



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“La convergencia tecnológica y la calidad de servicio al usuario  
en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

Br. Krystel Shupingahua Gutiérrez

**ASESOR**

Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**TARAPOTO – PERÚ**

**2019**

## ESCUELA DE POSGRADO

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller: **Shupingahua Gutierrez Krystel**, Asunción, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**"La Convergencia Tecnológica y la Calidad de Servicio al Usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

*Aprobado por mayoría (14)*

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

Dra. Ana Noemi Sandoval Vergara -Presidente



Mg. Keller Sánchez Dávila - Secretario/a



Dr. José Manuel Delgado Bardales -Vocal



Tarapoto 15 de marzo 2018

## DEDICATORIA

Con amor profundo, dedico a las dos mujeres de mi vida;

A mi dulce, Eriberta, que en vida me enseñó a creer en mí y su fortaleza en Dios, a Tener fe en él, y saber cuándo todos se van, Dios se queda a tu lado y él dará aliento para continuar.

Y a mi amada, Frida, quien siempre está retando e impulsando a superarme, con su tenacidad me ha inspirado, con su amor me ha animado, y su optimismo me enseñó a ser constante aun en momentos difíciles.

Krystel

## AGRADECIMIENTO

Agradecer a Dios, por bendecirme,  
guardar mi vida y así mismo permitirme  
culminar la maestría con bien.

Agradecer a mis amigas Silvia y Rosa, por  
brindarme su amistad durante la maestría  
y me animaron cuando el desánimo me  
rodeaba.

A mi amada, Frida por apoyarme  
moralmente en todo momento e  
incentivarme a llevar la maestría.

Y por último agradecer a todos mis  
compañeros de la promoción 2016-II por  
ser un grupo de excelentes personas y ser  
cercanos unos de otros.

Krystel

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, **KRYSTEL SHUPINGAHUA GUTIÉRREZ**, identificada con DNI N° 46237056, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“La convergencia tecnológica y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017”**;

**Declaro bajo juramento que:**

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 14 de Marzo de 2018

  
\_\_\_\_\_  
**KRYSTEL SHUPINGAHUA GUTIÉRREZ**  
**DNI: 46237056**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “La convergencia tecnológica y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017”, con la finalidad de optar el título de Magíster en Gestión Pública.

La investigación está dividida en siete capítulos:

**I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

**II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

**III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

**IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.

**V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

**VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

**VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

# ÍNDICE

Acta de Sustentación de tesis.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii

## I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática .....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	18
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación .....	26
1.6. Hipótesis .....	27
1.7. Objetivos .....	27

## II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación .....	28
2.2. Variables, operacionalización .....	29
2.3. Población y muestra .....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	30
2.5. Métodos de análisis de datos.....	31

## III. RESULTADOS.....

## IV. DISCUSIÓN .....

## V. CONCLUSIONES.....

## VI. RECOMENDACIONES.....

## VII. REFERENCIAS .....

## ANEXOS.....

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Índice de confiabilidad

Carta de autorización donde se ejecutó la investigación.

Autorización para la publicación electrónica de las tesis

Informe de Originalidad

Acta de aprobación de originalidad

Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Convergencia tecnológica .....	39
<b>Tabla 2.</b> Calidad de servicio .....	40
<b>Tabla 3.</b> Resultados de la correlación entre las variables convergencia tecnológica y la calidad de servicio .....	41
<b>Tabla 4.</b> Análisis de varianza entre las variables convergencia tecnológica y la calidad de servicio .....	42

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Convergencia tecnológica (%) .....	39
Figura 2. Calidad de servicio (%).....	40
Figura 3. Grafico de la correlación entre las variables convergencia tecnológica y la calidad de servicio (%).....	41

## RESUMEN

El siguiente trabajo de investigación titulada “**La convergencia tecnológica y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017**”, se realizó con el objetivo principal de determinar la relación entre la convergencia tecnológica y la calidad de servicio al usuario, para ello se obtuvo una muestra representativa de 72 usuarios, las cuales fueron seleccionados de manera no probabilística, asimismo el instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario para ambas variables que previamente fue evaluado por expertos en la materia, el tipo de estudio fue no experimental con diseño descriptivo correlacional. Se presentó el resumen de los datos por medio de tablas y gráficos estadísticos para su análisis correspondiente e interpretación, y para el estudio de relación se utilizó la prueba estadística de correlación Pearson, este proceso se llevó a cabo por medio de la hoja de cálculo Excel y el programa estadístico SPSS versión 21.

En los resultados, se llegó a determinar que la convergencia tecnológica en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, periodo 2017 es de nivel “regular” con un 43%, y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, periodo 2017 es de nivel “regular” con un 42%.

Se concluyó, que, si existe relación directa y significativa entre la convergencia tecnológica con la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017, es decir al 95% de confianza las variables de estudio son dependientes con un coeficiente de correlación de Pearson (0,8635).

**Palabras claves:** Convergencia tecnológica, calidad de servicio.

## **ABSTRACT**

The following research work entitled “Technological convergence and quality of service to the user in the Provincial Municipality of Mariscal Cáceres, 2017”, was carried out with the main objective of determining the relationship between technological convergence and quality of service to the user. For this, a representative sample of 72 user was obtained, which were selected in a non- probabilistic manner, and the data collection instrument that was used was the questionnaire for both variables that was previously evaluated by experts in the field, the type of study It was non-experimental with descriptive correlational design. The summary of the data was presented by means of tables and statistical graphs for its corresponding analysis and interpretation, and for the relationship study the Pearson statistical correlational test was used, this process was carried out by means of the Excel spreadsheet and the statistical program SPSS version 21.

In the results, it was determined that the technological convergence in the Provincial Municipality of Mariscal Cáceres, 2017 period is “Regular” level with 43%, and the quality of service to the user in the Provincial Municipality of Mariscal Cáceres, period 2017 it is “Regular” level with 42%. It was concluded that, if there is a direct and significant relationship between the technological convergence with the quality of service to the user of the Provincial Municipality of Mariscal Cáceres, 2017, ie 95% confidence, the study variables are dependent with a correlation coefficient of Pearson (0.8635).

**Keywords:** Technological convergence, Quality of service.

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Según García, J. (2015) en su artículo sobre la brecha digital en el mundo, presentados por el organismo especializado de las Naciones Unidas para las (TIC) deja como dato “que el 34% de los viviendas en países en vías de desarrollo tenían acceso a internet, menos de la mitad en comparación con las viviendas de países desarrollados (81,3%); en los países rezagados, sólo el 7% de las viviendas cuenta con internet; el promedio mundial es de 46%” (<http://www.lavanguardia.com>), teniendo en cuenta que el uso del internet se hace más frecuente cada día y más para aportar a la economía y desarrollo de los países con la interconexión de tecnologías, la brechas digitales, banda ancha móvil y fija son tecnologías que aportan a los procesos de convergencia tecnológica y este puede aportar para una mejor calidad de servicio.

En el contexto nacional, la denominación del año 2017 fue “año del buen servicio al ciudadano”, en virtud a un merecido reconocimiento al ciudadano de recibir un servicio de calidad, con la intención de mejorar el servicio en las instituciones públicas. Por cuanto, en la CPP de 1993 en su título III, capítulo I, artículo 65 N° 65, dice: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios” con esto se garantiza el derecho a la información sobre bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. De esta manera, cautelar el derecho de la población a los servicios de salud, educación, seguridad ciudadana, etc. (<http://ocma.pj.gob.pe/contenido/normas/cpdp1993.pdf>). Sin embargo, el ciudadano peruano tiene como una mala imagen de las instituciones del estado frente a la prestación de sus servicios, aún más de las municipalidades, a pesar que un buen servicio de parte del estado es un derecho del peruano como esta en la constitución política del Perú.

En consecuencia, una de las características de los servicios públicos es la calidad como una obligación amparada en la Constitución Política del Perú, fundamentalmente de las municipalidades y entidades públicas de todos los servicios públicos. Al respecto, la carta magna en su artículo N° 39 del capítulo IV, título I, precisa que todos los funcionarios y trabajadores públicos están al servicio de la Nación. Es decir, desde el Presidente de la República, representantes del Congreso, Ministros de Estado, miembros del Tribunal Constitucional y del Consejo de la Magistratura, los magistrados, el Fiscal de la Nación (...) y todos los funcionarios y trabajadores de las distintas entidades públicas de los organismos descentralizados deben ofrecer un buen servicio al ciudadano de acuerdo a la Ley

(<http://ocma.pj.gob.pe/contenido/normas/cpdp1993.pdf>). Entonces, queda claro que toda institución pública está comprometida a brindar servicio de calidad dentro de sus plazos establecidos, esto implica un desafío para todas las entidades, de modernizar las condiciones físicas y técnicas para una atención al público que accede por un servicio en el marco de la modernización del Estado.

Por eso, Inca, M. (2015) afirma que los ciudadanos han dejado de ser los administrados, medianamente conformes con los servicios que ofrecía la administración pública y se han convertido en ciudadanos clientes, que saben que pagan sus impuestos y en consecuencia, demandan un servicio de calidad. De este modo, la administración pública se convierte en proveedora de servicios para un mercado de ciudadanos que exigen calidad y buen trato. (p.17).

Sin embargo, en el ámbito regional de San Martín todavía se encuentra en una realidad distinta en materia de modernización de los servicios, como es el caso de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, cuyo Plan Estratégico 2011 – 2014, describen una variedad de causales que provocan la existencia de una serie de deficiencias que afectan la calidad de los múltiples servicios a los usuarios cuando acceden a solicitar informes, regularizar trámites administrativos, pedir licencias de funcionamiento para sus negocios, pago de arbitrios por diferentes motivos, pago de autoevaluó, etc. Pero, ahora perduran varios problemas:

- Carencia de un sistema estadístico institucional.
- Limitaciones de infraestructura de la institución.
- Poca modernización e implementación de las TICs
- Falta de mobiliarios modernos.
- No se aplica la simplificación administrativa.
- Escasa disponibilidad de potencial humano calificado.
- Inadecuado trato e interacción entre el personal de la municipalidad y los contribuyentes.
- No se dispone de una infraestructura adecuada que ofrezca comodidad al usuario durante la atención.
- No se rinde cuentas o información a la población sobre la gestión municipal.
- No hay señalización en las oficinas.

- Hay muchas quejas de los usuarios porque no se absuelven todas sus preocupaciones y consultas.
- El tiempo de espera y la poca disposición del servidor por las necesidades del usuario.
- Hay inexperiencia y desconocimiento sobre los documentos de gestión por parte de los servidores y trabajadores.
- Los recursos financieros no se planifican adecuadamente
- No hay estímulos ni reconocimientos al buen contribuyentes.

Esta breve descripción del problema sobre la calidad del servicio al usuario en el contexto de la Municipalidad Provincial Mariscal Cáceres es preocupante, a su vez, el apoyo o soporte con las diversas tecnologías es un factor importante, (Lampert et al, 2014, p.21), puesto que la convergencia tecnológica es considerada como una opción que está revolucionado y cambiando paradigmas, comportamientos, usos, facilidades y tendencias en la modernización de los servicios, porque su principal virtud es incrementar las capacidades humanas más allá de que hace la tecnología de manera independiente; o sea se trata de una sinergia tecnológica a favor de optimizar los servicios.

## **1.2. Trabajos previos**

A nivel internacional

Said, E. (2006). En su trabajo de investigación titulado: *La convergencia tecnológica en los servicios ofertados en la TV de pago y su impacto en el mapa comunicacional*. (Tesis doctoral). Universidad de Complutense de Madrid, España.cuyo principal objetivo fue analizar el impacto o incidencia de la convergencia tecnológica en los servicios ofrecidos por la TV de pago en la configuración de un mapa comunicacional de los espectadores con edades que oscilan entre 20 y 39 años, que residen en Madrid y Caracas durante el 2005. Se trata de un estudio exploratorio y descriptivo, en una muestra de 80 usuarios, mediante la observación documental, cuestionarios, entrevistas a profundidad a observadores privilegiados. Los resultados indican en el caso de España que el 55.65% de encuestados consideran que el impacto es algo importante. Para los usuarios de Venezuela, el 33.3% califica que el impacto des algo importante, un 16.7%, “importante”; un 22.2%, “muy importante”; y solo un 11.1% dicen que será “poco importante” el impacto de este proceso. No obstante, a largo plazo, tanto los observadores privilegiados de España y Venezuela consideran que el nivel de impacto será medio/alto y alto en cada uno de los casos (...)

Concluyéndose, que el perfil de los espectadores del sector audiovisual en España y Venezuela, revelan divergencias, siendo el impacto tecnológico más acentuado en Venezuela que en España; en ambos países existe una sensibilidad ante los cambios que están llevándose a cabo en el seno del sector audiovisual por los avances tecnológicos y la integración de los servicios en él.

Cháves, P. (2010). En su trabajo de investigación titulado: *Grado de aceptación de implementación de las TICs por campesinos agrícolas con vocación cafetera en el Municipio de Tambo*. (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, Colombia. Su principal objetivo fue determinar el grado de aprobación por parte de los campesinos cafetaleros, en una muestra de 67 sujetos; se empleó un cuestionario. Dentro de sus principales resultados, el 86% afirma estar de acuerdo con tener una herramienta tecnológica. De las 67 personas encuestadas totales correspondientes a las encuestas realizadas en el municipio del Tambo. Concluyendo que los campesinos con vocación cafetera tienen un alto grado de disposición para realizar implementación de las TIC, con capacitación en el tema.

#### **A nivel nacional**

Inca, M. (2015). En su trabajo de investigación titulado: *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha – Andahuaylas*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac. Su principal objetivo fue establecer la asociación entre dichas variables, se trata de un estudio descriptivo correlacional, se encuestó a 339 sujetos, mediante un cuestionario. Los hallazgos indican que algunas veces la calidad de servicio es adecuada (179 encuestados) y 65 entrevistados sostienen que casi siempre la calidad de servicio es adecuada. Por tanto, se concluye que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, puesto que según el coeficiente de Spearman se obtuvo una correlación de 0.591, lo cual significa que hay una relación positiva y moderada; es decir, cuanto mejor sea la calidad de servicio brindada a los usuarios, hay la tendencia de mejorar la satisfacción de los mismos y viceversa.

Bejarano, L. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Servicio de Administración Tributaria y Fiscalización – Municipalidad distrital de Cao, año 2016*. (Tipo de Tesis). Universidad César Vallejo,

Trujillo. Su principal objetivo fue establecer la relación entre las precitadas variables de estudio. Se trata de una investigación descriptiva correlacional, a partir de una muestra de 339 viviendas en donde se aplicó una entrevista a cada uno de los sujetos. Los resultados indican que el 59% de los encuestados consideran que la calidad de servicio es regular y solo un 41% califica como bueno. Además, se obtuvo una correlación de 0.117 entre ambas variables; revelándose prácticamente una independencia entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización.

### **A nivel regional**

Meléndez, J. y Oribe, K. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *La calidad del servicio al cliente y su incidencia en la rentabilidad de las empresas dedicadas a los Restaurantes – Pollerías del distrito de Tarapoto, año 2014*. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. Cuyo objetivo fue establecer la relación entre ambas variables. Es un estudio descriptivo y correlacional realizado con una muestra de 24 sujetos, a quienes se aplicó un cuestionario para medir la percepción del cliente respecto a la calidad de servicio en los establecimientos de comida. Los resultados dan cuenta que el 48,7% de los clientes perciben la calidad de servicio en general es regular, como deficiente lo perciben el 35,3% de ellos, y sólo el 16,0% considera a la calidad de servicio en general como eficiente. Los autores concluyen que existe una relación directa y positiva sobre la calidad de servicio al cliente y la rentabilidad de las empresas, según el chi cuadrado.

### **A nivel local**

Gutiérrez, J. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *La calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjuí*. (Tesis posgrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto. Su objetivo general fue analizar la correlación entre ambas variables; por eso se realizó un estudio descriptivo correlacional en una muestra de 150 sujetos y mediante la chi cuadrada y la tabla de contingencia anterior, se puede observar que el Chí cuadrado de Pearson es 27.498, mayor al Chí tabular con 6 grados de libertad (12.59), esto indica que hay una relación entre las variables de estudio. El autor concluye que existe una relación entre la calidad de los servicios de saneamiento básico y la satisfacción de los usuarios en el distrito de Juanjuí – Provincia de Mariscal Cáceres 2016. Además, el nivel de calidad de servicio es regular en sus cuatro dimensiones.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **La convergencia tecnológica:**

En la actualidad las TIC's se han convertido una estrategia en la economía de la información a diferencia de la antigua donde las empresas grandes dominaban en mercado, ahora la implementación de las tics conlleva a crear mercado en el mundo del internet, además que ofrece nuevas formas de crear oportunidades de negocios y crear nuevos servicios, además que ofrece nuevas formas de crear oportunidades de negocio y crear nuevos servicios, además que la implementación de nuevas tecnologías y software en la automatización de procesos, como lo dice Monsalva, C. (2009), "Es indudable que el adelanto de los diferentes conceptos de la organización empresarial se han originado en un contexto marcado por el inicio y la consolidación de las TIC's como elemento estratégico de la actividad económica presente" (p.34). Sin embargo, las tics pueden generar rentabilidad sostenible solo si se rompen paradigmas y se hace un cambio organizacional.

#### **Las TIC impulsoras de la convergencia**

La convergencia ha sido impulsada por los pasos agigantados con que las TIC's se han desenvuelto y el uso y el uso de estas cada vez más va marcando diferencia, Monsalva, C. (2009), afirma "las TIC's fue promovida por los lineamientos de política de consumación, tanto por el gobierno como el sector privado, tras haberse dado cuenta que el patrón y la velocidad de patrocinio de las nuevas tecnologías condicionan, no solo el futuro económico, sino también el tecnológico, educacional, político y social" (p.35).

#### **Convergencia tecnológica**

Espinoza, C. (s/n) afirma que: "El fenómeno más reciente de las TIC es el de convergencia tecnológica, el cual emerge la intención de tres disciplinas:

- Procesamiento de la información mediante las TIC.
- Transporte de la información a partir de las telecomunicaciones.
- Contenido que utiliza los medios de comunicación y entretenimiento.

Actualmente, la tecnología de las comunicaciones es altamente dependiente de las tecnologías de la Información. A su vez, éstas penden de la eficiente transferencia de

información que proporciona el sistema de telecomunicaciones y por su parte, los medios de comunicación requieren de las herramientas y sistemas de telecomunicaciones e informática actuales. En este escenario, el protocolo TCP/IP se convierte en mecanismo identificador de tecnologías, productos y servicios”.

### **La banda ancha, el motor de la convergencia**

Monsalva, C. (2009), afirma que la banda ancha es el motor de convergencia en el ámbito comercial, esto se debe especialmente por la alta demanda que esta tiene hasta ahora. Asimismo, no debe olvidarse que la banda ancha es el primer acceso al universo digital y sirve de catalizador para apresurar la evolución de redes informáticas a un “todo IP”. Se sabe que la expansión continuará básicamente en tres temas: usuarios, servicios y velocidad de conexión; produciéndose una sinergia entre estos elementos, debido al incremento del número de usuarios y de servicios y este último se ve condicionado, si no se aumenta el ancho de banda para una mejor conexión.

Lampert, A. (2014) sobre la convergencia tecnológica, sostiene que “... es la convergencia ETI (Electrónica, Telecomunicaciones e informática)” (p.12) Equivalentemente, “la convergencia digital es el proceso de conjuntos de procesos de transformación social, económica, organizativa y tecnológica que la digitalización está haciendo posible e impulsando” (Enter, (2006, p.14)

Lampert, A. (2014) la convergencia tecnológica en el contexto de las telecomunicaciones, se define como la habilidad de las redes para los diferentes servicios informáticos, más eficientes en una única plataforma. El detalle principal de esta nueva generación de redes está dada por su arquitectura de multinivel o múltiples planos, tales como, el acceso, el control, el transporte y el plano de los servicios y aplicaciones o aplicativos. Este desarrollo tecnológico, no hubiese sido posible sin el desarrollo de la microelectrónica.

En ese sentido, se considera sustancial mencionar la Ley que fue formulada en 1965 Gordon E. Moore, uno de los cofundadores de INTEL, quien afirmaba que el número de transistores por pulgada en circuitos integrados se duplicaría cada año y cuya tendencia continuaría por dos décadas. En el momento actual, gracias a estos dispositivos móviles es posible evidenciar la convergencia entre informática y las telecomunicaciones, establecer

conexiones inalámbricas con otros dispositivos conectados a internet e integrar datos, audio y contenidos multimediales.

Al respecto, Bustillo (2011) plantea diferenciar los tipos de convergencia en:

- Redes y servicios. Convergencia que permite a los consumidores tener acceso a diversos servicios en una sola plataforma. Ejemplo. Las redes de televisión por cable, que a su vez presentan servicio de internet y telefonía.
- Equipos. Los usuarios pueden acceder a distintos servicios mediante un mismo equipo o aparato. Los teléfonos celulares inteligentes son una evidencia, permiten la comunicación en voz, texto e imagen, acceso a música, video, navegar en las red, etc.
- Fijo – móvil. Uso de las tecnologías con la capacidad de ofrecer acceso, tanto a usuarios fijos como a usuarios deslocalizados. Pretende ofrecer a los usuarios los servicios de información y comunicación de una manera integrada y mediante una única factura.
- Regulatoria. Incluye la mayoría de las normas reglamentarias y está basado en la idea de radiodifusión, la informática y las telecomunicaciones como industrias distintas desde el punto de vista comercial y por tanto, sujetas a normas independientes, situación totalmente desdibujada en la realidad.

### **Indicadores de la convergencia tecnológica.**

(Lampert, 2014, pp. 27-28) Afirma que hasta el 2012 un tercio de la población del mundo, aproximadamente 2,3 millones de personas están conectadas a internet y de ellas, 239 millones se ubican en América Latina. Los países con mayor penetración tecnológica, o sea con valores superiores al 50% son Uruguay, Argentina, Chile, Puerto Rico y Colombia. Las conexiones que se realizan desde los hogares representan un 60% de la población en estudio. La conexión desde celulares reporta un 20% y desde Tablet un 14.5% de penetración. La periodicidad de conexiones se ha incrementado un 19% desde el 2011, con aproximadamente 120 millones de personas conectadas diariamente. Entre los principales usos de servicios predomina la consulta por email, el acceso a redes sociales y la lectura de noticias con un porcentaje que fluctúa entre 90% y 80% de la población conectada. En los últimos años (2014) se incrementó un 63%. En relación al uso de los servicios de geo localización, 13% de las compras son electrónicas y se refleja una caída en el uso del chat y de los juegos de azar.

La competitividad de las organizaciones y la eficacia de los trabajadores se ha afirmado en la adopción de las tecnologías de la información y comunicación, en especial los sectores de servicios. Pero, la conexión no solo se realiza de persona a persona, sino a través de internet también se establece de máquina a máquina. Esta relación ha permitido definir un nuevo concepto: internet de las cosas podría describirse como la obtención de datos a partir de sensores colocados a objetos físicos, capaces de recoger, trasladar y operar con información en la nube y que permita la toma de decisiones. Un ejemplo concreto, es el uso de sensores en medicina con pacientes que padecen enfermedades cardíacas, que controlan distintos parámetros y conectan inmediatamente con servicios de emergencia si así lo requieren.

En esa misma dirección y sentido, se encuentran las aplicaciones industriales que utilizan sensores para detección de gases, monitoreo industrial, control ambiental y que constituyen sistemas de detección de errores y optimización automática.

### **Políticas de Estado**

En el marco de la modernización del Estado, recientemente se aprobó un consolidado de avances en Reforma del Estado efectuada por el Poder Ejecutivo del Consejo de Ministros (PCM, 2010) vinculadas con estrategias de modernización para la gestión pública del Estado. Por su parte, la secretaría de gestión pública, supervisará la ejecución, implementación y cumplimiento de la Estrategia de modernización de la gestión pública y su respectivo Plan Nacional en las entidades de la Administración Pública.

En ese sentido, la Presidencia del Consejo de Ministros (2012) en su DS N° 109-2012-PCM se precisa la modificación del artículo 2° y 4° del DS N° 090-2010-PCM conforme a los siguientes términos: Aprobar la estrategia de modernización de la gestión pública, el rol de la secretaría de la gestión de la presidencia del Consejo de Ministros. De igual modo, la PCM (2013) aprueba la política nacional de modernización de la gestión pública según el DS N° 004-2013-PCM; siendo el principal instrumento orientador de la modernización de la gestión en el Perú, que establecerá la visión, los principios y lineamientos para una actuación coherente y eficaz del sector público al servicio del ciudadano y el desarrollo del país. En su artículo 2° se precisa que el ámbito de aplicación de la norma técnica es el poder ejecutivo, incluyendo ministerios y organismos públicos, los gobiernos regionales y locales, las mancomunidades municipales.

### **Convergencia centrada en el cliente**

En la actualidad el usuario se hace más exigente en cuanto al servicio en el mercado siendo el personaje principal en cuanto al uso de los procesos de la convergencia tecnológica, (Monsalva, 2009, pp.82-83) manifiesta que el cliente exige personalización tanto en el terminal, como del contenido, facilidad de uso, movilidad y ubicuidad. Por eso, los operadores mantienen una variedad de servicios ofertados, concordando la oferta con la demanda propiciada, por el fenómeno de la convergencia. Entonces, para hacer plena la satisfacción del cliente, es importante comprender cómo y quienes operan en la cadena de valor de los servicios. Entre ellos, tenemos los contenidos, la edición, y agregación, distribución de redes de acceso y los terminales.

La proliferación de servicios crea una masa crítica que favorece la creación de nuevas opciones, teniendo al cliente como eje.

- Acceso a información y contenido de forma personalizada bajo demanda e interactiva.
- La personalización exige una mayor segmentación de la oferta.
- El cliente es hoy un motor de hipersector TICs

En efecto, este proceso de convergencia permite acercar y potenciar a las relaciones entre los actores, en donde las motivaciones cambian de acuerdo al tamaño de las oportunidades y/o amenazas que afrontan. Fundamentalmente la convergencia promueve lo siguiente:

- Combinación de negocios
- Caída de barreras de entrada
- Expansión de alianzas
- Rigor y fuerza competitiva
- Nuevos modelos de negocio
- Nuevas formas de entrega de valor
- El usuario final es el protagonista

En síntesis, nos encontramos ante un nuevo y desafiante escenario con múltiples cambios”.

### **Calidad del servicio**

Según Zeithaml, V. y Berry, L. (1988), la calidad es avistada como subjetiva, implica un nivel de abstracción más alto que cualquiera de los atributos específicos del producto y tiene una característica multidimensional, (p.16) Drucker, P. (1990), La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar, (p.41).

El servicio, según Fisher, L. y Navarro, V. (1994) es una especie de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios” (p.185). Duque, O. (2005) el “Servicio es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor” (p.64)

**Calidad de servicio.** Según Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002), la amplitud de la divergencia o disconformidad que existe entre las expectativas o deseos de los usuarios y sus percepciones, (p.9).

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), sostiene que la calidad de servicio es un juicio global del usuario sobre la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido” (p.16). Para Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009, p. 460) “la calidad de servicio es una herramienta competitiva que requiere una cultura organizativa, conforme, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia

Como estrategia de beneficio”.

Para Zeithaml (citado por Duque y Chaparro, 2012, p. 164) manifiesta que “la calidad dentro de los servicios está sujeta a la calidad apreciada, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”.

## Dimensiones

Los aspectos o dimensiones de la calidad de servicio, según Parasuraman et al. (1988, p. 7) son:

- **Elementos tangibles.** “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”
- **Fiabilidad**
- **ad.** “Para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”
- **Capacidad de respuesta.** “Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido”
- **Seguridad.** “Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”
- **Empatía.** “Cuidado individualizado que ofrecen los empleados a sus clientes”

## Características de los servicios

**La intangibilidad.** Es la no diferenciación entre fabricación y desembolso o entrega del producto o servicio, y la inseparabilidad de la producción y el consumo (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). De los detalles diferenciadores entre los productos tangibles y los servicios cabe subrayar el hecho de ser causantes de las diferencias en la determinación de la calidad del servicio. Así, no se pueden evaluar del mismo modo servicios y productos tangibles. A continuación, se presentan estas características de una manera más detallada. En la intangibilidad, la mayoría de los servicios son intangibles (Lovelock, 1983). No son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad propia de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta (Zeithaml, 1981)

**La heterogeneidad.** En los servicios fundamentalmente de alto contenido de trabajo son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil certificar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella.

**La inseparabilidad.** En muchos servicios, la producción y el consumo son indisociables (Grönroos, 1978). En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. Esto afecta cuantiosamente la calidad y su evaluación. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), estas características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio:

- Las cualidades de la calidad del servicio es más difícil de evaluar que la de los bienes.
- La particularidad de los servicios conduce a una mayor versatilidad de su calidad y, consiguientemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.
- La apreciación (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.
- Las apreciaciones sobre la calidad hacen referencia, sobre los resultados y los procesos de prestación de servicios.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Qué relación existe entre convergencia tecnológica y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017?

##### **Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de convergencia tecnológica en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017?

¿Cuál es el nivel de calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017?

## 1.5. Justificación

**Conveniencia.** La presente investigación es de mucha importancia para los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, permitirá formular soluciones a partir de los procesos de la convergencia tecnológica teniendo en cuenta ya que se habla de la simplificación de procesos uno de los objetivos de los programas de gestión pública, A través de ellos se busca que todos los trámites del usuarios se optimicen, los periodos de espera y respuesta sean menores, a su vez generando ahorro financiero.

**Justificación social.** El presente estudio se reviste de relevancia social, porque sus resultados benefician a la administración y gerencias, a fin de que tengan conocimiento y tomen decisiones sobre la mejora de la calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, desde la perspectiva de implementar progresivamente la convergencia tecnológica.

**Justificación teórica.** Esta investigación se realiza con el propósito de aportar conocimiento existente sobre el uso de criterios y estándares como instrumento de evaluación para ver la existencia o no de la relación entre la Convergencia Tecnológica y la calidad de servicio al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, además, este sirva como antecedente para otros estudios y tengan criterios para una calidad de servicio.

**Justificación práctica.** Esta investigación busca encontrar una explicación respecto al desconocimiento de la posible relación entre la convergencia tecnológica y calidad de servicio que permita acreditar y ofrecer un mejor servicio a los usuarios por parte de los colaboradores de la Municipalidad, según los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados.

**Justificación metodológica.** La elaboración y aplicación sobre variables para la investigación será mediante métodos científicos, y esto permitirá demostrar si hay relación entre las dos variables y así mismo, si este se demuestre su validez y veracidad podrán ser utilizados para otras investigaciones, como también los instrumentos aplicados, pueden servir para ser adaptados a otros tipos de investigaciones y mejorar la calidad de servicio a partir de la convergencia tecnológica.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación entre la convergencia tecnológica con la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.

### **Hipótesis específicas**

**H1:** La convergencia tecnológica en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, periodo 2017 es “Adecuada”.

**H2:** La calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, periodo 2017 es “Buena”.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre convergencia tecnológica y calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.

### **Objetivos específicos**

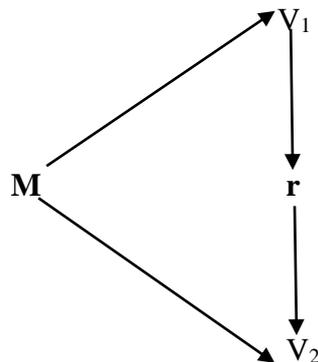
- Identificar el nivel de convergencia tecnológica en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.
- Identificar el nivel de calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Para el presente estudio se empleó el diseño no experimental de nivel descriptivo correlacional, porque busca medir la variable en su contexto real sin manipulación de esta (Hernández, 2015).

Se representa en el esquema siguiente:



**M:** Es la muestra, representada por 72 usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.

**V1:** Convergencia Tecnológica.

**V<sub>1</sub>:** Calidad de servicio.

**r:** Coeficiente de correlación.

## 2.2. Variables, operacionalización

Variable 1	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Convergencia tecnológica</b>	Uso de las tecnologías de información, telecomunicación y medios de comunicación y entretenimiento, para el desarrollo de tareas o servicios en un entorno de trabajo colaborativo. (Espinoza, C., s/f)	La convergencia tecnológica tiene está vinculada con las tecnologías, la economía, las normas y aplicaciones de uso.	Tecnológicas	Redes y servicios Equipos Móvil o fija.	Ordinal
			Económicas	Alianzas, Integraciones, grupos Económicos.	
			Regulatoria	Comercial, Civil y penal	
			Aplicaciones de uso	Contenidos y aplicativos	
<b>Calidad de Servicio</b>	Efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario de dicho servicio. Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT, 2002).	Percepción y expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio.	Elementos Tangibles	Equipamiento de equipos modernos Instalaciones Agradables Apariencia Personal	Ordinal
			Empatía	Atención individualizada Horario conveniente Atención personalizada de los colaboradores Preocupación por el interés del cliente Comprensión del cliente	
			Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Interés en la resolución de problemas Realización de Servicio a la primera Conclusión en el plazo prometido	

				Ausencia de errores	
			Capacidad de respuesta	Personal Comunicativo Personal rápido Personal colaborador Personal Informado	
			Seguridad	Personal Transmite Confianza Clientes seguros con su proveedor Personal amables Personal bien informado	

### 2.3. Población y muestra

Población: Estuvo conformada por 72 usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.

Muestra: Estuvo conformada por los 72 usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres; seleccionados de manera no probabilística.

### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

#### Técnicas

La técnica utilizada para la recolección y registro de información fue la encuesta, cuya técnica de recolección es a través de las afirmaciones que proporcionaron los usuarios de la municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres. El mismo ayudó a garantizar la obtención de datos directamente de la fuente.

#### Instrumentos

Para el presente estudio se utilizó dos cuestionarios:

**Para el instrumento de Convergencia Tecnológica.** Se tuvo como objetivo conocer el nivel de convergencia tecnológica en la municipalidad Provincial Mariscal Cáceres. El instrumento estuvo organizado en un conjunto de 24 ítems respecto a las dimensiones, Tecnológico con 13 ítems, económico con 06 ítems, regulatorio con 04 ítems, aplicación de uso 02 ítems, a cada dimensión se otorgó una escala valorativa del 1 a 3 donde el puntaje 1 tenía un calificativo de nada, puntaje 2 calificativo de regular, puntaje 3 con calificativo de mucho.

**Para el instrumento de calidad de servicio.** Se tuvo como objetivo conocer el nivel de calidad de servicio en la municipalidad provincial Mariscal Cáceres. Para medir la variable referida a la calidad de servicio, se empleó una escala valorativa cuestionario del modelo SERVQUAL fue elaborada por Zeithaml, Parasuraman y Berry, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización en base a 05 dimensiones que se mencionó líneas anteriores, este modelo de instrumento se adecuo a la Municipalidad y Características, organizada en conjunto de 19 ítems respecto a las dimensiones, elementos tangibles 02 ítems, empatía 05 ítems, fiabilidad 04 ítems, capacidad de respuesta 04 y seguridad 04 ítems. Para determinar el nivel de calidad de servicio cada ítem fue valorado con un determinado puntaje que oscila entre 1 y 3 puntos, donde el puntaje 1 tenía un calificativo de malo, puntaje 2 calificativo de regular, puntaje 3 con calificativo de bueno.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

La validación del instrumento se obtuvo de investigaciones anteriores los mismos que fueron validadas previamente a su aplicación por juicio de tres expertos. La confiabilidad se aplicó la Escala Alfa de Crombach obteniendo un valor de 0.94 para ambos instrumentos. Asimismo, ambos resultados fueron mayores a 0.81, indicando que los instrumentos son confiables para su aplicación.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

En el procesamiento de datos se empleó técnicas de estadísticas descriptivas como; la frecuencia absoluta, la media y desviación estándar y para la prueba estadística se utilizaron el estadígrafo de **Pearson** según la prueba de normalidad de los datos, para ello, se organizó y presentó en tablas y gráficas. Los datos cuantitativos fueron ordenados y procesados mediante el Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS V21.

Para establecer el grado de acercamiento y dirección de las variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson mediante la fórmula siguiente:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Luego se determinará las hipótesis estadísticas:

a. Hipótesis estadística:

H<sub>0</sub>: r = 0 No existe relación directa y significativa entre la convergencia tecnológica con la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.

H<sub>1</sub>: r ≠ 0 No existe relación directa y significativa entre la convergencia tecnológica con la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017

Donde:

r: Es el grado de correlación que existe entre las variables en estudio.

Además, se analizarán el coeficiente de correlación de Pearson, mediante los siguientes niveles criterios:

Valor de r	Significado
<b>-1</b>	Correlación negativa grande y perfecta
<b>-0,9 a -0,99</b>	Correlación negativa muy alta
<b>-0,7 a -0,89</b>	Correlación negativa alta
<b>-0,4 a -0,69</b>	Correlación negativa moderada
<b>-0,2 a -0,39</b>	Correlación negativa baja
<b>-0,01 a -0,19</b>	Correlación negativa muy baja
<b>0</b>	Correlación nula
<b>0,01 a 0,19</b>	Correlación positiva muy baja
<b>0,2 a 0,39</b>	Correlación positiva baja
<b>0,4 a 0,69</b>	Correlación positiva moderada
<b>0,7 a 0,89</b>	Correlación positiva alta
<b>0,9 a 0,99</b>	Correlación positiva muy alta
<b>+1</b>	Correlación positiva grande y perfecta

### III. RESULTADOS

Para el primer objetivo específico se realizó un cambio de escala valorativa sin alterar el orden de la respuesta y así poder dar respuesta a nuestra primera hipótesis específica; quedando de la siguiente manera:

Convergencia Tecnológica		
Escala en instrumentos	Escala en resultados	Valor - puntos
<b>Nunca</b>	Inadecuada	1
<b>Poco</b>	Regular	2
<b>Mucho</b>	Adecuada	3

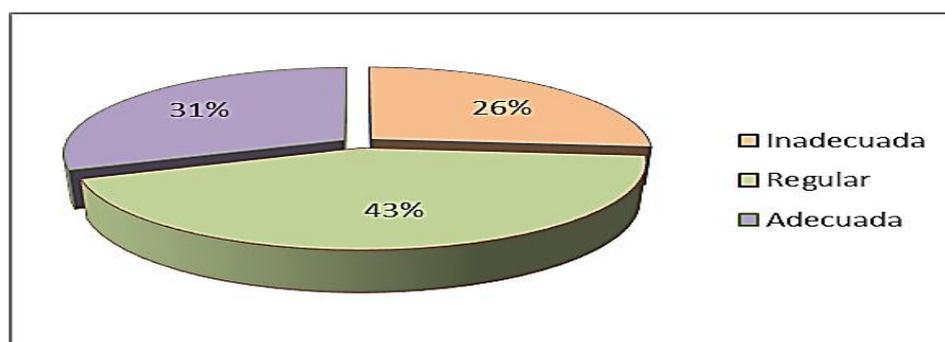
#### 3.1. Nivel de Convergencia tecnológica en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.

**Tabla 1**

*Convergencia tecnológica en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.*

Escala	Intervalo	N°	%
<b>Inadecuada</b>	24 - 39	19	26%
<b>Regular</b>	40 - 55	31	43%
<b>Adecuada</b>	56 - 72	22	31%
TOTAL		<b>72</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017



**Figura 1.** *Convergencia tecnológica en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.*

**Interpretación:** La tabla y figura 1 muestra el número y porcentaje de usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, periodo 2017, que fueron encuestados por la escala valorativa de la variable Convergencia tecnológica, donde en el promedio de sus

dimensiones se observó que; 19 (26%) usuarios calificaron como “Inadecuada” el efecto de la convergencia tecnológica en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, mientras que 31 usuarios que representan el 43% y donde están la mayor frecuencia de respuesta calificaron de nivel “Regular” la convergencia tecnológica, solo 22 (31%) usuarios lo calificaron como “Adecuada”.

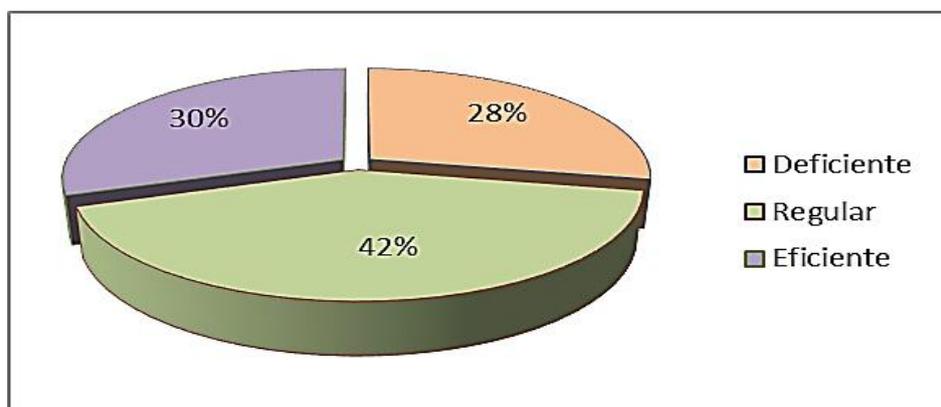
### 3.2. Nivel de Calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.

**Tabla 02**

*Calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.*

Escala	Intervalo	N°	%
<b>Malo</b>	19 - 31	20	28%
<b>Regular</b>	32 - 44	30	42%
<b>Bueno</b>	45 - 57	22	30%
<b>TOTAL</b>		<b>72</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017



**Figura 02.** *Calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.*

**Interpretación:** La tabla y figura 02 muestra el número y porcentaje de usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, periodo 2017, que fueron encuestados por la escala valorativa de la variable calidad de servicio, donde en el promedio de sus dimensiones se observó que; 20 (28%) usuarios manifestaron que la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres es “Malo”, mientras que 30 usuarios que

representan el 42% y donde están la mayor frecuencia de respuesta lo calificaron de “Regular”, solo 22 (30%) usuarios manifestaron que es “Bueno”.

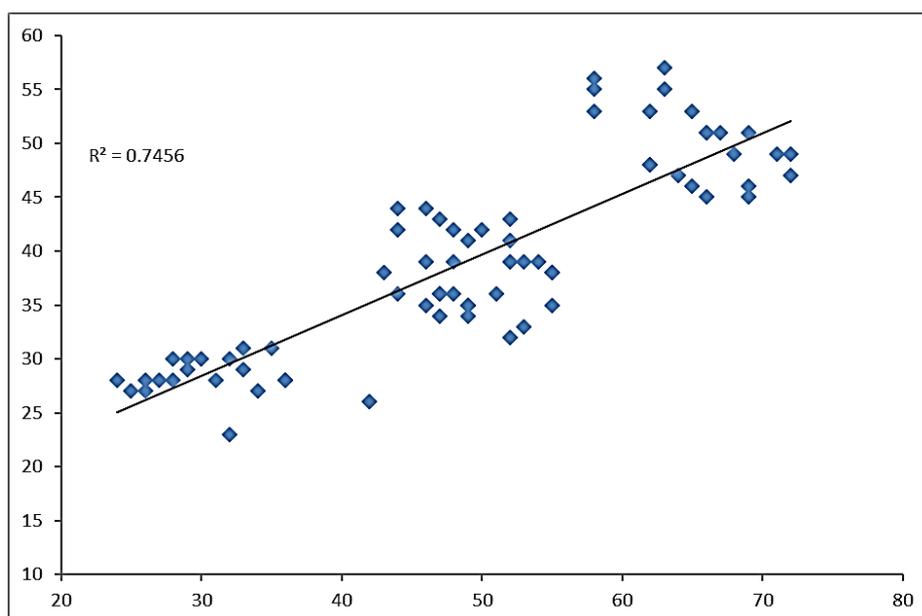
### 3.3. Relación entre la convergencia tecnológica y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.

**Tabla 03**

*Resultados de la correlación entre las variables convergencia tecnológica y la calidad de servicio*

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
<b>Coefficiente de correlación</b>	0.8635
<b>Coefficiente de determinación R<sup>2</sup></b>	0.7456
<b>R<sup>2</sup> ajustado</b>	0.7420
<b>Error típico</b>	45.786
<b>Observaciones</b>	72

*Fuente:* Base de datos elaborado por el autor. SPSS ver. 21



**Figura 03.** *Gráfico de la correlación entre las variables convergencia tecnológica y la calidad de servicio*

**Interpretación:** En la tabla y gráfico N° 12 podemos observar el coeficiente de correlación de Pearson (0,8635) con un significado de correlación positiva alta, el cual nos indica que existe relación directa y significativa entre la convergencia tecnológica con la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017; tanto en la tabla como el gráfico nos indica una asociación lineal fundamento de correlación de Pearson,

el coeficiente de determinación (0,7456) nos explica que el 74,56% de convergencia tecnológica está influenciando a la calidad de servicio al usuario.

**Tabla 04**

*Análisis de varianza entre las variables convergencia tecnológica y la calidad de servicio*

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
<b>Regresión</b>	1	4300.844	4300.844	205.154	0.000
<b>Residuos</b>	70	1467.475	20.964		
<b>Total</b>	71	5768.319			

*Fuente:* Base de datos elaborado por el autor. SPSS ver. 21

**Interpretación:** Para verificar si el modelo de correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos se observa el valor crítico de Fisher (0.000), este valor debe ser menor a la probabilidad de cometer error al 5% (0.05); como nuestro valor Fisher es menor al valor de cometer error, podemos concluir que el modelo de correlación de Pearson se ajusta a nuestros datos y por consiguiente aceptamos la correlación entre las variables

#### IV. DISCUSIÓN

El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, en la actualidad estamos en la era de las tecnologías, el cual, el gobierno peruano busca insertar el uso de las tecnologías en la gestión pública, en su afán de ser un “*Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado, establece el compromiso de construir y mantener un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente al servicio de las personas y de sus derechos y que promueva el desarrollo y buen funcionamiento del mercado y de los servicios públicos*”, según el DS109-2012-PCM donde se aprueba la estrategia de modernización de la gestión pública, se ha notado que en la municipalidad no hay nivel de servicio adecuado, es por ello como objetivo general fue determinar la relación entre la convergencia tecnológica con la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017, para ello se aplicó los instrumentos de recolección de datos a una muestra de 72 usuarios.

Y al ser este trabajo de tipo descriptivo correlacional, se describió y relaciono las variables de estudio de acuerdo a los objetivos establecidos, donde se obtuvo los resultados que más trascendieron:

Con respecto a la convergencia tecnológica en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017; donde el promedio de sus dimensiones se conoció que el 26% de usuarios califican como “Inadecuada” el efecto de la convergencia tecnológica en la Municipalidad, mientras que 31 usuarios que representan el 43% y donde están la mayor frecuencia de respuesta calificaron de nivel “regular” la convergencia tecnológica, solo 22 (31%) usuarios lo calificaron como “Adecuada”. Asimismo, en la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017; se conoció que 20 (28%) usuarios manifestaron que la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres es “Deficiente”, mientras que 30 usuarios que representan el 42% y donde están la mayor frecuencia de respuesta lo calificaron de “regular”, solo 22 (30%) usuarios manifestaron que es “Eficiente”. Por otro lado, se llegó a determinar que las variables son dependientes con una correlación positiva alta de Pearson (0,8635), y de esta manera hay relación significativa entre ellas; posteriormente podemos dar la respuesta de la hipótesis planteada que: Existe relación directa y significativa entre la convergencia tecnológica con la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017 al 95% de confianza. Sin embargo Said (2006) en un estudio, tiene por resultado a corto plazo que el 55,6% juzga

que el impacto de la tecnología en mención es “algo importante” estos resultados no concuerdan con los datos obtenidos en el estudio ya que la convergencia tecnológica es calificada como “regular” por los usuarios de la municipalidad Provincial de Juanjui, 2017.

Según, Inca, M. (2015), en un estudio, encuentra que existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, encontrando una correlación positiva moderada entre las variables, así mismo, estas referencias considerando una similitud de una sola variable como es la variable 2 se puede decir que los datos obtenidos se acerca al estudio realizado sobre la convergencia tecnológica y la calidad de servicio de la municipalidad de Mariscal Cáceres, donde se obtiene una relación significativa alta con una correlación positiva alta.

Bejarano (2016), e un estudio sobre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, encuentra que el nivel de calidad de servicio de los usuarios es regular con un 59%, estos datos obtenidos concuerdan con nuestro estudio donde se obtiene que la calidad de servicio según percepción de los usuarios de la municipalidad Mariscal Cáceres es regular con un 42%.

## V. CONCLUSIONES

- 1.1. Existe relación directa y significativa entre la convergencia tecnológica con la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017, el coeficiente de correlación de Pearson (0,8635) nos indicó que existe una correlación positiva alta entre variables, donde el coeficiente de determinación (0,7456) nos explica que el 74,56% de convergencia tecnológica influye en la calidad de servicio al usuario.
- 1.2. La convergencia tecnológica en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, periodo 2017 es de nivel “Regular” con un 43%, este valor se obtuvo como la mayor frecuencia de respuesta por parte de los 72 usuarios encuestados, 19 (26%) usuarios calificaron como “Inadecuada”, y solo 22 (31%) usuarios lo calificaron como “Adecuada”.
- 1.3. La calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, periodo 2017 es de nivel “Regular” con un 42%; este valor se obtuvo como la mayor frecuencia de respuesta por parte de los 72 usuarios encuestados, 20 (28%) usuarios manifestaron que la calidad de servicio es “Deficiente”, y 22 (30%) usuarios manifestaron que es “Eficiente”.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Al Alcalde y directivos del Consejo Municipal y los Regidores, se recomienda que continúe en el mejoramiento y actualización de los procesos de la convergencia tecnológica; ya que esta se relaciona significativamente en la calidad de servicio, con el fin de encaminarse hacia la Modernización de la Gestión Pública y fortalecer la calidad de servicio al ciudadano y desarrollo del país.
  
- 6.2. Al Alcalde y directivos del Consejo Municipal y los Regidores, se recomienda gestionar el mejoramiento de los procesos de la convergencia tecnológica de la convergencia tecnológica ya que en los resultados se obtiene una calificación regular, según opinión de los usuarios de la Municipalidad.
  
- 6.3. Al Alcalde y directivos del Consejo Municipal y los Regidores, se recomienda fortalecer el nivel de calidad de servicio al usuario. Asimismo, programar cursos de capacitación continua para el personal. Ya que en los resultados se obtuvo un nivel de calificación regular, según opinión de los usuarios de la municipalidad.

## VII. REFERENCIAS

- Bejarano, L. (2016), *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del servicio de administración tributaria y fiscalización de la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, año 2016*, recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/421>
- Bustillo, R. (2011), *Un modelo institucional para la regulación en materia de convergencia tecnológica en América Latina*. CEPAL. Recuperado de <http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3916/S2011096.pdf;jsessionid=F4B8ED39A17081671D9C765CDA16645D?sequence=1>
- Chaves, P. (2010), *Grado De Aceptación E Implementación de las TIC por Campesinos Agrícolas con vocación cafetera en el Municipio del Tambo Cauca*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, recuperado de <http://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/12261/1/34318696%20.pdf>
- Cremschi, E. (2014), *Calidad de Servicio y Atención al cliente, ideas métodos y técnicas para ganar y conquistar clientes*. Buenos Aires: DOCUPRINT S.A. Tacuari 123.
- Duque O., E. J (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales.
- Duque O., E. J. y Chaparro P., C. R. (2012). *Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama*. Criterio libre, vol. 10, núm. 16.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.
- Evans, J., & W. Lindsay. (2000). *“Administración y control de la calidad”*. Washington: Thomson Editores.

- Espinoza, (s/f), *Sociedad de la Información y Gobierno Electrónico*, Recuperado de <file:///D:/MAESTRIA%20EN%20GP/6.20Gobierno%20electrónico%20y%20sociedad%20de%20la%20información/Modulo%201/Lectura%202.pdf>
- Enter, (2006), *Convergencia digital en España*, (4ª edición), OMAN Impresiones, España Recuperado de [http://www.enter.es/enter/file/espanol/texto/convergencia\\_digital\\_en\\_espana.pdf](http://www.enter.es/enter/file/espanol/texto/convergencia_digital_en_espana.pdf)
- El Congreso, (1993), *Constitución Política del Perú del Título III, capítulo I, Artículo N.º 65*, Recuperado de <http://ocma.pj.gob.pe/contenido/normas/cpdp1993.pdf>
- El congreso, (1993), *Constitución Política del Perú del Título I, capítulo IV, Artículo N.º 39*, Recuperado de <http://ocma.pj.gob.pe/contenido/nomas/cpdp1993.pdf>
- Fisher, L. y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
- García, J. (2015). *Gráficos sobre la brecha digital en el mundo en 2015*, España: Recuperado de <http://www.lavanguardia.com/vangdata/20150529/54431507120/graficos-brecha-digital-en-mundo-2015.html>
- Gutiérrez, J. (2016), *Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juajui-Provincia de Mariscal Cáceres 2016*, Universidad César Vallejo filial Tarapoto, recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2500/JORGE%20FERNANDO%20GUTIERREZ%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Grönroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12(8).
- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A. C. y Atencio Cárdenas, E. (2009). *Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos*. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 14, núm. 47.
- Inca, M. (2015). *Calidad De Servicio Y Satisfacción De los Usuarios De La Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas 2015*. Universidad Nacional Jose Maria Arguedas. (Tesis de Licenciatura) Andahuaylas. Perú. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lampert, A., (2014), *Capítulo I, Convergencia Tecnológica: Individuo Hiperconectado (1ª edición)*. Buenos Aires. (pp. 27-28). Recuperado de <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL005264.pdf>
- Lovelock, C. H. (1983). *Classifyin Services to Gain Strategic Marketing Insights*. *Journal of Marketing*, 47, 9-20.
- Meléndez, J. y Oribe, K. (2014), *Calidad de servicio al cliente y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del rubro Restaurantes-Pollerías del distrito de Tarapoto. Año 2014*, Universidad Nacional de San Martín, recuperado de <http://repositorio.unsm.edu.pe/discover>
- Monsalva, C. (2008), *Convergencia IP en el Sector de las Telecomunicaciones*, Universidad Austral de Chile, (Tesis Pregrado) Chile. Recuperado de <file:///D:/investigacion/tesis%20marco%20teorico/tesis.pdf>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. Journal of Retailing, 64(1), pp. 12-40.89. SERVQUAL: una escala de multiples elementos para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio. Journal of Retailing, 64(1), p. 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. (1988). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. Journal of Marketing, 49(4), 41-50. Recuperado de [http://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod\\_resource/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf](http://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf)
- Presidencia del consejo de Ministros (2010), *Decreto Supremo N° 090-2010-PCM*, Lima: Diario El Peruano. Recuperado: <http://www.pcm.gob.pe/transparencia/Resolministeriales/2010/DS-090-2010-PCM.pdf>
- Presidencia del consejo de Ministros (2010), *Decreto Supremo N° 109-2010-PCM*, Lima: Diario El Peruano. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/normaslegales/2012/DS109-2012-PCM.pdf>
- Presidencia del consejo de Ministros (2013), *Decreto Supremo N° 04-2013-PCM*, Lima: Diario El Peruano. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- Said, E. (2006). *La convergencia tecnológica en los servicios ofertados en la Tv de pago y su impacto en el Mapa Comunicacional*. Universidad Complutense De Madrid. (Tesis para Doctorado). Madrid. España. Recuperado de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/inf/ucm-t29476.pdf>

UIT, (2002). *Serie G: Sistemas y Medios de Transmisión, Sistemas y Redes Digitales, Calidad de servicio y de transmisión*. Recuperado de [http://www.itu.int/rec/dologin\\_pub.asp?lang=e&id=T-REC-G.1000-200111-I!!PDF-S&type=items](http://www.itu.int/rec/dologin_pub.asp?lang=e&id=T-REC-G.1000-200111-I!!PDF-S&type=items).

Zeithaml, V.A. (1981). *How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services*. *Marketing of Services*, 186-189.

Zeithaml, V.A. & Bitner, M.J. (2002), *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa (Vol. Segunda edición)*. México: Mc Graw Hill.

# **ANEXOS**

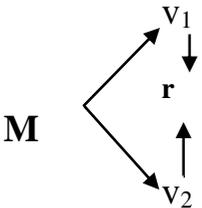
**Matriz de consistencia**

**TÍTULO: LA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL CACERES, 2017.**

**AUTOR: SHUPINGAHUA GUTIERREZ KRYSTEL**

<b>DETERMINACIÓN DEL PROBLEMA. Se desconoce la existencia de una posible relación entre la convergencia tecnológica con la calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.</b>																				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>																	
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<p><b>Variable 1: CONVERGENCIA TECNOLÓGICA</b>  <b>Definición conceptual:</b> Uso de las tecnologías de información, telecomunicación y medios de comunicación y entretenimiento, para el desarrollo de tareas o servicios en un entorno de trabajo colaborativo. (Espinoza, C., s/f).  <b>Definición Operacional</b>                      La convergencia tecnológica tiene como principal virtud aumentar las capacidades humanas más allá de lo que lo hace cada tecnología en forma independiente (sinergia tecnológica). (Lampert, A., 2014).</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable 1</th> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4"><b>CONVERGENCIA TECNOLÓGICA</b></td> <td>Tecnológicas</td> <td>Redes y servicios Equipos Móvil o Fija</td> <td>Nominal</td> </tr> <tr> <td>Económicas</td> <td>Alianzas, integraciones, grupos económicos.</td> <td>Nominal</td> </tr> <tr> <td>Regulatoria</td> <td>Comercial, Civil y Penal</td> <td>Nominal</td> </tr> <tr> <td>Aplicaciones de uso</td> <td>e-contenidos</td> <td>Nominal</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 1	Dimensiones	Indicadores	Escala	<b>CONVERGENCIA TECNOLÓGICA</b>	Tecnológicas	Redes y servicios Equipos Móvil o Fija	Nominal	Económicas	Alianzas, integraciones, grupos económicos.	Nominal	Regulatoria	Comercial, Civil y Penal	Nominal	Aplicaciones de uso	e-contenidos	Nominal
Variable 1	Dimensiones	Indicadores		Escala																
<b>CONVERGENCIA TECNOLÓGICA</b>	Tecnológicas	Redes y servicios Equipos Móvil o Fija		Nominal																
	Económicas	Alianzas, integraciones, grupos económicos.		Nominal																
	Regulatoria	Comercial, Civil y Penal	Nominal																	
	Aplicaciones de uso	e-contenidos	Nominal																	
¿Qué relación existe entre la convergencia tecnológica y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017?	Determinar la relación entre la convergencia tecnológica y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.	<b>Hi:</b> Existe relación directa y significativa entre la convergencia tecnológica con la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.																		
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>																		
¿Cómo es la convergencia tecnológica en la	Identificar la convergencia tecnológica en la	<b>Hi:</b> la convergencia tecnológica en la Municipalidad																		

<p>Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017?</p> <p>¿Cómo es la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017?</p>	<p>Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.</p> <p>Identificar la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.</p>	<p>Provincial de Mariscal Cáceres, periodo 2017 es "Adecuada".</p> <p><b>H<sub>2</sub>:</b> La calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, periodo 2017 es "Eficiente".</p>	<p><b>Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO</b></p> <p><b>Definición conceptual.</b> Efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario de dicho servicio. Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT, 2002).</p> <p><b>Definición operacional:</b> Grado y dirección de la discrepancia entre las percepciones y expectativas de los clientes y percibe la calidad del servicio como la brecha entre expectativas y percepciones de los clientes como una medición de la calidad del servicio. Por lo tanto, cuanto menor sea la brecha, la mejor la calidad del servicio proporcionado y el mayor la satisfacción del cliente. (Parasureram, 1988).</p> <table border="1" data-bbox="1093 630 2085 1326"> <thead> <tr> <th data-bbox="1093 630 1346 667">Variable 2</th> <th data-bbox="1346 630 1547 667">Dimensiones</th> <th data-bbox="1547 630 1928 667">Indicadores</th> <th data-bbox="1928 630 2085 667">Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1093 667 1346 826" rowspan="3" style="text-align: center;"><b>CALIDAD DE SERVICIO</b></td> <td data-bbox="1346 667 1547 826">Elementos Tangibles</td> <td data-bbox="1547 667 1928 826">Equipamiento de equipos modernos Instalaciones Agradables Apariencia Personal</td> <td data-bbox="1928 667 2085 826">Nominal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1346 826 1547 1066">Empatía</td> <td data-bbox="1547 826 1928 1066">Atención individualizada Horario conveniente Atención personalizada de los colaboradores Preocupación por el interés del cliente Comprensión del cliente</td> <td data-bbox="1928 826 2085 1066">Nominal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1346 1066 1547 1326">Fiabilidad</td> <td data-bbox="1547 1066 1928 1326">Cumplimiento de promesas Interés en la resolución de problemas Realización de Servicio a la primera Conclusión en el plazo prometido Ausencia de errores</td> <td data-bbox="1928 1066 2085 1326">Nominal</td> </tr> </tbody> </table>	Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Escala	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Elementos Tangibles	Equipamiento de equipos modernos Instalaciones Agradables Apariencia Personal	Nominal	Empatía	Atención individualizada Horario conveniente Atención personalizada de los colaboradores Preocupación por el interés del cliente Comprensión del cliente	Nominal	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Interés en la resolución de problemas Realización de Servicio a la primera Conclusión en el plazo prometido Ausencia de errores	Nominal
Variable 2	Dimensiones	Indicadores	Escala														
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Elementos Tangibles	Equipamiento de equipos modernos Instalaciones Agradables Apariencia Personal	Nominal														
	Empatía	Atención individualizada Horario conveniente Atención personalizada de los colaboradores Preocupación por el interés del cliente Comprensión del cliente	Nominal														
	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Interés en la resolución de problemas Realización de Servicio a la primera Conclusión en el plazo prometido Ausencia de errores	Nominal														

				Capacidad de respuesta	Personal Comunicativo Personal rápido Personal colaborador Personal Informado	Nominal
				Seguridad	Personal Transmite Confianza Clientes seguros con su proveedor Personal amables Personal bien informado	Nominal
<b>MÉTODO</b>			<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>		<b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS</b>	
<p><b>Tipo de investigación.</b> El presente estudio corresponde a una investigación correlacional.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> Se empleará el diseño correlacional, representado en el siguiente esquema: Donde:</p> <p><b>M:</b> Es la muestra, representada por 72 usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017.</p> <p>V1: Observaciones referidas a la Convergencia Tecnológica. V2: Observaciones referidas a la calidad de servicio. r: Grado de correlación entre ambas variables.</p> 			<p><b>POBLACIÓN.</b> Estará conformada por 72 Usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres.</p> <p><b>MUESTRA.</b> Estará conformada por los 72 Usuarios de la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres; seleccionados de manera no probabilística e intencional.</p>		<p>Para medir la variable referida a la Convergencia Tecnológica se empleará una escala valorativa (cuestionario), organizada en un conjunto de ítems respecto a las dimensiones.</p> <p>Para medir la variable referida a la calidad de servicio, se empleará una escala valorativa (cuestionario), organizada en un conjunto de ítems respecto a las dimensiones.</p> <p>En el procesamiento de datos se empleará la prueba estadística de r de Pearson para ello, los datos se organizarán y presentarán en tablas y gráficas, utilizando técnicas descriptivas como la frecuencia absoluta y porcentual; así como la media y la desviación estándar.</p>	

## Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE CONVERGENCIA TECNOLÓGICA

#### INTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de enunciados con relación a la convergencia Tecnológica, después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X en la casilla correspondiente a su apreciación.

Nombre: \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Nivel educativo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nada (1) / Poco (2) / Mucho (3)

DIMENSIONES	1	2	3
<b>TECNOLÓGICO</b>			
¿Sabe Ud. Si la municipalidad hace uso de tecnologías para brindar sus servicios?			
¿Usted estaría de acuerdo emplear algún medio de comunicación para contactarse con la municipalidad?			
¿Usted utilizaría medios de comunicación virtual (internet, teléfono, correo, etc.) para sus trámites ante la Municipalidad?			
¿Considera usted que el uso del teléfono por parte de la Municipalidad ayudaría a resolver las inquietudes y consultas del usuario?			
¿Considera usted que la implementación de un tutor virtual en la Municipalidad ayudaría a resolver las inquietudes y consultas del usuario?			
¿Con qué frecuencia accede a la página web de la Municipalidad?			
¿Usted consideraría que el uso de diferentes tecnologías mejoraría el servicio de la municipalidad?			
¿Usted consideraría que la implementación de nuevas tecnologías optimizaría los recursos de tiempo y dinero?			
¿Usted consideraría que la aplicación de diferentes tecnologías en la municipalidad mejoraría el desempeño laboral?			
¿Estaría de acuerdo que la Municipalidad a través de su portal web brinde información institucional y los servicios que ofrece?			
¿Le gustaría realizar consultas en la página web de la institución desde su casa o cualquier lugar del mundo?			
¿Le gustaría a usted realizar pagos en línea a través de una página web de la municipalidad desde su casa o cualquier lugar del mundo?			

¿Usted estaría de acuerdo en utilizar cualquier herramienta tecnológica para acceder al portal web y/o aplicativo para obtener información o servicio de la municipalidad?			
<b>ECONOMICO</b>			
¿Usted considera importante que la municipalidad invierta en la implementación de tecnologías?			
¿Considera que la municipalidad tiene alianzas o convenios con otras instituciones orientadas a mejorar el equipamiento tecnológico?			
¿Dentro de los servicios que brinda la municipalidad al usuario se promueve la integración de las áreas y equipos de trabajo?			
¿Usted conoce si existen grupos económicos (Cámara de comercio u otras organizaciones) que apoyan a la gestión de equipos y tecnologías para mejorar el servicio?			
¿Usted considera que mediante el plan estratégico municipal, se promueva el desarrollo de tecnologías?			
<b>REGULATORIO</b>			
¿Considera importante que toda tecnología implementada en la municipalidad se encuentre estrictamente normada?			
¿Cuánto conoce sobre la normatividad orientada al buen servicio al ciudadano que se promueve en la municipalidad?			
¿Considera que la municipalidad cuente con reglamento para el uso de las redes sociales durante el servicio a la comunidad?			
¿Cuánto conoce sobre acciones civiles o penales que la municipalidad ejerce sobre el uso inadecuado de las tecnologías de la información y comunicaciones?			
<b>APLICACIÓN DE USO</b>			
¿Cuánto conoce sobre los diferentes aplicativos y servicios en línea que cuenta la municipalidad?			
¿Considera fundamental el márketing digital a través de las diferentes redes sociales para difundir sus servicios?			

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

A continuación encontrará una serie de enunciados con relación de calidad de servicio. Después de leer cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el número que corresponda y complete los espacios subrayados.

Nombre: \_\_\_\_\_ Género: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Nivel educativo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Malo (1) / Regular (2) / Bueno (3)

DIMENSIONES		Escala		
		1	2	3
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>				
1	¿Las instalaciones son modernas, atractivas y suficientes?			
2	¿Los colaboradores tienen apariencia pulcra?			
<b>EMPATIA</b>				
3	¿Da atención individualizada?			
4	¿Tiene horario de trabajo conveniente para todos sus usuarios?			
5	¿Tienen colaboradores que ofrecen una atención personalizada?			
6	¿Se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?			
7	¿El colaborador está sonriente y comprende las necesidades específicas de sus usuarios?			
<b>FIABILIDAD</b>				
8	¿Cuándo la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?			
9	¿Cuando un usuario tiene un problema la institución muestra un sincero interés en solucionarlo?			
10	¿Realiza bien el servicio a la primera vez?			
11	¿Concluye el servicio en el tiempo prometido?			

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
<b>12</b>	¿Los colaboradores comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio?			
<b>13</b>	¿Ofrece un servicio rápido a los usuarios?			
<b>14</b>	¿Siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios?			
<b>15</b>	¿Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios?			
<b>SEGURIDAD</b>				
<b>16</b>	¿Los colaboradores amables transmiten confianza?			
<b>17</b>	¿Se sienten seguros de sus transacciones realizadas en la institución?			
<b>18</b>	¿Los colaboradores son siempre amables?			
<b>19</b>	¿Los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?			

## Fichas de Validación de instrumentos

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Nombres y apellidos del experto : Hipólito Percy Barbaran Mozo  
 Institución en la que trabaja /Cargo: Docente UCV / EPG - Tarapoto  
 Nombre del Instrumento : Calidad de Servicio  
 Autor del instrumento : Krystel Shupingahua Gutiérrez

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

#### III. CRITERIOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales			X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.			X		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la implementación de la política pública "Calidad de Servicio".			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la implementación de la política pública "Calidad de Servicio".			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.			X		
<b>TOTAL</b>				<b>39</b>		

#### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El cuestionario cumple medianamente con los criterios de validación; no obstante, debe corregirse las indicaciones.

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 1

  
 Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo  
 CPPe N° 357054

T: 25/11/2017

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : Luis Alberto Pretell Paredes.  
 Institución en la que trabaja /Cargo : Ministerio de Economía y Finanzas - Promoción  
 Nombre del Instrumento : Cuestionario  
 Autor del instrumento : KEYSTEL SHUPINGAHUA GUTIÉRREZ

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

**III. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

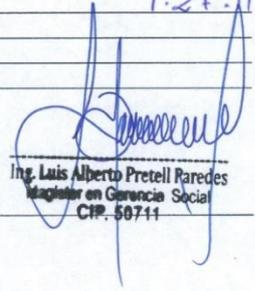
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.			✓		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la implementación de la política pública "Calidad de Servicio".				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			✓		✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la implementación de la política pública "Calidad de Servicio".				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				✓	
<b>TOTAL</b>						<b>41</b>

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Es aplicable

T. 29.11.2017.

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 4.1

  
 Ing. Luis Alberto Pretell Paredes  
 Magister en Gerencia Social  
 CIP. 50711

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : Tito Pérez Gómez  
 Institución en la que trabaja /Cargo: Gerencia Territorial Huallaga Central  
 Nombre del Instrumento : Cuestionario  
 Autor del instrumento : Krystel Zhupingahwa Gutiérrez

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

**I. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la implementación de la política pública "Calidad de Servicio"					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la implementación de la política pública "Calidad de Servicio"				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.					X
<b>TOTAL</b>						<b>45</b>

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 4.5

T. 27.11.2017

  
**MCP Ing. Tito Pérez Gómez**  
 DNI. 00966307  
 Reg. CIP N° 203755

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : Percy Barbaran Mozo  
 Institución en la que trabaja /Cargo: Docente UCV / EGP - Tarapoto  
 Nombre del Instrumento : Convergencia Tecnológica  
 Autor del instrumento : Krystel Shupingahua Gutiérrez

Muy deficiente (1)    Deficiente (2)    Aceptable (3)    Bueno (4)    Excelente (5)

**I. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales			X		
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.			X		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la implementación de la política pública "Convergencia Tecnológica".			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la implementación de la política pública "Convergencia Tecnológica"			X		
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.			X		
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.			X		
<b>TOTAL</b>						<b>34</b>

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

El cuestionario cumple acabadamente con los criterios de validación, pero debe mejorarse.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN** :

Bueno (3.4 pts)

  
 Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo  
 CPPe N° 357054

T: 25/11/2017

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : Luis Alberto Pretell Paredes  
 Institución en la que trabaja /Cargo: Ministerio de Economía y Finanzas - Promoción  
 Nombre del Instrumento : Cuestionario  
 Autor del instrumento : KEYSTEL SHUPINGAHUA GUTIERREZ

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

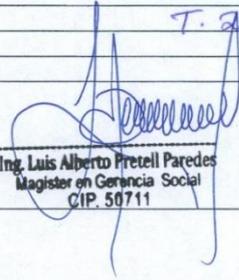
**I. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.			✓		
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la implementación de la política pública "Convergencia Tecnológica".				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				✓	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la implementación de la política pública "Convergencia Tecnológica"				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				✓	
<b>TOTAL</b>						<b>41</b>

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

ES aplicable  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 4.1

  
**Ing. Luis Alberto Pretell Paredes**  
 Magister en Gerencia Social  
 CIP. 50711

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN  
CIENTÍFICA**

Nombres y apellidos del experto : Tito Pérez Gómez  
 Institución en la que trabaja /Cargo: Gerencia Territorial Huallaga Central  
 Nombre del Instrumento : Cuestionario  
 Autor del instrumento : Kryotel Shupingawa Eutiérrez

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Bueno (4) Excelente (5)

**I. CRITERIOS DE VALIDACIÓN**

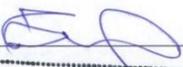
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permitirán recoger la información objetiva respecto a sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente a la implementación de la política pública "Convergencia Tecnológica"					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento están organizados en función de las dimensiones y la definición operacional y conceptual de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento se relacionan con los indicadores de cada dimensión de la implementación de la política pública "Convergencia Tecnológica"				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumentos propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa y nombre del instrumento.				X	
<b>TOTAL</b>						<b>45</b>

**II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN : 4.5

T. 27. 11. 2017

  
**MGP Ing. Tito Pérez Gómez**  
 DNI. 80966307  
 Reg. CIP N° 203755

## Índice de confiabilidad

### CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DE LA PRUEBA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA

EXPERTOS	CRITERIOS										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Experto 1	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
Experto 2	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	41
Experto 3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	45
SUMA	12	11	11	13	13	11	13	11	12	11	118
Varianza	1,00	1,33	0,33	0,33	0,33	0,33	1,33	0,33	1,00	0,33	44,33

**Sumatoria**

**Var**                    **6,67**

**Var total**            **44,33**

**Alfa**

RANGO	MAGNITUD
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy baja

La fórmula es como sigue:

$$r_r = \frac{n}{n-1} * \frac{S^2 - \sum S_i^2}{S^2}$$

En donde:

$r_r$  = coeficiente de confiabilidad;

$n$  = número de ítems;

$S^2$  = varianza total de la prueba; y

$\sum S_i^2$  es la suma de las varianzas individuales de los ítems.

El instrumento de investigación para medir la convergencia tecnológica, evidencia una ALTA confiabilidad

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO PARA VALORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

EXPERTOS	CRITERIOS										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Experto 1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	32
Experto 2	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	41
Experto 3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	45
SUMA	12	11	11	12	13	11	13	11	13	11	118
Varianza	1,00	1,33	0,33	1,00	0,33	0,33	1,33	0,33	0,33	0,33	44,33

Sumatoria Var 6,67

Var total 44,33

**Crombach= 0,94**

RANGO	MAGNITUD
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy baja

La fórmula es como sigue:

$$r_{tt} = \frac{n \cdot S_t^2 - \sum S_i^2}{n-1 \cdot S^2}$$

En donde:

$r_{tt}$  = coeficiente de confiabilidad;

n = número de ítems;

$S_t^2$  = varianza total de la prueba; y

$\sum S_i^2$  es la suma de las varianzas individuales de los ítems.

El instrumento de investigación para medir la calidad de servicio, evidencia una confiabilidad ALTA

Carta de autorización donde se ejecutó la investigación



SUB GERENCIA DE  
RECURSOS HUMANOS

“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

Juanjuí, 01 de Diciembre del 2017

**CARTA N° 082-2017-SGRH/MPMC-J**

Srta.

**KRYSTEL SHUPINGAHUA GUTIÉRREZ.**

**Presente.**

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA INVESTIGACIÓN.

REFERENCIA: SOLICITUD EXPEDIENTE N° 10985

De mi especial consideración.

El presente es para expresarle mi cordial saludo y a la vez, para comunicarle que, se AUTORIZA REALIZAR en nuestras instalaciones, su trabajo de investigación para elaboración de Tesis titulado “LA CONVERGENCIA TECNOLÓGICA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL CÁCERES 2017”

Sin otro en particular, me suscribo de usted reiterándole mi consideración distinguida.

Atentamente:

  
Municipalidad Provincial  
Mariscal Cáceres - Juanjuí  
Región San Martín - Perú  
**Bach. Deniz F. Távora Olea**  
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Shupingahua Gutiérrez Krystel

D.N.I. : 46237056.....

Domicilio : Jr. Mateo Pumacahua N° 348-Urb.9 de Abril

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 943246695

E-mail : krystelshupingahua@gmil.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Shupingahua Gutiérrez Krystel

Título de la tesis:

"La convergencia tecnológica y la calidad de servicio al usuario en la  
Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017"

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : .....

Fecha :

01/04/2019

# Informe de Originalidad



“La convergencia tecnológica y la calidad de servicio al usuario en la  
Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

Br. Krystel Shupingahua Gutiérrez

**ASESOR**

Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo

## Resumen de coincidencias

24 %

Coincidencia 1 de 9

1	www.unesco.org Fuente de Internet	8 %
2	www.biblioises.com.ar Fuente de Internet	6 %
3	www.agubernamental... Fuente de Internet	2 %
4	www.uda.ad Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.espe.edu.ec Fuente de Internet	1 %
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1 %
7	portal.jne.gob.pe Fuente de Internet	1 %
8	www.libros-shop.com Fuente de Internet	<1 %

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Hipólito Percy Barbarán Mozo**, docente de la **Experiencia Curricular: Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación** correspondiente al III y IV ciclo académico y revisor de la Tesis: "**La convergencia tecnológica y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017**"; he sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y comprobado lo siguiente:

Que el referido trabajo académico tiene un **índice de similitud de 24%**, verificable en el reporte de originalidad del Programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas de uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 03 de enero de 2019

  
Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
CPPe N° 357054

---

Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
Docente Metodólogo



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN:

**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Krystel Shupingahua Gutiérrez**

INFORME TITULADO:

**“La convergencia tecnológica y la calidad de servicio al usuario en la  
Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres, 2017”**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Maestra en Gestión Pública**

SUSTENTADO EN FECHA: 15 de Marzo del 2018

NOTA O MENCIÓN: Aprobada por mayoría.

  
-----  
**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**  
**DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN**  
**UCV - TARAPOTO**