. Reducción de errores</p> <p>1.2.3. Implementación de mejoras</p> <p>1.2.4. Impacto en la experiencia del cliente</p> <p>1.3.1. Uso de equipos</p> <p>1.3.2. mantenimiento preventivo</p> <p>1.3.3. Satisfacción del usuario</p> <p>1.3.4. Eficiencia energética</p> <p>2.1.1. Tiempo de respuesta</p> <p>2.1.2. Eficiencia operativa</p> <p>2.1.3. Compleción de proyecto</p> <p>2.1.4. Participación ciudadana</p> <p>2.2.1. Cobertura de servicios</p> <p>2.2.2. Accesibilidad a servicios</p> <p>2.2.3. Satisfacción del usuario</p> <p>2.2.4. Disponibilidad de recurso</p> <p>3.3.1. Desarrollo humano</p> <p>3.3.2. Nivel de empleo</p> <p>3.3.3. Acceso a vivienda</p> <p>3.3.4. Reducción de brechas sociales</p>



Matriz de datos

Table with 25 rows (E1-E25) and 25 columns. Columns are grouped into 'Herramientas digitales', 'Sist. de mejora', 'Equipos tecnológicos', 'Ej. de actividades', 'Serv. Básicos', and 'Calidad de vida'. Each cell contains a numerical value.



E51	2	3	2	2	9	2	3	1	2	8	1	2	2	3	8	25	2	3	1	2	1	2	2	3	1	2	1	2	22
E52	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	3	2	2	1	8	21	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	22
E53	2	3	2	3	10	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	32	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	34
E54	4	2	5	3	14	3	2	4	3	12	2	3	4	2	11	37	3	2	4	3	2	3	3	2	4	3	2	3	34
E55	4	4	4	3	15	4	4	3	4	15	3	2	4	4	13	43	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	40
E56	3	2	3	2	10	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	29	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	28
E57	2	1	2	1	6	3	2	2	1	8	2	2	2	1	7	21	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	24
E58	3	4	4	3	14	2	4	4	2	12	2	3	3	4	12	38	2	4	4	2	2	3	2	4	4	2	2	3	34
E59	2	2	2	2	8	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	22	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	20
E60	4	3	3	4	14	3	2	4	3	12	3	3	4	3	13	39	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	36
E61	2	3	3	2	10	3	3	2	2	10	1	3	2	3	9	29	3	3	2	2	1	3	3	3	2	2	1	3	28
E62	3	4	2	2	11	3	1	1	1	6	2	1	3	4	10	27	3	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	18
E63	3	2	2	3	10	1	1	2	2	6	3	1	3	2	9	25	1	1	2	2	3	1	1	1	2	2	3	1	20
E64	3	2	2	2	9	4	3	2	1	10	2	3	3	2	10	29	4	3	2	1	2	3	4	3	2	1	2	3	30
E65	2	2	1	2	7	2	2	2	2	8	3	3	2	2	10	25	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	28
E66	1	2	3	2	8	2	3	2	1	8	2	2	1	2	7	23	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	24
E67	3	3	4	3	13	3	4	2	3	12	3	2	3	3	11	36	3	4	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	34
E68	2	2	2	3	9	2	1	2	1	6	3	2	2	2	9	24	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	22
E69	4	3	4	4	15	3	3	4	5	15	3	4	4	3	14	44	3	3	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	44
E70	3	5	5	2	15	4	2	4	5	15	3	4	3	5	15	45	4	2	4	5	3	4	4	2	4	5	3	4	44
E71	3	4	4	2	13	4	3	4	4	15	3	3	3	4	13	41	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	42
E72	3	2	2	2	9	2	2	1	3	8	2	2	3	2	9	26	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	24
E73	2	2	1	1	6	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	20	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	20
E74	4	4	3	4	15	2	3	4	3	12	2	3	4	4	13	40	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	34
E75	4	3	3	3	13	3	4	4	5	16	4	3	4	3	14	43	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	3	46
E76	3	3	2	3	11	3	4	3	4	14	4	2	3	3	12	37	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	2	40
E77	2	2	3	3	10	4	2	3	2	11	2	1	2	2	7	28	4	2	3	2	2	1	4	2	3	2	2	1	28
E78	4	5	3	4	16	3	4	3	3	13	3	3	4	5	15	44	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	38
E79	3	4	3	3	13	4	2	2	4	12	3	3	3	4	13	38	4	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	36
E80	1	3	2	2	8	3	2	1	2	8	3	2	1	3	9	25	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	26
E81	3	4	3	3	13	4	4	4	5	17	3	2	3	4	12	42	4	4	4	5	3	2	4	4	4	5	3	2	44
E82	1	4	4	3	12	2	1	2	3	8	2	3	1	4	10	30	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	26
E83	3	4	3	4	14	3	2	3	3	11	3	3	3	4	13	38	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	34
E84	2	2	1	1	6	1	2	1	2	6	1	2	2	2	7	19	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	18
E85	2	1	2	2	7	1	2	2	1	6	3	2	2	1	8	21	1	2	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	22
E86	1	2	3	3	9	3	3	2	2	10	1	1	1	2	5	24	3	3	2	2	1	1	3	3	2	2	1	1	24
E87	2	2	2	1	7	1	1	2	3	7	3	2	2	2	9	23	1	1	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	24
E88	1	3	2	2	8	3	2	3	2	10	3	2	1	3	9	27	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30
E89	2	2	1	2	7	1	2	2	1	6	1	2	2	2	7	20	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	18
E90	3	4	2	2	11	3	2	2	4	11	2	3	3	4	12	34	3	2	2	4	2	3	3	2	2	4	2	3	32
E91	2	3	2	2	9	4	2	3	2	11	1	4	2	3	10	30	4	2	3	2	1	4	4	2	3	2	1	4	32
E92	2	3	3	2	10	2	1	2	2	7	3	2	2	3	10	27	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	24
E93	3	2	3	4	12	2	2	3	3	10	3	2	3	2	10	32	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	30
E94	3	2	3	2	10	4	1	1	3	9	1	2	3	2	8	27	4	1	1	3	1	2	4	1	1	3	1	2	24
E95	3	2	2	1	8	1	1	1	3	6	2	1	3	2	8	22	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2	1	18
E96	3	2	3	2	10	1	1	1	2	5	2	2	3	2	9	24	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	18
E97	3	4	2	3	12	2	2	2	3	9	2	2	3	4	11	32	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	26
E98	3	4	4	2	13	3	2	2	3	10	1	3	3	4	11	34	3	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	28
E99	2	3	2	4	11	5	2	2	2	11	2	2	2	3	9	31	5	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	30
E100	2	1	2	2	7	1	2	1	2	6	1	1	2	1	5	18	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	16
E101	3	2	2	1	8	3	2	2	2	9	3	2	3	2	10	27	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	28
E102	3	2	3	3	11	2	1	3	2	8	3	2	3	2	10	29	2	1	3	2	3	2	2	1	3	2	3	2	26
E103	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10	1	3	3	3	10	31	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	3	28
E104	2	3	4	3	12	4	3	4	3	14	2	2	2	3	9	35	4	3	4	3	2	2	4	3	4	3	2	2	36



E105	2	3	3	2	10	2	3	2	1	8	2	2	2	3	9	27	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	24		
E106	3	2	2	3	10	1	2	2	2	7	1	2	3	2	8	25	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	20		
E107	2	1	2	2	7	1	1	2	1	5	1	1	2	1	5	17	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	14		
E108	4	5	5	4	18	4	3	4	4	15	4	4	4	5	17	50	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	46		
E109	3	3	4	3	13	4	3	3	4	14	3	2	3	3	11	38	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2	38		
E110	2	2	3	3	10	3	2	2	2	9	3	2	2	2	9	28	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	28		
E111	2	1	2	2	7	1	2	1	1	5	2	3	2	1	8	20	1	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	3	20		
E112	2	3	2	2	9	2	1	2	3	8	2	2	2	3	9	26	2	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	24		
E113	2	2	2	3	9	3	2	3	2	10	3	2	2	2	9	28	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	30		
E114	3	3	3	2	11	3	2	1	2	8	2	3	3	3	11	30	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	26		
E115	2	2	3	2	9	2	2	1	3	8	2	2	2	2	8	25	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	2	24		
E116	4	4	4	4	16	3	2	2	4	11	3	4	4	4	15	42	3	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	4	36		
E117	1	1	2	2	6	2	1	1	1	5	2	2	1	1	6	17	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	18		
E118	3	3	2	3	11	2	2	2	2	8	2	1	3	3	9	28	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	28	
E119	1	3	1	1	6	2	1	1	2	6	1	1	1	3	6	18	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	16	
E120	2	1	1	2	6	2	1	1	2	6	2	1	2	1	6	18	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	18	
E121	3	4	4	4	15	3	2	4	4	13	4	2	3	4	13	41	3	2	4	4	4	2	3	2	4	4	4	2	38		
E122	2	2	3	2	9	2	2	3	3	10	2	2	2	2	8	27	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	28		
E123	3	3	2	2	10	3	3	2	2	10	2	2	3	3	10	30	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	28		
E124	2	4	1	1	8	2	1	2	2	7	1	1	2	4	8	23	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	18		
E125	3	2	4	2	11	3	2	2	3	10	3	3	3	2	11	32	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	32	
E126	3	2	3	3	11	2	2	2	2	8	2	3	3	2	10	29	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	26	
E127	4	3	2	2	11	4	2	4	5	15	2	3	4	3	12	38	4	2	4	5	2	3	4	2	4	5	2	3	40		
E128	2	2	2	2	8	2	1	1	2	6	2	1	2	2	7	21	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	18	
E129	3	4	4	3	14	4	4	3	4	15	4	3	3	4	14	43	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	44	
E130	3	2	3	4	12	3	2	2	3	10	2	2	3	2	9	31	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	28	
E131	2	4	5	5	16	4	5	4	2	15	4	4	2	4	14	45	4	5	4	2	4	4	4	5	4	2	4	4	4	46	
E132	2	2	2	1	7	1	2	1	1	5	2	1	2	2	7	19	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	16	
E133	2	2	2	1	7	3	2	2	2	9	1	2	2	2	7	23	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	24	
E134	2	2	2	3	9	3	2	2	2	9	3	3	2	2	10	28	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	30	
E135	4	4	4	3	15	4	3	2	2	11	3	2	4	4	13	39	4	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	32	
E136	2	3	3	4	12	3	2	1	2	8	2	3	2	3	10	30	3	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	26	
E137	3	3	3	4	13	2	3	2	3	10	2	3	3	3	11	34	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	30
E138	2	2	2	2	8	3	2	2	2	9	1	3	2	2	8	25	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	2	26	
E139	3	3	4	3	13	2	4	3	3	12	2	2	3	3	10	35	2	4	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	2	32	
E140	3	3	3	3	12	4	2	2	3	11	3	3	3	3	12	35	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	34	
E141	3	3	2	2	10	3	3	1	3	10	3	3	3	3	12	32	3	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	32	
E142	2	2	3	4	11	3	4	3	4	14	2	2	2	2	8	33	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	2	2	2	2	36
E143	3	2	2	3	10	3	3	3	1	10	1	2	3	2	8	28	3	3	3	1	1	2	3	3	3	1	1	2	2	2	26
E144	4	4	4	2	14	3	4	4	4	15	3	2	4	4	13	42	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	40	
E145	4	4	3	3	14	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	43	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	42	
E146	2	1	1	2	6	1	2	1	2	6	2	1	2	1	6	18	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	18	
E147	2	1	2	2	7	1	1	2	2	6	1	1	2	1	5	18	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	16	
E148	3	2	3	3	11	3	2	3	2	10	2	3	3	2	10	31	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	30	
E149	3	2	3	3	11	3	1	3	2	9	2	2	3	2	9	29	3	1	3	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	26	
E150	1	3	2	2	8	3	3	3	2	11	2	3	1	3	9	28	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	32	
E151	2	3	3	1	9	1	1	1	2	5	2	2	2	3	9	23	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	18	
E152	3	5	4	5	17	5	4	3	4	16	4	3	3	5	15	48	5	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	46	
E153	2	4	4	2	12	3	3	3	3	12	2	2	2	4	10	34	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	32	
E154	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
E155	3	3	4	5	15	3	5	2	5	15	4	2	3	3	12	42	3	5	2	5	4	2	3	5	2	5	4	2	4	42	
E156	4	5	4	4	17	3	1	3	3	10	2	2	4	5	13	40	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	28	
E157	3	3	2	2	10	3	3	3	2	11	2	2	3	3	10	31	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	30	
E158	2	1	1	1	5	1	1	2	2	6	1	2	2	1	6	17	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	16	



Instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DE JULIACA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

I. INTRODUCCIÓN

Buenos días, soy estudiante de la UANCV de la facultad de ciencias administrativas y la escuela profesional de administración y gestión pública, con el objetivo de conocer la relación de la nueva tecnología y la prestación de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román, 2023, solicitamos su colaboración llenando esta encuesta, marcando con una "X" la respuesta de su elección. Le agradecemos de antemano su cooperación.

II. INDICACIONES

Aparecen a continuación las afirmaciones, juzgue la frecuencia de cada ítem planteado. Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) y marque con una "X" la alternativa seleccionada:

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= siempre

N.º	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
VARIABLE 1: NUEVA TECNOLOGÍA						
1	Se realizan actualizaciones de software en las herramientas digitales que utilizas en tus labores diarias en la Municipalidad Provincial de San Román.	1	2	3	4	5
2	Empleas tecnologías digitales para llevar a cabo procesos o funciones específicas.	1	2	3	4	5
3	El uso de herramientas digitales contribuye a mejorar la eficiencia operativa en tus responsabilidades en la Municipalidad Provincial de San Román.	1	2	3	4	5
4	La interconexión de las herramientas digitales, son adecuadas que facilita la comunicación y el flujo de información entre diferentes plataformas.	1	2	3	4	5
5	Se implementan constantemente nuevas soluciones tecnológicas para mejorar los procesos.	1	2	3	4	5
6	El empleo de nuevas tecnologías contribuye a la reducción de errores en las actividades diarias con una disminución significativa en la ocurrencia.	1	2	3	4	5
7	Implementan mejoras continuas en los sistemas y procesos y estas mejoras son perceptibles en tu ámbito de trabajo.	1	2	3	4	5
8	El impacto de las nuevas tecnologías en la experiencia del cliente o usuario final de los servicios, se percibe una mejora palpable en la satisfacción.	1	2	3	4	5
9	Utilizas los equipos tecnológicos proporcionados en tu área de trabajo que el uso de estos equipos es esencial para el desarrollo eficiente de tus funciones.	1	2	3	4	5
10	El mantenimiento preventivo a los equipos tecnológicos contribuye a evitar posibles fallas y garantiza el funcionamiento.	1	2	3	4	5
11	El estado y funcionamiento de los equipos tecnológicos impacta en la satisfacción del usuario final o cliente externo.	1	2	3	4	5
12	Existe una consideración activa por la eficiencia energética en el uso de los equipos tecnológicos para optimizar el consumo energético.	1	2	3	4	5



VARIABLE 2: PRESTACIÓN DE SERVICIO		1	2	3	4	5
13	El tiempo de respuesta de la municipalidad frente a las solicitudes o consultas de los ciudadanos se maneja de manera eficiente y oportuna.	1	2	3	4	5
14	La eficiencia operativa de la municipalidad al ejecutar sus actividades, se llevan a cabo de manera organizada y con un uso eficiente de recursos.	1	2	3	4	5
15	La capacidad de la municipalidad para completar proyectos en tiempo y forma, se logran los objetivos propuestos en los plazos establecidos.	1	2	3	4	5
16	La municipalidad fomenta la participación ciudadana en la ejecución de actividades y proyectos, hay un espacio efectivo para que aporten.	1	2	3	4	5
17	La cobertura de servicios básicos proporcionados por la municipalidad, abarca de manera adecuada las necesidades de la comunidad.	1	2	3	4	5
18	Los servicios básicos ofrecidos por la municipalidad son accesibles para todos, independientemente de su ubicación geográfica o situación socioeconómica.	1	2	3	4	5
19	La satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios básicos, cumplen sus expectativas de manera general.	1	2	3	4	5
20	La Municipalidad cuenta con los recursos necesarios para garantizar la calidad y continuidad de los servicios básicos.	1	2	3	4	5
21	La prestación de servicios por parte de la municipalidad contribuye al desarrollo humano de la comunidad.	1	2	3	4	5
22	La prestación de servicios de la municipalidad influye en el nivel de empleo de la comunidad.	1	2	3	4	5
23	El impacto de los servicios municipales en el acceso de la población a viviendas adecuadas en donde hay programas que facilitan la adquisición de viviendas.	1	2	3	4	5
24	Los servicios ofrecidos por la municipalidad contribuyen a la reducción de brechas sociales en la comunidad.	1	2	3	4	5

“MUCHAS GRACIAS”



Validez del instrumento

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: NUEVA TECNOLOGÍA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: David Juan Gutierrez Mayta.....
- PROFESIÓN : Economista.....
- CARGO ACTUAL: Docente.....
- GRADO ACADÉMICO: Doctor.....

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS					
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	X	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	X	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	X	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	X	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	X	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	X	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	X	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	X
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	X	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = 38/50 = 0.76$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: Juliaca 09 de abril del 2024



 Firma del experto
 DNI N° 07407816
 N° celular: 950087323



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS: NUEVA TECNOLOGÍA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN
LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO/NOMBRES Y APELLIDOS: *Rubén Flores Aguilar*.....
- PROFESIÓN : *lic. en Administración de Empresas*.....
- CARGO ACTUAL: *Docente*.....
- GRADO ACADÉMICO: *Doctor*.....

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = 40/50 = 0.80$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha: *Juliaca* *09 de abril* del *2024*


.....
Firma del experto
DNI N° *02426851*
N° celular: *972645614*



Evidencias de recojo de datos









ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 07 - 08 - 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JONATHAN LAURA QUISPE

Dirección: Jr. JULIA H. PAREDES 225 - Azángaro

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73142520

Teléfono: 989670879 email: jonathanlauraquispe52@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación [] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [] Trabajo Académico []

Título: NUEVA TECNOLOGÍA Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad de vida, equipos tecnológicos, herramientas digitales, servicios básicos, sistemas de mejora.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1, 2?

2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

07 – AGOSTO – 2024

Fecha