



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales en el Centro de Mejor
Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte - 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Elard Greely López Sánchez (ORCID: 0000-0001-5735-7826)

ASESORA:

Dra. Luzmila Lourdes Garro Aburto (ORCID: 0000-0002-9453-9810)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Este trabajo es principalmente dedicado al divino señor quien ha guiado mis pasos durante toda mi vida.

A mis padres, que siempre han sido el respaldo para luchar por mis metas; a mis hermanas a quienes nunca les ha faltado palabras para darme ánimos y aliento, a toda mi familia que siempre llevo y llevaré en mi corazón.

Agradecimiento

Agradezco al alma mater, por brindarme esta magnífica oportunidad de lograr este grado académico, de seguir estudiando y superarme; de la misma manera, a los docentes quienes en cada clase impartieron sus conocimientos, que han coadyuvado al éxito de mi formación profesional, en especial a mi asesora, por permitirme concluir con este trabajo.

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): LÓPEZ SÁNCHEZ, ELARD GREELY

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

NIVEL DE ACEPTACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS SERVICIOS DIGITALES EN EL CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO (MAC) LIMA NORTE - 2019

Fecha: 15 de mayo de 2019

Hora: 11:30 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. José Valqui Oxolón

Firma: 

SECRETARIO: Dra. Estrella Esquiagola Aranda

Firma: 

VOCAL: Mg. Santiago Gallarday Morales

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBADO POR UNANIMIDAD*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Elard Greely López Sánchez, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado "Nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte - 2019.", presentada, en 105 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 31 de marzo del 2019



Elard Greely López Sánchez

DNI 44402462

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
1.1 Realidad problemática	2
1.2 Trabajos Previos	4
1.1.1 Internacionales	4
1.2.2 Nacionales	5
1.3 Teorías relacionadas al tema	6
1.4 Formulación del problema	17
1.4.1 Problema general	17
1.4.2 Problemas específicos	17
1.5 Justificación del estudio	18
1.5.1 Teórica	18
1.5.2 Práctica	19
1.5.3 Legal	19
1.6 Objetivos	19
1.6.1 Objetivo general	19
1.6.2 Objetivos específicos	19
II. Método	21
2.1 Diseño de investigación	22
2.2 Identificación de la variable	22
2.2.1 Operacionalización de la variable	23
2.3 Población, muestra y muestreo	23
2.3.1 Población	23

2.3.2 Muestra	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
2.5 Validación y confiabilidad del instrumento	25
2.6 Métodos de análisis de datos	26
2.7 Aspectos éticos	26
III. Resultados	27
3.1 Descripción de resultados	28
IV. Discusión	47
V. Conclusiones	52
VI. Recomendaciones	56
VII. Referencias	58
Anexos	63
Anexo 1. Instrumento	64
Anexo 2. Certificado de validez	66
Anexo 3. Matriz de consistencia	75
Anexo 4. Autorización de publicación de tesis	78
Anexo 5. Acta de aprobación de originalidad	79
Anexo 5. Reporte Turnitin	80
Anexo 3. Autorización de la versión final del trabajo de investigación	81

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable Aceptación tecnológica	23
Tabla 2.	Ficha Técnica del instrumento.	25
Tabla 3.	Calificación del instrumento de la validez de contenido a través de juicio de expertos del cuestionario sobre Aceptación de la tecnología.	26
Tabla 4.	Nivel de aceptación de la tecnología según edad	28
Tabla 5.	Nivel de aceptación de la tecnología según sexo	29
Tabla 6.	Nivel de aceptación de la tecnología según grado de instrucción	30
Tabla 7.	Nivel de aceptación de la tecnología según distrito de procedencia	31
Tabla 8.	Nivel de aceptación de la tecnología según la institución donde se realizó el trámite	33
Tabla 9.	Nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión facilidad de uso percibida, según las instituciones	34
Tabla 10.	Nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión utilidad percibida, según las instituciones	36
Tabla 11.	Nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión actitud hacia el uso de servicios digitales, según las instituciones.	37
Tabla 12.	Nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión intención de uso de los servicios digitales según las instituciones.	39
Tabla 13.	Nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión norma subjetiva, según las instituciones.	40
Tabla 14.	Nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión control percibido, según las instituciones.	42
Tabla 15.	Nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión Innovativeness, según las instituciones.	43
Tabla 16.	Nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión seguridad percibida, según las instituciones.	45

Índice de figuras

Figura 1. Modelo de aceptación de tecnología (TAM)	11
Figura 2. Modelo de la teoría del comportamiento planificado	12
Figura 3. Modelo de estructural de Tavera y Londoño (2014), modificado para el presente estudio.	14
Figura 4. Nivel de aceptación de la tecnología según edad.	28
Figura 5. Nivel de aceptación de la tecnología según sexo.	29
Figura 6. Nivel de aceptación de la tecnología según grado de instrucción.	30
Figura 7. Nivel de aceptación de la tecnología según distrito de procedencia.	32
Figura 8. Nivel de aceptación de la tecnología según institución donde se realizó el trámite.	33
Figura 9. Nivel de aceptación de la tecnología según la dimensión facilidad de uso percibida.	35
Figura 10. Nivel de aceptación de la tecnología según la dimensión utilidad percibida.	36
Figura 11. Nivel de aceptación de la tecnología según la dimensión actitud hacia el uso de servicios digitales.	38
Figura 12. Nivel de aceptación de la tecnología según la dimensión intención de usar los servicios digitales.	39
Figura 13. Nivel de aceptación de la tecnología según la dimensión norma subjetiva.	41
Figura 14. Nivel de aceptación de la tecnología según la dimensión control percibido	42
Figura 15. Nivel de aceptación de la tecnología según la dimensión Innovativeness.	44
Figura 16. Nivel de aceptación de la tecnología según la dimensión seguridad percibida.	45

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019”, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales brindados por instituciones del Estado en el Centro de mejor atención al ciudadano (MAC).

Para realizar esta investigación se tomó como muestra a 80 personas entre varones y mujeres que habían realizado trámites en el Centro de mejor atención al ciudadano en el horario de 2:00 pm hasta las 7:00 pm, durante un solo día, esta selección se realizó por conveniencia por lo que el constituye una muestra no probabilística. La investigación fue de diseño no experimental, de nivel descriptivo y la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario del modelo de aceptación de tecnologías (TAM), que consta de 39 preguntas. Luego de aplicar los instrumentos se procedió a realizar el análisis estadístico correspondiente a través del software SPSS 25, posteriormente se presentaron los resultados mediante tablas y gráficos de barras.

El nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según edad, es alta para el grupo de personas de entre 18-35 años; es alta para el grupo de personas de entre 36-53 años; y es regular para el grupo de personas de entre 54-71 años. Según sexo, la aceptación es mayoritariamente alta en varones y mujeres, de acuerdo al grado de instrucción la aceptación tecnológica es alta en todos los grupos, así como en los distritos estudiados, por último, según institución, el nivel de aceptación es alta para todos los grupos: Migraciones, Ministerio de Relaciones exteriores, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Poder Judicial, Reniec y Sunat.

Palabras clave: Aceptación de tecnologías, TIC, servicios digitales

Abstract

This research work entitled "Level of acceptance of digital services in the Center for Better Citizen Services (MAC) Lima North - 2019", had as its main objective to determine the level of acceptance to provide the services provided by the State institutions in the center of better citizen service (MAC).

To carry out this research, please use as sample 80 people between men and women who have completed procedures in the Citizen Service Center from 2:00 p.m. to 7:00 p.m., during a single day, this selection is He made a convention so the result was a non-probabilistic sample. The investigation was of a non-experimental design, of a descriptive level and the technique of data collection of the survey, whose instrument was the questionnaire of the model of acceptance of technologies (TAM), which consists of 39 questions. Then, the instruments are shown by means of the corresponding statistical analysis through the SPSS 25 software, and then the results are shown by tables and bar graphs.

The level of acceptance of digital services technology in the Center for Better Citizen Services (MAC) Lima Norte - 2019, according to age, is high for the group of people between 18 and 35 years old; It is high for the group of people between 36-53 years old; and it is regular for the group of people between 54-71 years old. According to the terms, acceptance is mostly high in men and women, according to the degree of instruction, to practice, to practice, to discharge, to all groups. the groups: Migrations, Ministry of Foreign Affairs, Ministry of Transport and Communications, Judiciary, Reniec and Sunat.

Keywords: Acceptance of technologies, ICT, digital services.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

El desarrollo de las tecnologías de información ha crecido de manera vertiginosa en los últimos años; como es el caso del uso del internet, pasando de 1000 millones de usuarios en el 2005 a casi unos 3200 millones de usuarios en el 2015 (Banco Mundial, 2016). El uso de estas tecnologías está impactando favorablemente en la administración pública (Tanto en eficacia como en eficiencia), favoreciendo a los ciudadanos que ahorran tiempo y dinero, además de tener la facilidad de acceder a la información generada en las instituciones del estado (Ortegón, 2013), gracias a ello los ciudadanos ahora pueden participar de manera más activa en el quehacer de la administración pública, demandando mayor transparencia y que se les incluyan en los procesos institucionales que conllevan a la toma de decisiones (Infotec, 2017).

El uso y desarrollo de las tecnologías de información abarca distintos tipos de herramientas, mecanismos y procesos que permiten poder crear, gestionar y almacenar datos, así como también la transmisión de conocimientos a través de estos medios (Edoho, 2003). Esto permite que las instituciones puedan unificar sus procesos tanto físicos como normativos a la utilización de herramientas digitales.

En el Perú, trimestralmente el INEI a través de su informe técnico de Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, obtenido a la Encuesta Nacional de Hogares - ENAHO, muestra indicadores sobre el acceso de los hogares y la población a las Tecnologías de Información y Comunicación, mostrando en su informe del periodo julio – agosto –setiembre del 2018 que el 56.2% de la población de 6 años a más tiene acceso a internet, siendo mayor el uso en varones que en mujeres, así también se aprecia que mayoritariamente se hace uso de las TIC's en las poblaciones jóvenes, puesto que de las personas de 60 años a más solo el 18.1% de ellos usa internet.

En el estado y sector privado se hace uso de las tecnologías de información y comunicaciones, teniendo cada vez mayor relevancia el uso del internet, es así que en el 2015 en el Perú se registró que el 88.5% de las empresas hicieron uso del servicio de internet.

En el sector estatal, el Decreto Legislativo N° 1412, establece el marco de gobernanza del gobierno digital, entendiéndose al mismo como el conjunto de procesos o procedimientos utilizados en las instituciones para el uso de las tecnologías; normas, que limitan los alcances del uso de la tecnología; además de las estructuras, y herramientas que permiten a una organización usar de manera adecuada las tecnologías digitales (tecnologías de información y comunicaciones), este marco rige para los tres niveles de gobierno, el cual en su artículo 18 menciona que las entidades o instituciones que constituyen la administración pública están obligados a garantizar, a sus usuarios, la existencia (implementación) y prestación de los servicios digitales, lo cual es concordante con lo establecido en el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, es decir, el reglamento de la Ley 27658 – Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado Peruano, que indica en su artículo 8 que la calidad de la prestación de los bienes y servicios está dirigida a conocer la necesidad de las personas estableciendo estándares de calidad y utilizar tecnologías de información y comunicación para mejorar los niveles de calidad del bien o el servicio que se brindan.

No obstante, la utilización de tecnologías de la información pasa por la aceptación del uso de estas por parte de los usuarios, que se fundamenta principalmente en la utilidad percibida y la facilidad del uso de las mismas (Davis, 1989), por lo cual para poder determinar si se ofrecen servicios tecnológicos adecuados al usuario por parte de las instituciones de la administración pública, es necesario conocer su aceptación.

Es por ello que se realizó este trabajo de investigación, ya que, específicamente el trabajo está relacionado a la aceptación de los servicios tecnológicos que brindan las instituciones públicas a sus usuarios mediante el uso del internet, este estudio se realizó en el centro de Mejor Atención al Ciudadano – MAC, sede Lima norte.

1.2 Trabajos Previos

1.1.1 Internacionales

Tavera y Londoño (2014) Tuvieron como objetivo explicar la situación y desarrollo de la aceptación tecnológica de la población respecto al e-commerce en Colombia, a través de su investigación de tipo descriptivo cuantitativo, mediante la conjunción de dos modelos reconocidos: Modelo de aceptación Tecnológica TAM y el Modelo del Comportamiento Planificado, para lo cual estos modelos se contrastaron con 497 pobladores de Medellín (los cuales fueron la muestra del estudio). Obtuvieron como resultados que los ambos modelos son pertinentes para explicar el comportamiento de las personas respecto a la adopción del e-commerce, siendo la confianza percibida (del modelo TAM) el principal causante de la intención de los usuarios de usar el e-commerce.

En los servicios que son brindados por las instituciones públicas muchas veces se requiere que los usuarios hagan pagos en línea como en el caso del e-commerce, por lo que estos resultados pueden contrastarse con los de la presente investigación.

Ballesteros, Tavera y Castaño (2015) cuya investigación de tipo exploratoria y descriptiva tuvo como objetivo principal realizar un análisis de los antecedentes de la aceptación tecnológica de la publicidad que se da mediante dispositivos móviles en Colombia, para lo cual, posteriormente a la revisión bibliográfica, aplicaron una encuesta a 530 personas de ciudades importantes de Colombia como Cali, Bogotá, Barranquilla, Medellín y Manizales, dicha muestra fue escogida por conveniencia para personas con edades menores a los 35 años, concluyeron que la utilidad percibida tiene mayor incidencia respecto a la intención de uso de la publicidad en dispositivos móvil.

Este trabajo mostró como el factor más determinante en la aceptación tecnológica respecto a la publicidad que se brinda en equipos o dispositivos móviles, a la utilidad percibida, es decir, que el mayor factor está relacionado a cuanto puede hacer más eficiente, al usuario, la tecnología mencionada.

Sánchez, Olmos y García (2015) mediante su investigación, buscó exponer los resultados obtenidos al haber aplicado un cuestionario basado en el modelo

TAM sobre aceptación de las tecnologías móviles realizada a estudiantes de maestría en educación, esta investigación descriptiva, tuvo como muestra a 202 estudiantes, de los cuales el 36.1% fueron varones y el 63.9% mujeres, de entre 18 a 20 años. Concluyeron que existe una disposición favorable de estos alumnos respecto al uso de los dispositivos móviles para sus futuras prácticas docentes, además de encontrarse que no existen diferencias significativas en la adopción de las tecnologías en relación al sexo de la persona.

Este estudio representa una fuente de información importante, puesto que expone como resultado que para personas jóvenes de entre 18 y 20 años, existe una aceptación de la tecnología sin que tenga como un factor determinante el sexo de cada persona.

1.2.2 Nacionales

Arteaga y Choquehuanca (2016) buscaron determinar, mediante su investigación descriptiva y correlacional de enfoque cuantitativo, los factores de la percepción de los usuarios de banca privada, respecto al uso del servicio digital y móvil en Arequipa, para ello aplicaron encuestas usando como instrumentos cuestionarios adaptados del modelo de aceptación Tecnológica TAM, tomando para ello una muestra que no fue probabilística de 384 usuarios. Los resultados evidenciaron la relación existente entre las variables estudiadas, los cuales exponen en un 61.9% la explicación del uso de dicho servicio; punto adicional es que explican que el instrumento que fue utilizado es confiable y válido.

Meneses (2016) buscó como objetivo principal evidenciar como se relaciona la gestión de las TIC's y la satisfacción de requerimientos, por parte de sus usuarios, de registro de información en el OSCE, para lo cual realizó un estudio de tipo cuantitativo, correlacional; tomando a 46 trabajadores como muestra de su estudio, a los cuales les tomaron una encuesta basada en un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los resultados mostraron la relación de influencia directa entre las variables, destacando el papel de las TIC's para lograr la satisfacción de los usuarios.

Pacheco (2017) buscó determinar la existencia de una relación entre el uso de tecnología digital con la gestión administrativa (hospitalaria) en un centro

médico. Desarrolló, para este fin, una investigación de tipo cuantitativa, de nivel correlacional, no experimental; y usó cuestionarios validados por juicio de expertos para obtener los datos de su investigación, dicho cuestionario fue aplicado a 175 usuarios de una población de 500. Mediante esta investigación se determinó la existencia de una correlación entre las variables, de manera significativa; y de manera baja y moderada, entre las TIC's y los procesos esenciales y de soporte, respectivamente. Además, de acuerdo a las recomendaciones presentadas en esta investigación, las tecnologías pueden permitir aligerar procesos lo que finalmente mejorará la satisfacción de quienes acceden a ella.

1.3 Teorías relacionadas al tema

La aceptación de la tecnología ha sido un tema ampliamente tratado, teniendo dentro de sus principales teorías o modelos de estudio a: Modelo de aceptación de tecnologías (TAM) y la Teoría del Comportamiento Planificado (TPB). Las cuales describen los factores que determinan la aceptación de las personas respecto a las tecnologías. Antes de pasar a la revisión de las teorías y modelos de aceptación de la tecnología, se desarrollan conceptos referidos al ámbito que abarca el presente estudio.

La tecnología

Se estima que la tecnología apareció cuando el hombre empezó a usar los recursos de la naturaleza como herramientas simples, es decir, hace unos 600 000 a.c., cuando, por ejemplo, usaron las piedras para poder hacer incisiones en la carne de los animales muertos (Friaoli, 1999). Ahora bien, el término tecnología proviene del griego *techné*, que se refiere a la práctica o experiencia sobre algo y que conjuntamente con la otra palabra griega *logos*, utilizada en principio por Heráclito, que se refiere a la razón mundial o razón universal o también como saberes o tratado, esto es, el uso de ambos significados juntos nos da la idea del conocimiento o saberes de las técnicas o experiencias sobre algo. No obstante el uso de la palabra en sí, aparece a mediados del siglo XVIII, cuando se hace uso del nombre para referirse al arte de elaborar máquinas, muy relacionado con la revolución industrial, por lo que para algunos autores está es una derivación de la ciencia industrial (Gómez, 2011). No obstante, este concepto se refiere más a la técnica

que a la tecnología propiamente dicha, tal como la conocemos hoy, ahora bien, la diferenciación de ambas se estima haberse dado en 1879 por Alfred Espinas, quién usa la palabra tecnología para referirse a la organización sistemática de cualquier técnica y se refiere a técnica como la habilidad que posee cualquier individuo para realizar una actividad en particular (Mitcham, 1989).

Para el siglo XIX se estableció el paradigma de lo que se entiende como tecnología, partiendo de los laboratorios industriales, lugares donde se desarrollaban investigaciones sobre nuevos productos o nuevas prácticas, lo que generó a su vez mayores relaciones entre las fábricas y las universidades; en estos laboratorios industriales se descubrieron y realizaron grandes avances, como el descubrimiento del primer colorante sintético por William Henry Perkin o la bombilla eléctrica en los laboratorios de electricidad de Thomas A. Edison, así también, estos laboratorios se expandieron a distintos sectores como el hierro, fertilizantes, productos farmacéuticos, entre otros, esta expansión se hizo más grande en el siglo XX, predominando las compañías de electricidad y la química, lo que conllevó a que también se incrementara la cantidad de personas que se dedicaban a la investigación (Gómez, 2011).

La conceptualización de la tecnología, posteriormente, pasa a asimilarse a distintos entornos puesto que no existe una definición que pueda utilizarse de manera unificada, es así que se postulan las definiciones de acuerdo al campo en el que se encuentre, por ejemplo, para Mario Bunge (1985), la tecnología es un cuerpo de conocimiento que es el resultado eventual de la aplicación de la ciencia, es decir, basa el concepto de tecnología al ámbito del conocimiento; no obstante, como mencionan Gonzáles, López y Lujan (2004), puede entenderse también como tecnología a las herramientas o artefactos construidos para realizar una determinada labor; así también podemos encontrar acepciones en el diccionario de la real academia española en la que se indica que la tecnología es el “conjunto de teorías y técnicas que permiten el aprovechamiento práctico del conocimiento científico”, no obstante en la actualidad se usa más el término de la tecnología, no como el resultado de la aplicación de la ciencia, sino más bien como el proceso que conlleva a los resultados, considerando así el aspecto técnico, es decir, el conocimiento, la destreza, máquinas, herramientas y recursos) y el aspecto

organizacional (donde se pone en relevancia la actividad profesional, económica e industrial) y el cultural (códigos éticos, valores, objetivos y códigos de comportamiento)(González, M. et. al, 2004).

Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC's)

Proviene de la unión de dos tipos de tecnologías, por una parte las tecnologías de la información, cuyo acrónimo denominado “informática”, fue creada en Francia en 1962, que basa su significado en la automatización de la información a través de medios computacionales. Por su parte las tecnologías de la comunicación, que parte del hecho mismo de que el ser humano transmite o comparte algo que quiere expresar, es decir es un proceso social a través de símbolos y sistemas de mensajes, que intenta transmitir un sujeto (Ávila, 2012).

Existen diversas definiciones acerca de las TIC's, como la planteada por Jiménez (1994) en la cual indica que es la tecnología que abarca todas las acciones referidas a la “creación, almacenamiento, tratamiento o difusión de la información, independientemente del soporte utilizado”, o lo indicado por la Unesco (2002) que menciona que es un “conjunto de disciplinas científicas, de ingeniería y de técnicas de gestión utilizadas en el manejo y procesamiento de la información: sus aplicaciones; las computadoras y su interacción con hombres y máquinas”, Sin embargo, para este trabajo se toma la definición realizada por Ávila (2012), que define a las TIC's como:

Conjunto de herramientas, soportes y canales desarrollados y sustentados por las tecnologías (telecomunicaciones, informática, programas, computadores e internet) que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos, contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética a fin de mejorar la calidad de vida de las personas. (2012, p. 132 – 133).

Servicios

Los servicios han sido estudiados de manera amplia, debido a que es un gran factor dentro de las economías mundiales, sin que pertenezca al sector primario (obtención de materias primas), ni al secundario (transformación de materias primas) (Escauriaza, Tintoré y Torres, 2001). Es así que a lo largo de la historia se han venido postulando diversas definiciones, como la propuesta por Department of Industry, Science and Resources (1999), que dice que los servicios “proporcionan ayuda, utilidad o cuidados, experiencia, información u otro contenido intelectual y la mayoría del valor es intangible en lugar de residir en cualquier producto físico”, es decir, se conceptualiza a los servicios como actividades cuyo valor no es tangible, pero el solo hecho de realizar una actividad no es suficiente para poder ser catalogado como un servicio, tal es el caso que Hill (1977) postuló como definición - siendo está una de las más aceptadas – que un servicio es un “cambio en la condición de una persona o de un bien, perteneciente a alguna unidad económica, que se origina como consecuencia de la actividad de alguna otra actividad económica, con el acuerdo previo de aquella persona o unidad económica”, esto es, para que se considere un servicio, quién consume el servicio debe ser afectado por la actividad de alguna manera.

El valor generado en el servicio no es tangible, lo cual genera que tampoco se tenga propiedad de lo brindado, como lo postulan Kotler y Armstrong (2003), que definen a los servicios como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra, esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa”. Esta misma definición incluye, pero no precisa la intencionalidad por la cual se genera el servicio, por lo que puede completarse la conceptualización de los servicios como lo postulado por Stanton, Etzel y Walker (2000), que definen a los servicios “como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.

Servicios digitales

En el caso peruano, la normativa que rige la administración pública define los parámetros identificables de los servicios digitales, tal es el caso que a través del

Decreto Legislativo N° 1412 – 2018, decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital, se define un servicio digital como:

Aquel provisto de forma total o parcial a través de internet u otra red equivalente, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general.

Cabe resaltar que cuando se refieren a tecnologías digitales se hace referencia a TIC's. Además, se debe tener en cuenta que esta definición resalta la finalidad, siendo esta la generación de valor público, es decir, los servicios digitales, brindados por los organismos de la administración pública, deben priorizar que lo brindado realmente sea productivo o beneficioso para sus usuarios, esto es, en primera instancia, los servicios digitales deben ser aceptados por los ciudadanos.

Modelo de aceptación de tecnologías – Technology acceptance model (TAM)

Esta teoría fue planteada por Davis (1989), mediante la cual intenta explicar el comportamiento humano respecto a su intención de aceptar el uso de tecnologías, su teoría expone como principales variables determinantes del uso de la tecnología a la facilidad de uso percibida y a la utilidad percibida (Tavera y Londoño, 2014). La facilidad de uso la definen como el nivel considerado por una en el que el uso o utilización de ésta no le requerirá mayor esfuerzo, así mismo la utilidad percibida se define como la medida en la que cualquier persona considera que haciendo uso de una determinada tecnología mejorará su rendimiento en el trabajo (González y Valdivia, 2015).

Este modelo se basa en una teoría anterior denominada Teoría de Acción Razonada (TRA), estructurada por Ajzen y Fishbein en 1974, que busca, en base a las intenciones y actitudes de las personas, predecir su conducta (Cabero, Sampedro y Gallego, 2016).

El modelo TAM ofrece como ventaja su solidez teoría y sencillez, lo que lo ha convertido en uno de los más usados, tanto en áreas como negocios, informática e inclusive en educación donde se ha diversificado el estudio tanto para profesores como para alumnos (Sánchez, Olmos y García, 2013).

La utilidad del modelo radica en su capacidad para predecir si las personas usaran o adoptarán determinadas tecnologías de información (Alonso, 2016), lo cual es información valiosa para quienes requieren que se haga uso de las mismas.

El modelo inicial presentado por Davis, se presenta a continuación:

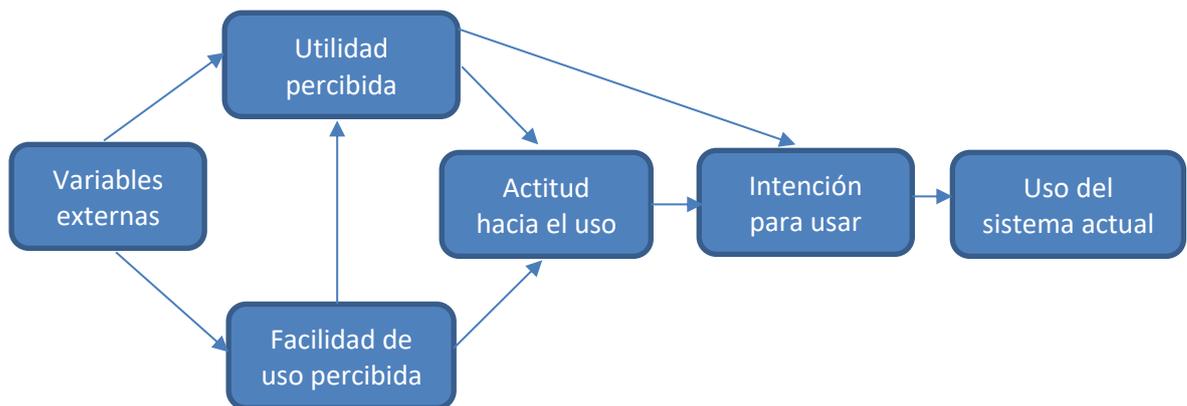


Figura 1. Modelo de aceptación de tecnología (TAM)

Nota: Fuente fue extraída de Davis, Bagozzi y Warshaw. "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models".

Teoría del Comportamiento Planificado – Theory of Planned Behavior (TPB)

Esta teoría, propuesta por Ajzen (1991) es considerada un modelo más amplio que el TAM, se ha establecido la base conceptual en investigaciones cuyo foco de estudio se centra en el comportamiento del consumidor (Tavera y Londoño, 2014). Esta teoría se basa en la intención de comportarse como el determinante para un futuro comportamiento, teniendo en cuenta factores externos e internos del individuo, los cuales permiten que se realice una acción. Esta intención tiene como factores que la condicionan a la actitud frente a una determinada acción, sea esta positiva o negativa; también a la percepción del comportamiento lo cual es juzgado a manera de aprobación o desaprobación por parte del entorno de la persona, es decir, la norma subjetiva y la percepción de control, esto es, la percepción que tiene un individuo sobre la capacidad para influir en el resultado final fundamentado en los recursos necesarios para llevar a cabo la acción; estas acciones y su influencia dependen del contexto o situación específica a la que está expuesta el individuo, sin embargo todas están relacionadas entre sí (Regalado, Guerrero y Montalvo, 2017).

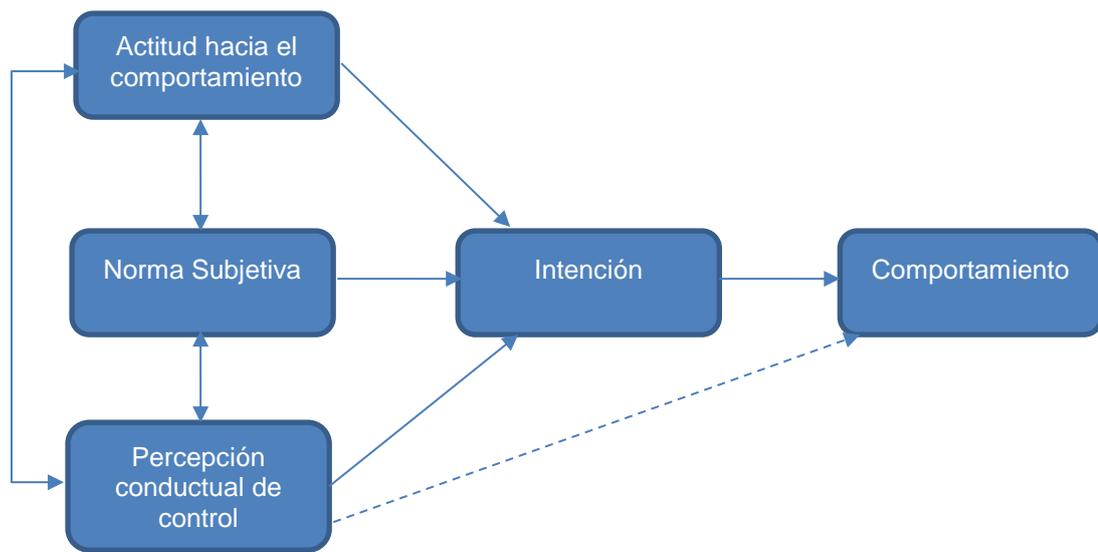


Figura 2. Modelo de la teoría del comportamiento planificado

Nota: Fuente extraída de Ajzen Icek. The Theory of Planned Behavior

El modelo estructural

En el año 2014 Tavera y Londoño, A partir de las teorías mencionadas anteriormente, desarrollaron un nuevo modelo publicado en la Revista Ciencias Estratégicas de la ciudad de Medellín en Colombia, modelo que ha servido de base para muchos estudios de aceptación de tecnología tanto del e-comerger como de otros usos de la tecnología, debido a que parte de dos teorías reconocidas además que incluye como uno de sus factores a lo que denominan innovativeness (Franco, 2016), el cual es entendido como el deseo relativo que tiene un sujeto de ensayar un producto o servicio nuevo (Tavera y Londoño, 2014).

El presente estudio tomó este modelo, adaptándolo a la realidad descrita, teniendo como consideración la relación existente entre seguridad y confianza como factor de análisis de la variable Aceptación tecnológica, es decir, el constructo denominado seguridad, si bien es diferenciado por los autores, se ha podido constatar que esta la confianza estar directamente influenciada por la seguridad percibida (Torres y Valenzuela, 2011), esto es, a mayor seguridad se tendrá mayor confianza, que, como lo menciona Cheung y lee (2005), respecto a la satisfacción de los clientes en las compras por internet, el objetivo es obtener la confianza de los usuarios. Lograr una percepción de seguridad es un factor clave que permite llegar a la confianza hacia un banco en internet, es decir, los clientes o usuarios

perciben que existe seguridad suficiente para confiar en estas instituciones y como consecuencia de ellos, realizan sus operaciones mediante sus medios digitales.

Bajo esta consideración, el modelo a utilizar se presenta en la siguiente figura:

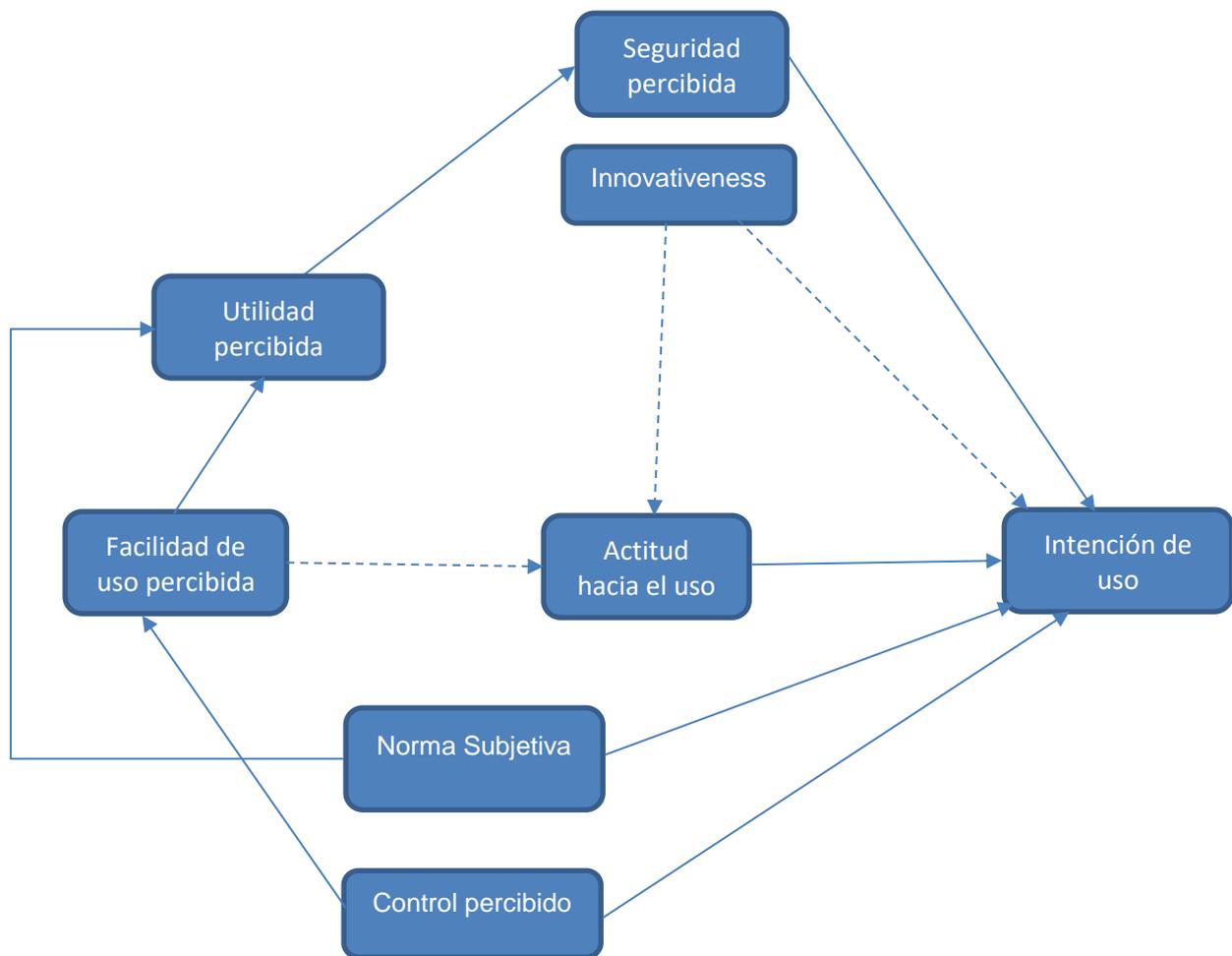


Figura 3. Modelo de estructural de Tavera y Londoño (2014), modificado para el presente estudio.

Nota: Elaboración propia

Dimensiones de la Aceptación de la Tecnología

Según Tavera y Londoño (2014) se establecieron las dimensiones siguientes:

Facilidad de uso percibida

La facilidad de uso percibida se define como el nivel en que una persona considera que el uso o utilización de la tecnología no le requerirá mayor esfuerzo (Davis, 1989).

Utilidad Percibida

La utilidad percibida se define como la medida en la que cualquier persona considera que haciendo uso de una determinada tecnología mejorará su rendimiento en el trabajo (Davis, 1989).

Actitud hacia el uso

Entendida como la dimensión que refleja los sentimientos respecto al uso de la tecnología (Taylor y Todd, 1995), éstos pueden ser favorables o no, lo cual conlleva a la disposición que tenga el sujeto para realizar una conducta determina, como lo es, el uso de la tecnología (Franco, 2016).

Intención de uso

Definida como la probabilidad de que un sujeto utilice una determinada tecnología (Davis, 1989), esto es, el nivel que un sujeto pretende realizar una conducta, planeada de manera consciente (Franco, 2016)

Norma Subjetiva

Definida como la influencia que ejercen las personas que un sujeto considera importantes para él, respecto a su intención de realizar una conducta determinada (Venkatesh y Davis, 2000).

Control Percibido

Refleja las creencias de un sujeto de poder tener acceso a los recursos y oportunidades necesarias para realizar un comportamiento, o alternativamente, a los factores internos y externos que pueden impedir el desempeño del comportamiento (Taylor y Todd, 1995)

Innovativeness

Es entendido como el deseo relativo que tiene un sujeto de ensayar un producto o servicio nuevo (Tavera y Londoño, 2014).

Seguridad Percibida

Es definida como la medida en que un cliente potencial cree que el sitio web de comercio electrónico (o servicios digitales) es seguro para transmitir información confidencial (Chang y Wen, 2009)

Gobierno electrónico o Gobierno Digital

La Organización para la cooperación y desarrollo económico (OECD, por sus siglas en inglés, definió en el año 2003 al gobierno electrónico como “el uso de las tecnologías de información y la telecomunicación, particularmente la internet, como herramienta para mejorar la administración”, posteriormente en el 2007 el Centro Latinoamericano para el desarrollo (CLAD), mencionó que el gobierno electrónico es considerado como “el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos”, cuyo concepto se basa en la necesidad de mejorar la atención al ciudadano, fortaleciendo las instituciones públicas y modernizando sus procesos y mecanismos de gestión, es así que el gobierno electrónico puede proporcionar a los ciudadanos servicios en línea, transparencia y rendición de cuentas, facilidades para la participación ciudadana y capacitación y educación a distancia (Cepal, 2009). En el 2017, mediante otra publicación de Cepal, se indica que no se trata solamente de cuántos equipos informáticos son si son de buena calidad, sino de que el uso de dichas herramientas sea productivo, del valor público agregado y de cuanto impacta en los ciudadanos (Cepal, 2017), es decir, el uso o aplicación de tecnologías requiere que este genere un impacto social importante en beneficio de los usuarios de las instituciones de la administración pública.

Marco normativo peruano de gobierno electrónico

A fin de generar una mejora en la gestión pública y tener un estado democrático, se declara en proceso de modernización al estado peruano, mediante la Ley 27658, Ley marco de modernización de la gestión pública del estado. Ley que en su Artículo N° 4, menciona que “la finalidad del proceso de modernización del estado se fundamenta en la obtención de mayores niveles de eficiencia del sistema estatal, buscando una mejor atención al ciudadano, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos”, es decir, el fin de la modernización del estado recae en saber

usar los recursos estatales, considerando prioritariamente que aquello en lo que se va gastar el dinero genere mayor utilidad o bienestar a los ciudadanos, por ende, el gasto público en tecnologías de información y comunicaciones debe estar orientado hacia mejorar las condiciones, facilitar o permitir una mejor prestación de un servicio del estado a sus usuarios.

Así mismo, se tiene el Decreto legislativo N° 1412, del año 2018, decreto legislativo que aprueba la ley de gobierno digital, que es el que establece los lineamientos para la gestión de las TIC's en el sector público, en los tres niveles de gobierno, teniendo de ente rector para esto a la Secretaría de gobierno digital. Cabe mencionar que los términos de gobierno electrónico y gobierno digital se han venido usando de la misma manera (Luna, Gil y Sandoval, 2015) en distintos países incluyendo el Perú.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según edad, sexo, grado de instrucción, distrito e institución?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión facilidad de uso, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones?

Problema específico 2

¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión utilidad percibida, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones?

Problema específico 3

¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión actitud hacia el uso de servicios digitales, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones?

Problema específico 4

¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Intención de usar los servicios digitales, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones?

Problema específico 5

¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión norma subjetiva, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones?

Problema específico 6

¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión control percibido, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones?

Problema específico 7

¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión innovativeness, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones?

Problema específico 8

¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Seguridad Percibida, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Teórica

El presente tema de investigación se justifica porque proporcionará un aporte teórico respecto a la aceptación de la tecnología de los servicios digitales en el

Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC), lo cual genera una documentación valiosa en el planificación del ciclo de Deming de mejora continua, pudiendo incrementar o reducir el uso de estas tecnologías a fin de generar mayor satisfacción a los usuarios externos.

1.5.2 Práctica

Se considera que la investigación tiene una justificación práctica, porque en función de los resultados obtenidos podrán mejorar el uso de las tecnologías de información y comunicaciones (servicios digitales) en esta institución en favor de sus usuarios externos.

1.5.3 Legal

El presente trabajo se enmarca y justifica en la Ley N° 27658: Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que en su Artículo N° 4, menciona que la finalidad del proceso de modernización del estado se fundamenta en la obtención de mayores niveles de eficiencia del sistema estatal, buscando una mejor atención al ciudadano, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según edad, sexo, grado de instrucción, distrito e institución.

1.6.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Facilidad de Uso, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones.

Objetivo específico 2

Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Utilidad Percibida, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones.

Objetivo específico 3

Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Actitud hacia el uso de servicios digitales, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones.

Objetivo específico 4

Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Intención de usar los servicios digitales, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones.

Objetivo específico 5

Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Norma Subjetiva, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones.

Objetivo específico 6

Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Control Percibido, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones.

Objetivo específico 7

Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Innovativeness, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones.

Objetivo específico 8

Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Seguridad Percibida, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones.

II. Método

2.1 Diseño de investigación

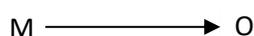
El diseño de esta investigación fue de tipo no experimental de corte transversal, ya que las variables no han sido manipuladas.

Es no experimental porque “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2014, p. 152).

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2010, p.154).

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

Diagrama del diseño descriptivo



Dónde:

M: Representa la muestra del estudio

O: Variable (Aceptación tecnológica)

2.2 Identificación de la variable

Aceptación Tecnológica

La teoría de la acción razonada propuesta por Ajzen y Fishbein, sostiene que los comportamientos sociales relevantes de los seres humanos son influenciados por la información que dispone ésta de manera sistemática y que bajo estos factores el sujeto decide realizar o no una determinada conducta específica. Bajo esta teoría que fue ampliada al campo de las tecnologías por Davis (1989), Tavera y Londoño (2014) indican que la aceptación tecnológica y su modelo para describirla, explican el comportamiento humano determinado por el uso de las tecnologías como principal factor, entendiéndose que la intención se refiere a la decisión de ejecutar o no una acción en particular, es decir, es el factor determinante para predecir una determinada conducta.

2.2.1 Operacionalización de la variable

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Aceptación tecnológica

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas/ valores	Niveles/ rangos
Facilidad de uso percibida	Destreza para el uso Aprendizaje sencillo	1,2,3,4,5,6.		
Utilidad percibida	Eficiencia Productividad	7,8,9,10,11,12.	No (0)	Alta aceptación [27-39]
Actitud hacia el uso de servicios digitales	Positiva Negativa	13,14,15,16.	Sí (1)	Regular aceptación [14-26]
Intención de usar los servicios digitales	Uso de la tecnología Recomendación de la tecnología	17,18,19,20,21.		Baja aceptación [0-13]
Norma subjetiva	Influencia del entorno	22,23,24.		
Control Percibido	Recursos y capacidades controladas	25,26,27.		
Innovativeness	Deseo por usar innovaciones Motivación	28,29,30,31,32,33.		
Seguridad Percibida	Confianza Tranquilidad	34,35,36,37,38,39.		

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Se entiende por población al “conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández et al., 2014, p. 174). En el Centro de Mejor Atención al Ciudadano, sede Lima Norte, la población consta de 1211669 usuarios atendidos durante cada año, lo cual genera una atención de **384 usuarios** por día. No obstante, la cantidad antes mencionada se refiere al total de instituciones que atienden en el MAC sede Lima norte.

2.3.2 Muestra

Una muestra es un “subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos *población*”. (Hernández et al., 2014, p. 175). El presente estudio solo ha considerado a seis de todas las instituciones que atienden en el MAC Lima norte,

las cuales son: Migraciones, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Transportes y comunicaciones, Poder Judicial, Reniec y Sunat.

Teniendo esta consideración se realizó la aplicación de la encuesta a los usuarios atendidos por estas instituciones durante el horario de 2:00 pm hasta las 7:00 pm, durante un solo día, obteniendo 80 personas encuestadas, es así que fue utilizada una muestra no probabilística.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica que se empleó fue la encuesta, que de acuerdo a lo mencionado por Canales (2009) consiste poseer la información respecto a las variables en estudio a través de la opinión, actitudes o sugerencias de los sujetos encuestados. Por lo que en este trabajo se empleó la técnica de la encuesta.

Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario, debido a que es adecuado para el levantamiento de información requerida en esta investigación, así mismo se elaboró la ficha técnica del instrumento, tal como se detalla:

Tabla 2.

Ficha Técnica del instrumento.

Datos generales	
Título:	Cuestionario de Aceptación de la Tecnología
Autor:	Ms.C. Fernando Tavera y Ph.D. Beatriz Londoño
Procedencia:	Colombia-2014
Objetivo:	Recolectar datos de la aceptación de la tecnología
Administración:	Individual
Duración:	15 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a describir el nivel de aceptación de la tecnología por sus usuarios.
Estructura:	La escala consta de 39 ítems, con 02 alternativas de respuesta, de tipo dicotómica: Sí (1), No (0). Asimismo, la escala está conformada por 08 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre los factores que determinan la aceptación de la tecnología.

2.5 Validación y confiabilidad del instrumento

La validez viene a ser el grado o nivel en que los ítems que constituyen el cuestionario representan el contenido que se trata de evaluar. La validez se realizó a través del juicio de expertos.

Tabla 3.

Calificación del instrumento de la validez de contenido a través de juicio de expertos del cuestionario sobre Aceptación de la tecnología.

Nº	Experto	Especialista	Calificación instrumento
Experto 1	Dr. Roger Soto Quiroz	Metodóloga	Aplicable
Experto 2	Dr. Santiago Galloty	Metodólogo	Aplicable
Experto 3	Dra. Luzmila Garro	Metodóloga	Aplicable

La confiabilidad, que se refiere al grado de precisión o exactitud de la medida, en el sentido de que el mismo instrumento puede ser aplicado al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. Esta confiabilidad se verificó mediante una prueba piloto de 20 personas y se usó el estadístico KR-20, el cual mide el nivel de consistencia interna del instrumento cuya escala de valores sea dicotómica, dando como resultado el valor de 0.873, lo cual indica que existe una buena consistencia interna, por lo tanto, el instrumento es confiable.

2.6 Métodos de análisis de datos

El análisis que se realizó fue empleando hojas de cálculo en Excel, donde se calcularon las sumas de los resultados obtenidos por cada dimensión, posteriormente se realizó la transferencia de la data al software SPSS versión 25, para la reconversión de la variable a niveles – rangos y brindar los informes respectivos.

Los resultados se expusieron a través de cuadros de frecuencias que incluyen los porcentajes obtenidos.

2.7 Aspectos éticos

El presente trabajo tiene la autoría del investigador de carácter inédito y original, habiéndose trabajado en base a la realidad problemática descrita y de acuerdo al cronograma establecido en la universidad.

Son de carácter reservado y confidencial, los datos de los usuarios, así mismo quedan en el anonimato cada una de sus respuestas.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

Para realizar una adecuada presentación se tomó en cuenta la aceptación de la tecnología respecto a los factores de edad, sexo, grado de instrucción, distrito de procedencia y la institución dónde se realizó el trámite. Posteriormente se exponen los resultados de acuerdo a cada institución, relacionada a las dimensiones de la variable.

Tabla 4.

Nivel de aceptación de la tecnología según edad

Rango de edades	Nivel de aceptación	Frecuencia	Porcentaje
18-35	Alta aceptación	31	82%
	Regular Aceptación	7	18%
	Baja Aceptación	--	--
36-53	Alta aceptación	26	76%
	Regular Aceptación	7	21%
	Baja Aceptación	1	3%
54-71	Alta aceptación	2	25%
	Regular Aceptación	4	50%
	Baja Aceptación	2	25%

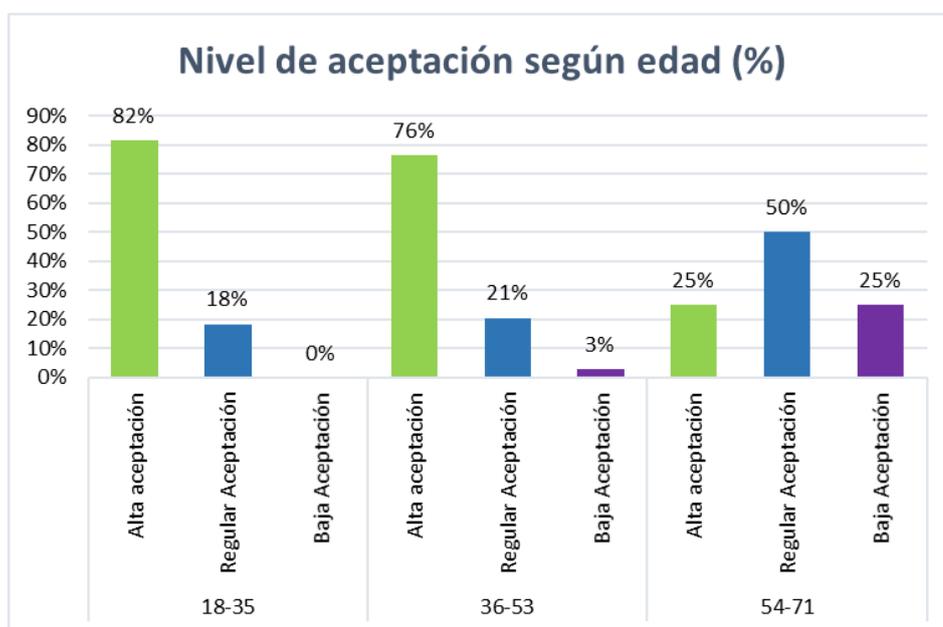


Figura 4. Nivel de aceptación de la tecnología según edad.

En la tabla 4 y figura 4 se puede apreciar los niveles de la aceptación de la tecnología de los servicios digitales, observándose que en el rango de edades comprendido entre los 18 – 35 años de edad se tiene una alta aceptación de la

tecnología con 82%, en el rango de 36 – 53, la alta aceptación de la tecnología llega a un 76%, mientras que en rango de 54 – 71 años, la alta aceptación de la tecnología llega a 25%, que se equipara con la baja aceptación del mismo porcentaje, no obstante se tiene un 50% de Regular aceptación. Cabe resaltar que la alta aceptación de la tecnología decrece a medida que aumenta los rangos de edad, así mismo la baja aceptación de la tecnología se incrementa a medida que aumentan los rangos de edad.

Tabla 5.

Nivel de aceptación de la tecnología según sexo

Sexo	Nivel de aceptación	Frecuencia	porcentaje
Masculino	Alta aceptación	30	65%
	Regular Aceptación	14	30%
	Baja Aceptación	2	5%
Femenino	Alta aceptación	29	85%
	Regular Aceptación	4	12%
	Baja Aceptación	1	3%

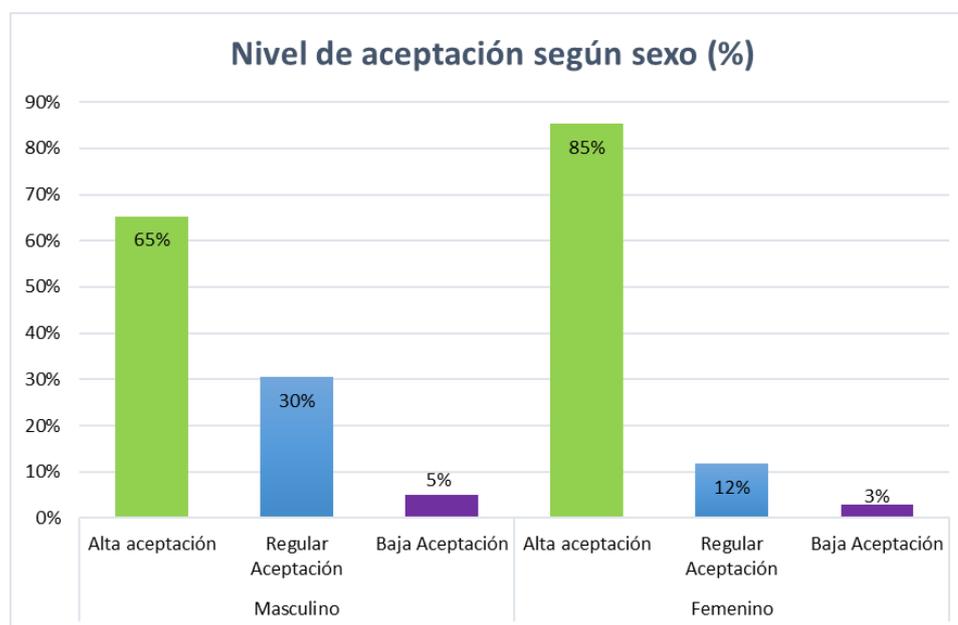


Figura 5. Nivel de aceptación de la tecnología según sexo.

Se aprecia en la tabla 5 y figura 5 que, respecto a la diferenciación respecto al sexo, se tiene un mayor porcentaje de alta aceptación en el sexo femenino, llegando a un 85%, mientras que las personas de sexo masculino llegan a una alta aceptación de 65%. Así también en el sexo masculino se aprecia mayor cantidad de Regular

aceptación (30%) respecto a las personas de sexo femenino (12%), respecto a la baja aceptación se tiene porcentajes similares de 5% y 3%, en personas de sexo masculino y femenino, respectivamente.

Tabla 6.

Nivel de aceptación de la tecnología según grado de instrucción

Grado de Instrucción	Nivel de aceptación	Frecuencia	porcentaje
Secundaria Incompleta	Alta aceptación	2	67%
	Regular Aceptación	0	0%
	Baja Aceptación	1	33%
Secundaria Completa	Alta aceptación	8	80%
	Regular Aceptación	1	10%
	Baja Aceptación	1	10%
Técnica Completa	Alta aceptación	14	67%
	Regular Aceptación	7	33%
	Baja Aceptación		0%
Universitaria Incompleta	Alta aceptación	14	88%
	Regular Aceptación	2	13%
	Baja Aceptación		0%
Universitaria Completa	Alta aceptación	21	72%
	Regular Aceptación	8	28%
	Baja Aceptación		0%

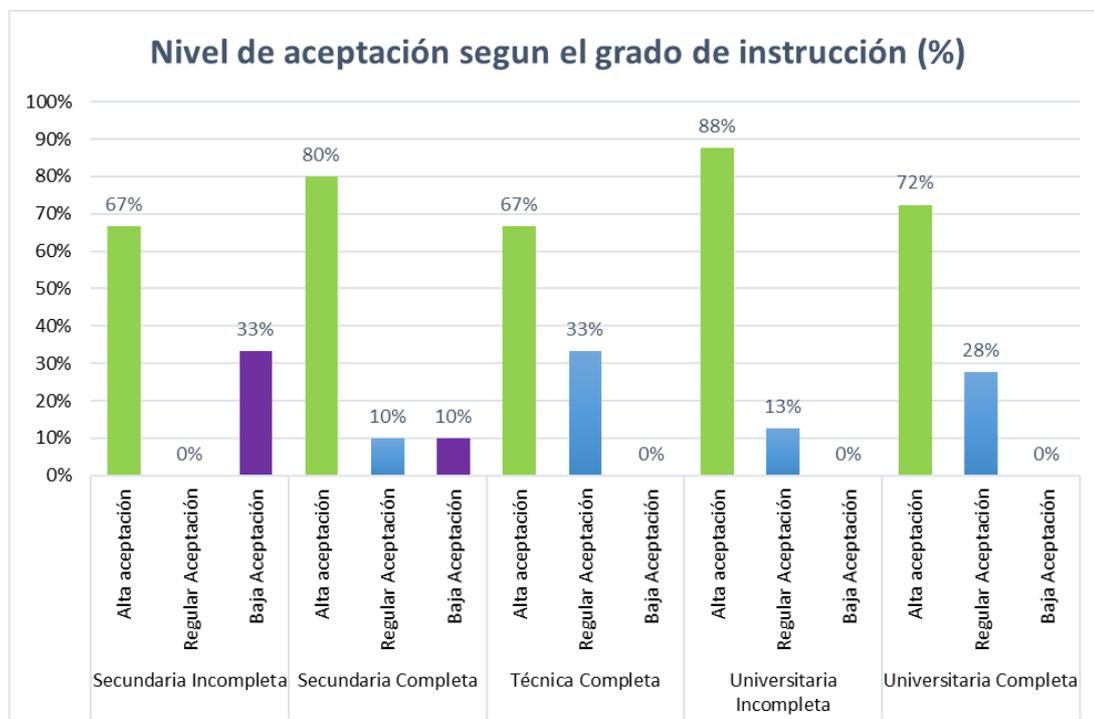


Figura 6. Nivel de aceptación de la tecnología según grado de instrucción.

La aceptación de la tecnología de acuerdo al grado de instrucción, según la tabla 6 y la figura 6, se aprecia en mayor proporción en las personas con grado de instrucción universitaria incompleta (88%), seguido de quienes tienen secundaria completa (80%), universitaria completa (72%) y finalmente las personas con grado de instrucción técnica completa y secundaria incompleta con el mismo porcentaje (67%), no obstante, en esta última categoría se muestra un 33% de baja aceptación que es mayor a todos los grupos antes mencionados, seguido solamente por quienes tienen el grado de instrucción secundaria completa con baja aceptación de 10% y mismo porcentaje en regular aceptación.

Tabla 7.

Nivel de aceptación de la tecnología según distrito de procedencia

Distrito	Nivel de aceptación	Frecuencia	porcentaje
Comas	Alta aceptación	14	87%
	Regular Aceptación	2	13%
	Baja Aceptación	0	0%
Independencia	Alta aceptación	10	71%
	Regular Aceptación	3	22%
	Baja Aceptación	1	7%
Los Olivos	Alta aceptación	12	63%
	Regular Aceptación	5	26%
	Baja Aceptación	2	11%
San Martín de Porres	Alta aceptación	7	58%
	Regular Aceptación	5	42%
	Baja Aceptación	0	0%
Otros	Alta aceptación	16	84%
	Regular Aceptación	3	16%
	Baja Aceptación	0	0%

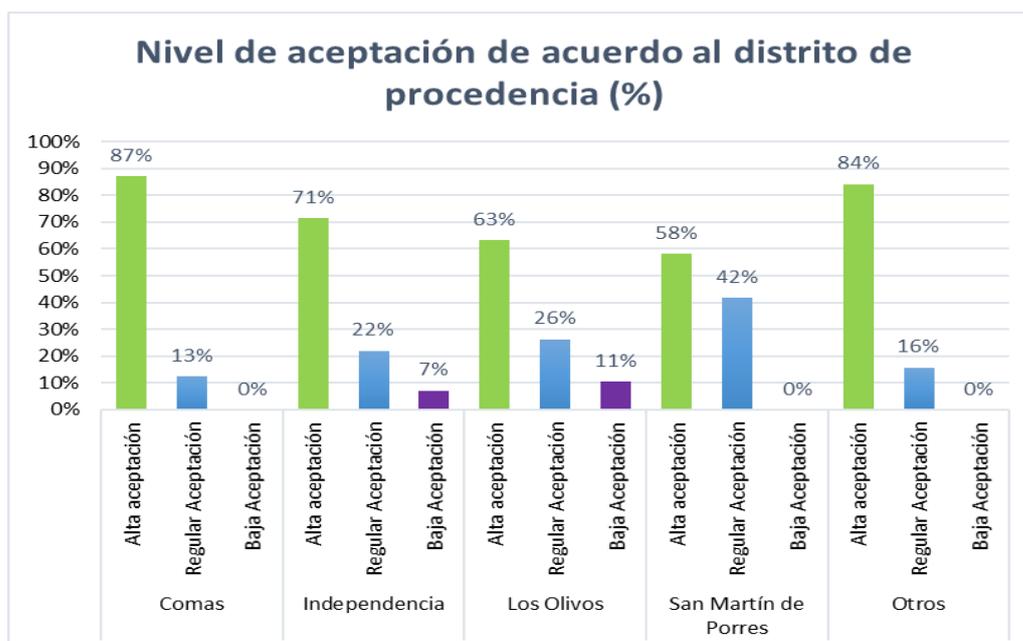


Figura 7. Nivel de aceptación de la tecnología según distrito de procedencia.

Se puede apreciar que, respecto al nivel de aceptación según el distrito de procedencia, se tiene un porcentaje mayor de alta aceptación en el distrito de Comas (87%), seguido de Independencia (71%), Los Olivos (63%) y San Martín de Porres (58%). Las personas encuestadas de otros distritos, en conjunto, tienen una alta aceptación de 84%. Tanto las personas provenientes del distrito de independencia como de los olivos, son los únicos que presentan niveles bajos de aceptación de la tecnología, llegando a un 7% en Independencia y a un 11% en Los olivos.

Tabla 8.

Nivel de aceptación de la tecnología según la institución donde se realizó el trámite

Institución	Nivel de aceptación	Frecuencia	porcentaje
MIGRACIONES	Alta aceptación	8	80%
	Regular Aceptación	2	20%
	Baja Aceptación	0	0%
Ministerio de Relaciones Exteriores	Alta aceptación	5	100%
	Regular Aceptación		0%
	Baja Aceptación		0%
Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Alta aceptación	9	82%
	Regular Aceptación	2	18%
	Baja Aceptación	0	0%
Poder Judicial	Alta aceptación	15	79%
	Regular Aceptación	4	21%
	Baja Aceptación		0%
RENIEC	Alta aceptación	9	60%
	Regular Aceptación	3	20%
	Baja Aceptación		20%
SUNAT	Alta aceptación	3	20%
	Regular Aceptación	7	35%
	Baja Aceptación		0%

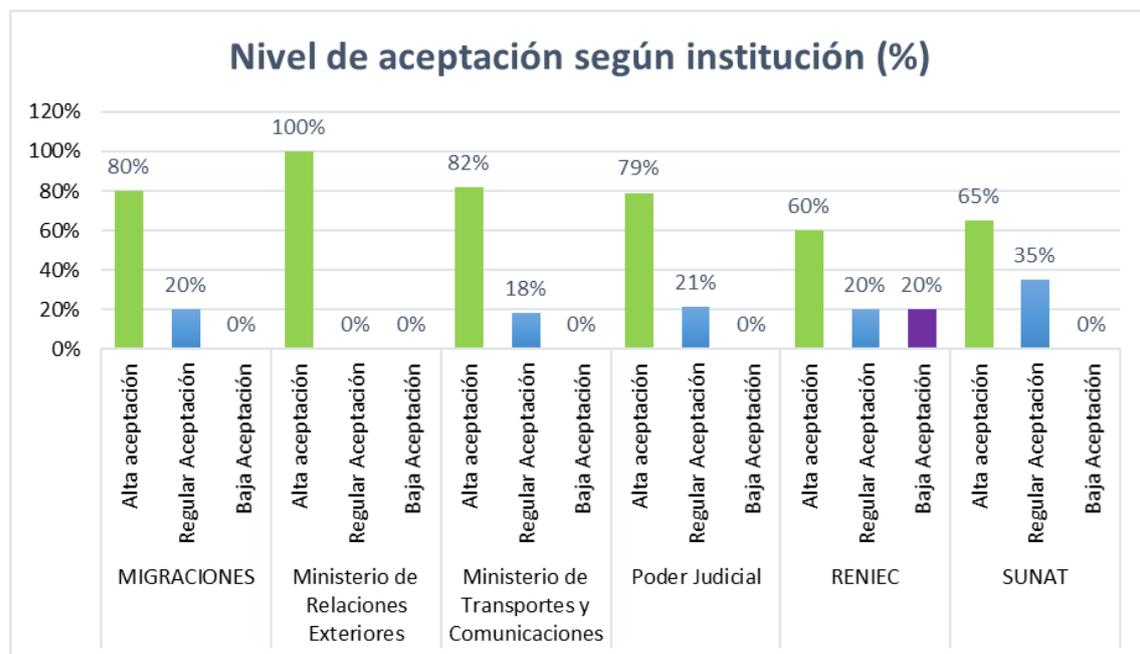


Figura 8. Nivel de aceptación de la tecnología según institución donde se realizó el trámite.

De acuerdo a la tabla y gráfico referidos al nivel de aceptación de la tecnología respecto a la institución donde se realizó el trámite, se tiene un porcentaje mayor de alta aceptación en el Ministerio de Relaciones Exteriores (100%), seguido del Ministerio de transportes y comunicaciones (82%), Migraciones (80%), Poder Judicial (79%), Sunat (65%) y finalmente Reniec (60%). Así también podemos apreciar que solo en Reniec se existe baja aceptación de la tecnología, llegando hasta un 20% del total de usuarios de esta institución. Cabe mencionar que los usuarios de Reniec pertenecen mayoritariamente a los grupos de personas de segundo y tercer rango de edades, es decir, de 36-53 y 54-71.

Tabla 9.

Nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión facilidad de uso percibida, según las instituciones

Institución	Nivel de aceptación	Frecuencia	porcentaje
MIGRACIONES	Alta aceptación	10	100%
	Regular Aceptación		0%
	Baja Aceptación		0%
Ministerio de Relaciones Exteriores	Alta aceptación	4	80%
	Regular Aceptación	1	20%
	Baja Aceptación		0%
Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Alta aceptación	11	100%
	Regular Aceptación		0%
	Baja Aceptación		0%
Poder Judicial	Alta aceptación	17	90%
	Regular Aceptación	1	5%
	Baja Aceptación	1	5%
RENIEC	Alta aceptación	10	67%
	Regular Aceptación		0%
	Baja Aceptación	5	33%
SUNAT	Alta aceptación	16	80%
	Regular Aceptación	1	5%
	Baja Aceptación	3	15%

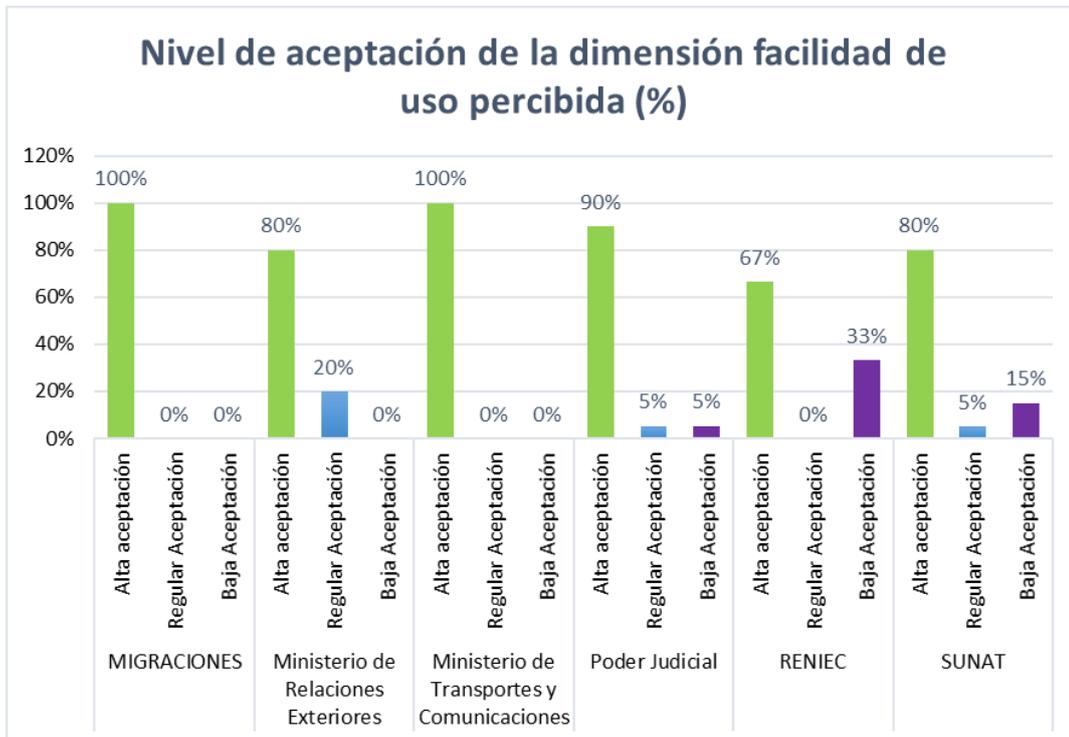


Figura 9. Nivel de aceptación de la tecnología según la dimensión facilidad de uso percibida.

De acuerdo a lo mostrado en la tabla y figura respecto a la aceptación de la tecnología según la dimensión facilidad de uso percibida, se puede notar que tanto en Migraciones como en el Ministerio de transportes y comunicaciones el nivel de alta aceptación es del 100%, seguidos del Poder judicial con 90%, Ministerio de relaciones exteriores y Sunat con 80% y finalmente Reniec con 67%, además se muestra que en Reniec se tiene un nivel de baja aceptación de 33% y en segundo lugar a Sunat con 15%.

Tabla 10.

Nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión utilidad percibida, según las instituciones

Institución	Nivel de aceptación	Frecuencia	porcentaje
MIGRACIONES	Alta aceptación	10	100%
	Regular Aceptación		0%
	Baja Aceptación		0%
Ministerio de Relaciones Exteriores	Alta aceptación	5	100%
	Regular Aceptación		0%
	Baja Aceptación		0%
Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Alta aceptación	11	100%
	Regular Aceptación		0%
	Baja Aceptación		0%
Poder Judicial	Alta aceptación	18	95%
	Regular Aceptación	1	5%
	Baja Aceptación		0%
RENIEC	Alta aceptación	10	67%
	Regular Aceptación	2	13%
	Baja Aceptación	3	20%
SUNAT	Alta aceptación	17	85%
	Regular Aceptación	3	15%
	Baja Aceptación		0%

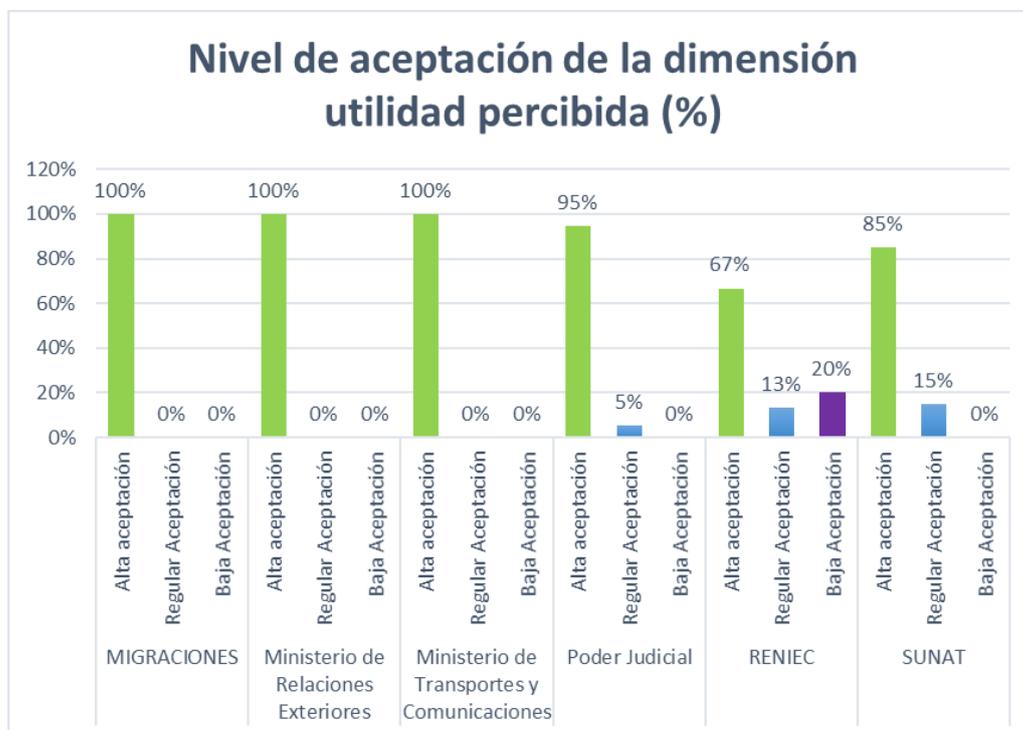


Figura 10. Nivel de aceptación de la tecnología según la dimensión utilidad percibida.

Tanto en Migraciones, el Ministerio de Relaciones exteriores y Ministerio de transportes y Comunicaciones se tiene un nivel de aceptación alta respecto a la dimensión utilidad percibida, seguida del Poder judicial con un 95%, Sunat con un 85% y finalmente Reniec con 67%, así mismo se tiene que un nivel de baja aceptación solo en Reniec con un 20%.

Tabla 11.

Nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión actitud hacia el uso de servicios digitales, según las instituciones.

Institución	Nivel de aceptación	Frecuencia	porcentaje
MIGRACIONES	Alta aceptación	10	100%
	Regular		
	Aceptación		0%
	Baja Aceptación		0%
Ministerio de Relaciones Exteriores	Alta aceptación	5	100%
	Regular		
	Aceptación		0%
	Baja Aceptación		0%
Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Alta aceptación	11	100%
	Regular		
	Aceptación		0%
	Baja Aceptación		0%
Poder Judicial	Alta aceptación	18	95%
	Regular		
	Aceptación	1	5%
	Baja Aceptación		0%
RENIEC	Alta aceptación	10	67%
	Regular		
	Aceptación	2	13%
	Baja Aceptación	3	20%
SUNAT	Alta aceptación	20	100%
	Regular		
	Aceptación		0%
	Baja Aceptación		0%

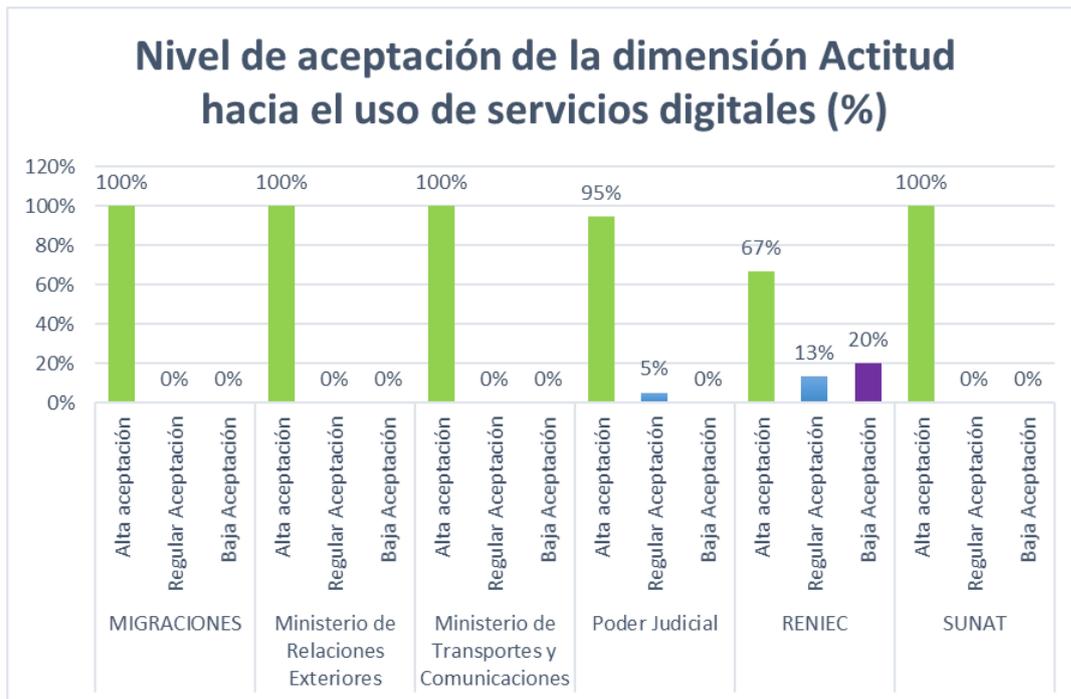


Figura 11. Nivel de aceptación de la tecnología según la dimensión actitud hacia el uso de servicios digitales.

En el nivel de aceptación de actitud hacia el uso de servicios digitales notamos que en todas las instituciones presentan 100% de alta aceptación excepto el Poder judicial con 95% y Reniec con 67%, además se muestra que solo en Reniec se tiene el nivel de baja aceptación con un 20%.

Tabla 12.

Nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión intención de uso de los servicios digitales según las instituciones.

Institución	Nivel de aceptación	Frecuencia	porcentaje
MIGRACIONES	Alta aceptación	8	80%
	Regular Aceptación	2	20%
	Baja Aceptación		0%
Ministerio de Relaciones Exteriores	Alta aceptación	5	100%
	Regular Aceptación		0%
	Baja Aceptación		0%
Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Alta aceptación	8	73%
	Regular Aceptación	3	27%
	Baja Aceptación		0%
Poder Judicial	Alta aceptación	13	68%
	Regular Aceptación	5	27%
	Baja Aceptación	1	5%
RENIEC	Alta aceptación	8	54%
	Regular Aceptación	2	13%
	Baja Aceptación	5	33%
SUNAT	Alta aceptación	13	65%
	Regular Aceptación	4	20%
	Baja Aceptación	3	15%

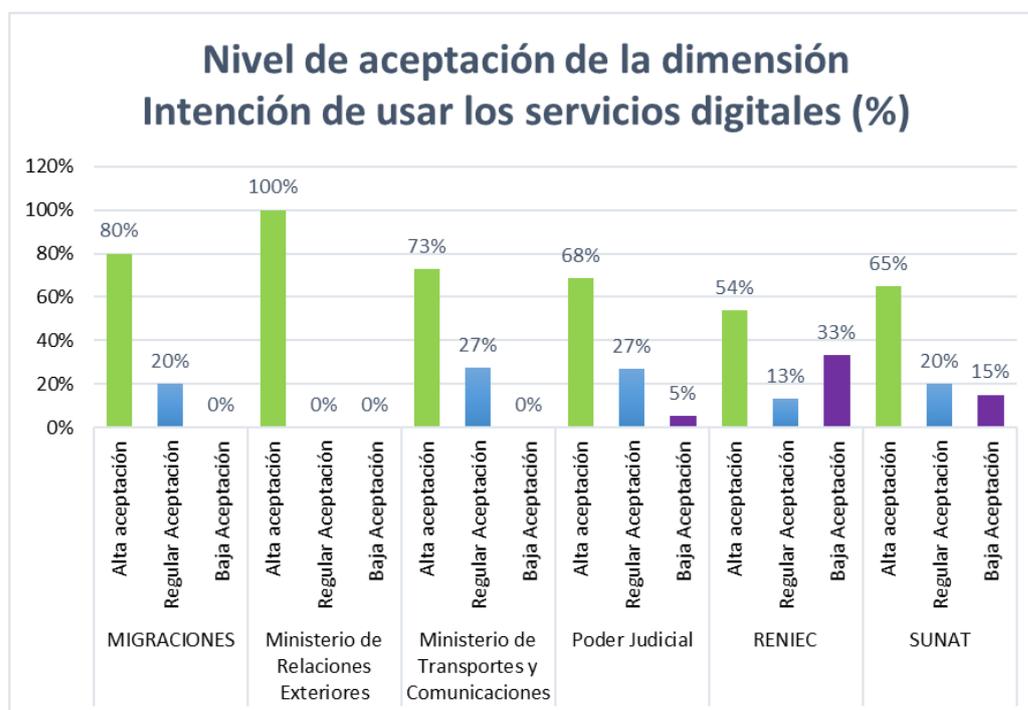


Figura 12. Nivel de aceptación de la tecnología según la dimensión intención de usar los servicios digitales.

En la tabla y gráfico adjunto se muestra el nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión intención de usar los servicios digitales, donde se puede ver que existe un mayor porcentaje de alta aceptación en el Ministerio de relaciones exteriores (100%) seguido de Migraciones (80%), Ministerio de transportes y comunicaciones (73%), Poder judicial (68%), Sunat (65%) y finalmente Reniec (54%). Así también se tiene que mayor porcentaje de baja aceptación en Reniec (33%), seguido de Sunat (15%) y el Poder judicial (5%).

Tabla 13.

Nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión norma subjetiva, según las instituciones.

Institución	Nivel de aceptación	Frecuencia	porcentaje
MIGRACIONES	Alta aceptación	9	90%
	Regular Aceptación	1	10%
	Baja Aceptación		0%
Ministerio de Relaciones Exteriores	Alta aceptación	5	100%
	Regular Aceptación		0%
	Baja Aceptación		0%
Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Alta aceptación	8	73%
	Regular Aceptación	2	18%
	Baja Aceptación	1	9%
Poder Judicial	Alta aceptación	17	90%
	Regular Aceptación	1	5%
	Baja Aceptación	1	5%
RENIEC	Alta aceptación	10	67%
	Regular Aceptación	2	13%
	Baja Aceptación	3	20%
SUNAT	Alta aceptación	15	75%
	Regular Aceptación	5	25%
	Baja Aceptación		0%

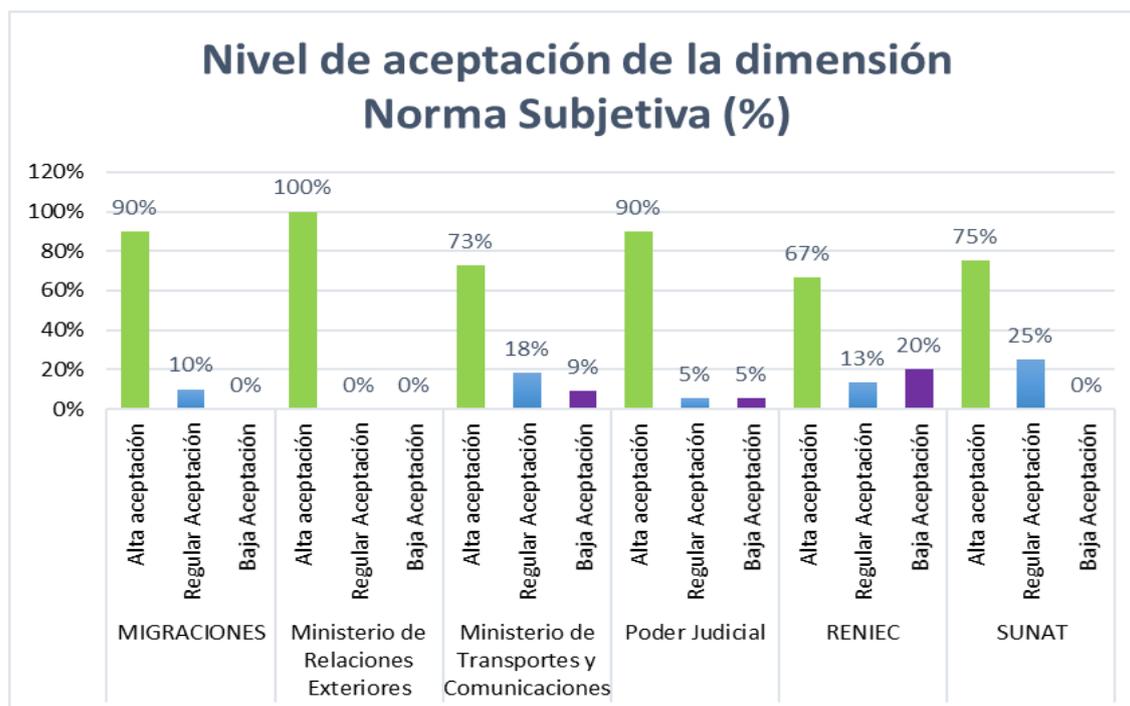


Figura 13. Nivel de aceptación de la tecnología según la dimensión norma subjetiva.

Respecto a la dimensión de norma subjetiva se tiene que mayor porcentaje de alta aceptación se presenta en el Ministerio de Relaciones exteriores con 100%, seguido de Migraciones y el Poder judicial con 90%, Sunat con 75%, Ministerio de transportes y comunicaciones con 73% y finalmente Reniec con 67%. También se muestra un mayor nivel de baja aceptación en Reniec (20%), seguido del Ministerio de transportes y comunicaciones (9%) y el poder judicial (5%).

Tabla 14.

Nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión control percibido, según las instituciones.

Institución	Nivel de aceptación	Frecuencia	porcentaje
MIGRACIONES	Alta aceptación	9	90%
	Regular Aceptación		0%
	Baja Aceptación	1	10%
Ministerio de Relaciones Exteriores	Alta aceptación	4	80%
	Regular Aceptación		0%
	Baja Aceptación	1	20%
Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Alta aceptación	8	73%
	Regular Aceptación	1	9%
	Baja Aceptación	2	18%
Poder Judicial	Alta aceptación	17	89%
	Regular Aceptación		0%
	Baja Aceptación	2	11%
RENIEC	Alta aceptación	11	73%
	Regular Aceptación	1	7%
	Baja Aceptación	3	20%
SUNAT	Alta aceptación	16	80%
	Regular Aceptación		0%
	Baja Aceptación	4	20%

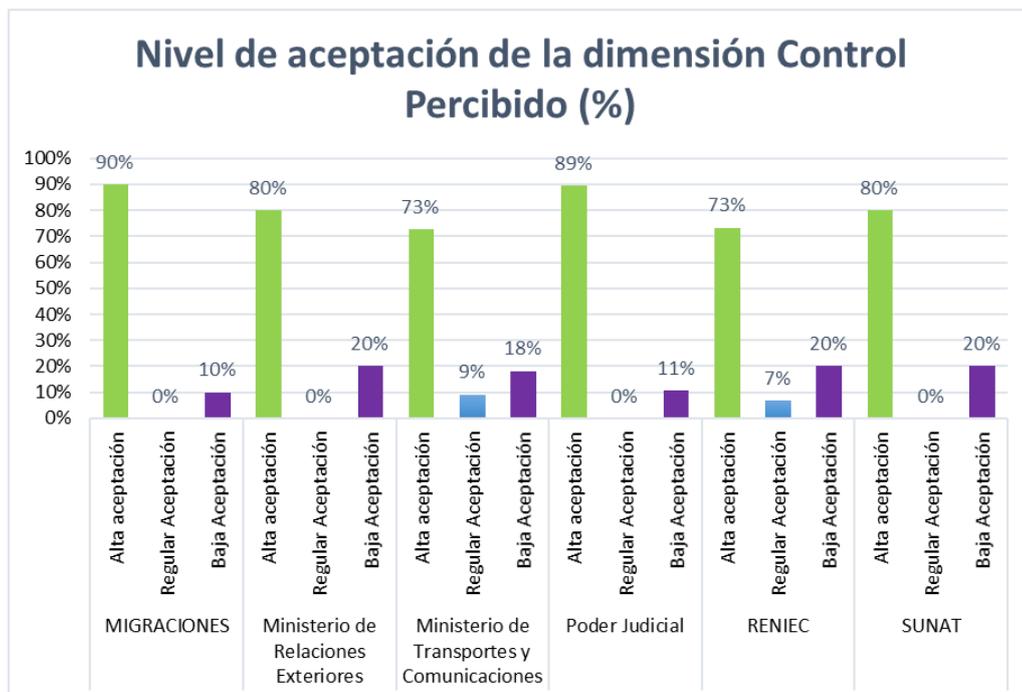


Figura 14. Nivel de aceptación de la tecnología según la dimensión control percibido

En la tabla y gráfico se aprecia que existe un mayor porcentaje de nivel de alta aceptación en Migraciones (90%), seguido del Poder judicial (89%), el Ministerio de relaciones exteriores y Sunat (ambos con 80%) y el Ministerio de transportes y comunicaciones y Reniec (ambos con 73%). Se aprecia también que en todas las instituciones existen porcentajes de baja aceptación, siendo mayor en el Ministerio de relaciones exteriores, Reniec y sunat con 20% cada uno, el Ministerio de transportes y comunicaciones con 18%, el Poder judicial con 11% y finalmente Migraciones con 10%.

Tabla 15.

Nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión Innovativeness, según las instituciones.

Institución	Nivel de aceptación	Frecuencia	porcentaje
MIGRACIONES	Alta aceptación	3	30%
	Regular Aceptación	4	40%
	Baja Aceptación	3	30%
Ministerio de Relaciones Exteriores	Alta aceptación	2	40%
	Regular Aceptación	3	60%
	Baja Aceptación		0%
Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Alta aceptación	4	36%
	Regular Aceptación	5	45%
	Baja Aceptación	2	18%
Poder Judicial	Alta aceptación	9	47%
	Regular Aceptación	6	32%
	Baja Aceptación	4	21%
RENIEC	Alta aceptación	4	27%
	Regular Aceptación	6	40%
	Baja Aceptación	5	33%
SUNAT	Alta aceptación	5	25%
	Regular Aceptación	6	30%
	Baja Aceptación	9	45%

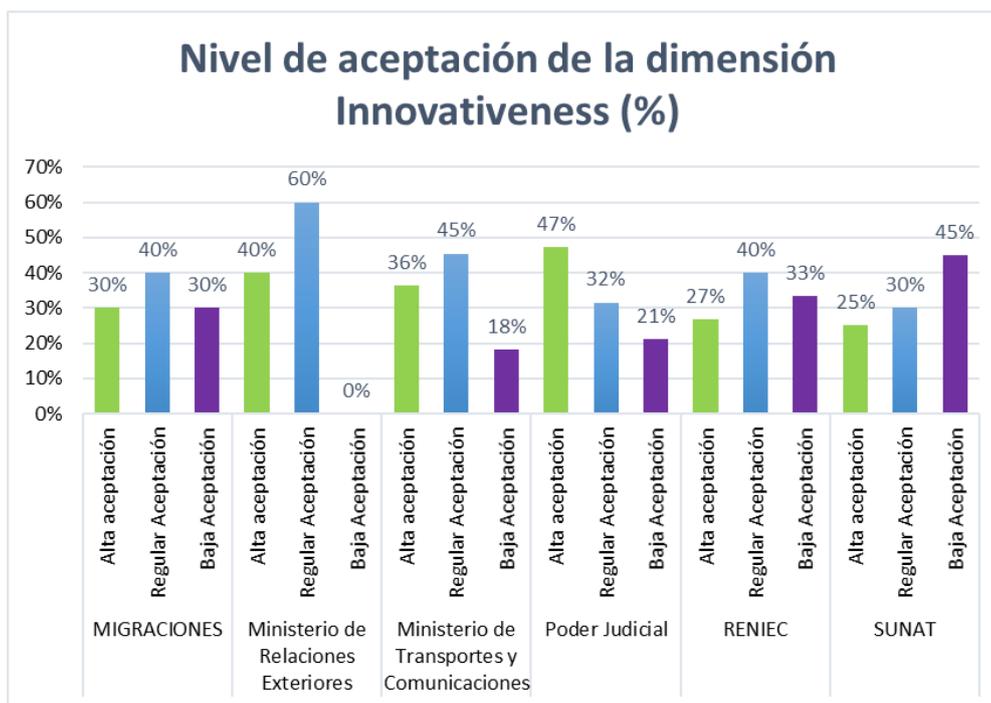


Figura 15. Nivel de aceptación de la tecnología según la dimensión Innovativeness.

Respecto a la dimensión Innovativeness se aprecia como mayor porcentaje de alta aceptación en los usuarios del Poder judicial con 47%, seguido del Ministerio de relaciones exteriores con 40%, Ministerio de transportes y comunicaciones con 36%, Migraciones con 30%, Reniec con 27% y Sunat con 25%. Se aprecia, además, que existe un gran porcentaje de regular aceptación, siendo el mayor en el Ministerio de relaciones exteriores (60%), seguido del Ministerio de transportes y comunicaciones (45%), luego Migraciones y Reniec (ambos con 40%), Poder judicial (32%) y finalmente Sunat (30%). También, se nota una baja aceptación, siendo la institución con mayor porcentaje la Sunat con 45%, seguido de Reniec con 33%, Migraciones con 30%, Poder judicial con 21% y el Ministerio de transportes y comunicaciones con 18%.

Tabla 16.

Nivel de aceptación de la tecnología respecto a la dimensión seguridad percibida, según las instituciones.

Institución	Nivel de aceptación	Frecuencia	porcentaje
MIGRACIONES	Alta aceptación	3	30%
	Regular Aceptación	5	50%
	Baja Aceptación	2	20%
Ministerio de Relaciones Exteriores	Alta aceptación	1	20%
	Regular Aceptación	4	80%
	Baja Aceptación		0%
Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Alta aceptación	3	27%
	Regular Aceptación	5	45%
	Baja Aceptación	3	27%
Poder Judicial	Alta aceptación	4	21%
	Regular Aceptación	12	63%
	Baja Aceptación	3	16%
RENIEC	Alta aceptación	8	54%
	Regular Aceptación	5	33%
	Baja Aceptación	2	13%
SUNAT	Alta aceptación	3	15%
	Regular Aceptación	12	60%
	Baja Aceptación	5	25%

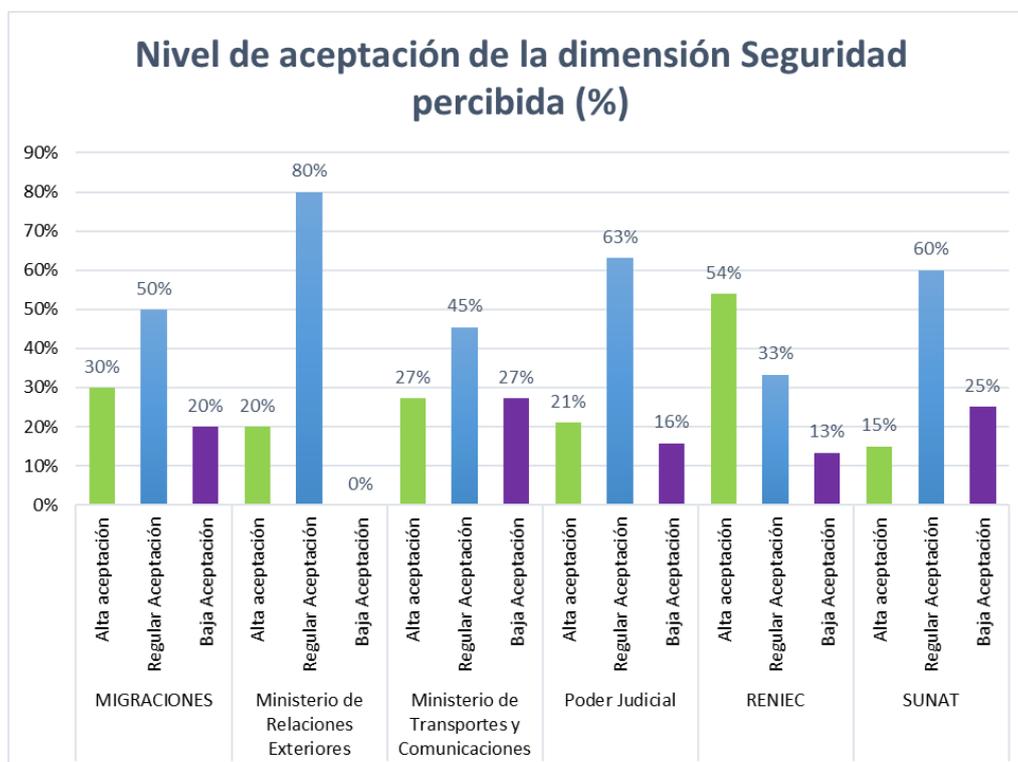


Figura 16. Nivel de aceptación de la tecnología según la dimensión seguridad percibida.

En la tabla y gráfico adjuntos se muestran los resultados de la aceptación tecnológica respecto a la dimensión seguridad percibida, donde se puede apreciar que el porcentaje mayor de alta aceptación se muestra en la Reniec con 54%, seguido de Migraciones con 30%, Ministerio de transportes y comunicaciones con 27%, Poder judicial con 21%, Ministerio de relaciones exteriores con 20% y Sunat con 15%. También notamos que existe un 80% de regular aceptación en el Ministerio de relaciones exteriores, 63% en el Poder judicial, 60% en Sunat, 50% en Migraciones, 45% en el Ministerio de transportes y comunicaciones y 33% en Reniec. Así mismo, se nota un mayor porcentaje de baja aceptación en el Ministerio de transportes y comunicaciones (27%), Sunat (25%), Migraciones (20%), Poder judicial (16%) y Reniec (13%).

IV. Discusión

La presente discusión aporta al trabajo mayores enfoques respecto a los resultados obtenidos, mediante el contraste de estos, con trabajos realizados por distintos autores y publicaciones realizadas por instituciones competentes en el tema, así, los resultados obtenidos muestran que existe una alta aceptación de la tecnología respecto a los servicios digitales de las instituciones analizadas.

El análisis muestra que de acuerdo a la edad de las personas encuestadas es la población más joven la que muestra un mayor porcentaje de alta aceptación (82%) y que además a medida que los rangos de edad aumentan, la alta aceptación disminuye y aumenta la baja aceptación, lo cual queda en concordancia con trabajos de investigación como el de Barrio (2017), en el que analiza la influencia de los medios sociales digitales en el consumo, cuya conclusión indica que el segmento de grupo más joven es el más proclive a formarse una opinión acerca de las características de un producto (o servicio) a través de medios digitales, disminuyendo este uso a medida que aumenta la edad, así mismo se puede ver en el informe técnico del periodo julio – agosto –setiembre del 2018, sobre las estadísticas de las tecnologías de información y comunicación en los hogares, emitido por el Instituto Nacional de Estadística del Perú, que el 85.8% de las personas que tienen entre 19-24 años usan el internet, mientras que en el grupo de las personas que tienen más de 60 años solo el 18.1% hace uso del internet, por lo cual este grupo no está tan familiarizado con los servicios digitales ofrecidos por las instituciones estatales.

En este mismo informe se puede ver que el porcentaje de mujeres que usa internet (88.1%) es mayor a la de los varones (87.8%), lo que también se ve reflejado en su aceptación respecto a los servicios digitales, según los resultados obtenidos, puesto que existe un porcentaje mayor de alta aceptación en las mujeres (85%) que en los varones (65%).

Así también el análisis mostró que existe un mayor porcentaje de alta aceptación en el distrito de Comas (87%), siendo este el más alejado de manera física respecto al centro de Mejor atención al ciudadano, que contrasta con el distrito de San Martín de Porres, lugar donde está ubicado el MAC, donde se obtuvo el menor porcentaje de aceptación (58%).

Los resultados respecto al nivel de instrucción que poseen las personas muestra que el mayor porcentaje de aceptación de la tecnología de los servicios digitales se encuentra en quienes tienen educación universitaria, tanto completa como incompleta, lo cual según los estudios de Barrantes (2007) el nivel de educación permite a las personas acceder y utilizar la tecnología, lo que les genera mayor familiaridad con los recursos digitales, sin embargo, se muestra que existe también un muy alto porcentaje de aceptación de la tecnología en las demás categorías, incluso en las personas que poseen secundaria incompleta llegando hasta un 80%, lo cual indica que el nivel de educación es relevante siempre que esté asociada al uso y apropiación de los beneficios de las tecnologías, como lo indicado en las conclusiones de Huertas (2017) en las que se menciona que los alumnos usan las tecnologías de información y comunicaciones de acuerdo a su formación y educación (no en todos los casos) pero no se apropian de sus propiedades productivas más allá de los usos básicos o recreativos, así mismo, en el informe técnico del periodo julio – agosto –setiembre del 2018, se tiene que el acceso a tecnologías de información y comunicaciones en los hogares cuyo jefe de hogar tiene grado de educación secundaria es de 97.3%, mientras que los hogares cuyo jefe de hogar tiene grado superior no universitario y universitario es de 99.5% y 99.8%, respectivamente, lo cual muestra una diferencia muy corta entre las categorías, es decir, el acceso al uso de las tecnologías de información así como su aceptación no es muy diferenciada en los grupos mencionados.

Respecto a la dimensión de facilidad de uso percibida, los resultados mostraron un alto porcentaje de alta aceptación en todas las instituciones. Puesto que esta dimensión trata sobre la percepción de las personas respecto a que el uso de la tecnología no debería generarles dificultad alguna, se entiende que en las instituciones con menos requerimientos de conocimiento o habilidades para hacer uso de los servicios digitales la aceptación sea más alta que en los que requieran mayores habilidades o conocimientos (Barrantes, 2007); es así que los resultados muestran a la Reniec y Sunat como las instituciones con mayor porcentaje de baja aceptación.

En relación a la dimensión utilidad de uso se tiene una muy alta aceptación en todas las categorías, es decir, las personas encuestadas coinciden en que el

uso de los servicios digitales les proporciona una mayor facilidad para realizar sus trámites (Tavera y Londoño, 2014).

Los resultados de la dimensión actitud hacia el uso de servicios digitales, muestra también un gran porcentaje de alta aceptación en las personas encuestadas, es decir, existe una actitud positiva hacia el uso de los servicios digitales en casi todas las categorías, no obstante, en Reniec se muestra un menor porcentaje de alta aceptación como un porcentaje de baja aceptación (20%), que tiene como factor influyente la edad de las personas (Barrio, 2017).

En la dimensión intención de usar los servicios digitales se presenta alta aceptación en las instituciones mencionadas, sin embargo, se muestra también baja aceptación en el poder judicial (5%), Sunat (15%) y Reniec (33%), lo cual puede deberse a factores como la edad (Barrio, 2017) o las habilidades o conocimiento sobre la tecnología (Barrantes, 2007).

Los resultados de la dimensión norma subjetiva, muestran un alto porcentaje de alta aceptación siendo el más bajo el presentado en Reniec, donde además se muestra un 20% de baja aceptación. Esta dimensión se refiere a la percepción del individuo respecto a lo que su entorno más cercano considera que éste deba o no realizar una determinada acción de acuerdo a una situación dada (Fernández y McAnally, 2015), es decir, de acuerdo a la percepción de las personas encuestadas, consideran que su entorno más cercano piensa que ellos deben utilizar los servicios digitales. La baja aceptación en Reniec por ende, refleja la percepción de las personas que consideran que su entorno más cercano prefiere que realicen sus trámites de manera presencial.

Respecto a la dimensión control percibido, se puede notar que existen porcentajes de baja aceptación, lo cual refleja que las personas encuestadas consideran que no poseen las herramientas y capacidad suficiente para poder realizar el uso de los servicios digitales (Davis, 1989). No obstante, mayoritariamente se presenta un gran porcentaje de alta aceptación, lo cual va en concordancia con el nivel de acceso de los hogares a tecnologías de información que es de 93%.

En relación a los resultados de la dimensión Innovativeness, se tiene que el mayor porcentaje se da en regular aceptación en el Ministerio de relaciones exteriores (60%), además de un gran porcentaje de baja aceptación donde el mayor porcentaje lo presenta la Sunat con 45%. Teniendo en cuenta que esta dimensión se refiere al deseo relativo que tiene un sujeto de probar un nuevo producto o servicio (Tavera y Londoño, 2014), es decir, cuan predispuesto está la persona a utilizar un nuevo producto o servicio, los resultados muestran que las personas encuestadas prefieren que los servicios digitales permanezcan sin variaciones significantes, más aún en aquellas instituciones en los que se requiere mayores habilidades o conocimientos para el uso de la tecnología.

Los resultados de la dimensión seguridad percibida muestran que las personas encuestadas consideran mayoritariamente niveles altos de regular aceptación, siendo el más alto el del Ministerio de relaciones exteriores con 80% de regular aceptación. También se muestra que el mayor porcentaje de alta aceptación se da en Reniec, mientras que es en el Ministerio de transportes y Comunicaciones donde se presenta el mayor porcentaje de baja aceptación. Considerando que la seguridad es la percepción que tiene un individuo de estar libre y exento de riesgo (RAE, 2019), se entiende de los resultados que las personas encuestadas mayoritariamente consideran que su seguridad puede ser vulnerada al utilizar los servicios digitales de las instituciones estudiadas.

V. Conclusiones

Primera

El nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según edad, es alta para el grupo de personas de entre 18-35 años; es alta para el grupo de personas de entre 36-53 años; y es regular para el grupo de personas de entre 54-71 años. Ahora bien, según sexo, la aceptación es mayoritariamente alta en varones y mujeres. De acuerdo al grado de instrucción es alta para todos los grupos: secundaria incompleta, secundaria completa, técnica completa, universitaria incompleta y universitaria completa. Además, la aceptación de la tecnología, según distrito, es alta para todos los grupos: Comas, Independencia, Los olivos y San Martín de Porres. Por último, según institución, el nivel de aceptación es alta para todos los grupos: Migraciones, Ministerio de Relaciones exteriores, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Poder Judicial, Reniec y Sunat.

Segunda

El nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión facilidad de uso, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, es del 100% de alta aceptación en Migraciones y el Ministerio de transportes y comunicaciones, siendo estos los mayores niveles de alta aceptación. Reniec presenta el nivel más alto de baja aceptación (33%).

Tercera

El nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Utilidad Percibida, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, es del 100% de alta aceptación Migraciones, Ministerio de relaciones exteriores y el Ministerio de transportes y comunicaciones, siendo estos los mayores niveles de alta aceptación. Reniec presenta el nivel más alto de baja aceptación (20%).

Cuarta

El nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Actitud hacia el uso de servicios digitales, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, es del 100% de alta aceptación para

Migraciones, Ministerio de relaciones exteriores. el Ministerio de transportes y comunicaciones y Sunat, siendo estos los mayores niveles de alta aceptación. Reniec posee el mayor nivel de baja aceptación (20%).

Quinta

El nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Intención de usar los servicios digitales, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, es del 100% de alta aceptación para el Ministerio de relaciones exteriores siendo este el mayor nivel de alta aceptación. Reniec presenta el nivel más alto de baja aceptación (33%).

Sexta

El nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Norma Subjetiva, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, es del 100% de alta aceptación para el Ministerio de relaciones exteriores siendo este el mayor nivel de alta aceptación. Sunat presenta el nivel más alto de regular aceptación (25%) y Reniec presenta el nivel más alto de baja aceptación (20%).

Séptima

El nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Control Percibido, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, es del 90% de alta aceptación para Migraciones, siendo este el mayor nivel de alta aceptación. El Ministerio de relaciones exteriores, Reniec y Sunat presentan el nivel más alto de baja aceptación (20%).

Octava

El nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Innovativeness, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, es del 47% de alta aceptación para el Poder judicial. Es del 60% de regular aceptación en el Ministerio de relaciones exteriores, siendo éste el nivel más alto de regular aceptación. Sunat presenta el nivel más alto de baja aceptación (45%).

Novena

El nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Seguridad Percibida, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, es del 54% de alta aceptación para Reniec. Es del 80% de regular aceptación en el Ministerio de relaciones exteriores, siendo éste el nivel más alto de regular aceptación. El Ministerio de transportes y comunicaciones presenta el nivel más alto de baja aceptación (27%).

VI. Recomendaciones

- Primero** Se recomienda realizar mayores estudios respecto a los factores determinantes de la aceptación de la tecnología de cada uno de los servicios digitales de las instituciones de manera independiente.
- Segundo** Se recomienda que los estudios de aceptación tecnológica se realicen de manera periódica, considerando la velocidad del cambio de tecnologías.
- Tercero** Se recomienda que, para realizar un cambio o innovación en una tecnología determinada, se realice de manera progresiva evitando los cambios bruscos.
- Cuarto** Se recomienda realizar campañas de promoción respecto a la seguridad de los servicios digitales que brindan las instituciones del estado.
- Quinto** Se recomienda generar nuevos servicios digitales que puedan ser más amigables con los adultos mayores.

VII. Referencias

- Ajzen, I., y Fishbein, M. (1974). *Factors influencing intentions and the intention behavior. Relation. Human Relations*, (27), 1-15.
- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior. Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179- 211.
- Arteaga, V. y Choquehuanca, N. (2016). *Los factores perceptuales y su relación con la utilización del servicio de banca móvil en Arequipa metropolitana – 2016* (tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2574/BSarpov.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ávila, W. (2012). *Hacia una reflexión histórica de las TIC. Revista Hallazgos 10* (19). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4138/413835217013.pdf>
- Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (2016). *Dividendos digitales, panorama general, Banco Mundial*. Recuperado de <http://documents.worldbank.org/curated/en/658821468186546535/pdf/102724-WDR-WDR2016Overview-SPANISH-WebResBox-394840B-OUO-9.pdf>.
- Ballesteros, B., Tavera, J. y Castaño, D. (2015). *Aceptación tecnológica de la publicidad en dispositivos móviles en Colombia. Revista Semestre Económico* (36). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v17n36/v17n36a7.pdf>
- Bunge, M. (1985). *Seudociencia e ideología* (1ª. ed.). México: Alianza Editorial
- Cabero, J., Sampedro, B. y Gallego, O. (2016). *Valoraciones de la “Aceptación de la tecnología de formación virtual” por profesores universitarios asistentes a un curso de formación virtual. Revista electrónica de tecnología educativa* (56). Recuperado de www.edutec.es/revista/index.php/edutec-e/article/view/745
- Centro de Investigación e innovación en Tecnologías de Información -Infotec (2017). *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública, Infotec*. Recuperado de https://www.infotec.mx/es_mx/infotec/tic_en_la_administracion_publica

- Cheung, C. y Lee, M (2005). *Consumer Satisfaction with Internet hopping: A Research Framework and Propositions for Future Research*, *ACM International Conference Proceeding Series* (13). 327-334
- Darío Ávila Díaz. (2012). *Hacia una reflexión histórica de las TIC*. *Hallazgos* 10 (9), 213-233.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Davis, F., Bagozzi, R. y Warshaw, P. (Agosto, 1989) “*User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models*. *Management science* 35 (8). 982 – 1003.
- Department of Industry, Science and Resources (1999). *The Australian Service Sector Review*. Recuperado de <https://www.apf.gov.au>
- Edoho, F. M. (2013). *Information and communications technologies in the age of globalization: Challenges and opportunities for Africa*. *African Journal of Economic and Management Studies*, 4(1), 9-33.
- Escauriaza, M., Tintoré, J. y Torres, X. (2001). *Innovación en servicios. Proyecto financiado por la Fundación Cotec para la Innovación Tecnológica*.
- Franco, S. (2019). *Factores determinantes de la aceptación tecnológica del e-commerce en los municipios del altiplano del oriente antioqueño* (tesis de maestría). Recuperada de <http://bdigital.unal.edu.co/54004/1/1036929802.2016.pdf>
- Fraioli, L. (1999). *La historia de la tecnología* (1ª. ed.). Pozuelo de Alarcón: Editex.
- González, L. y Valdivia, M. (2015). *Posibilidades para el uso del modelo de aceptación de la tecnología (TAM) y de la teoría de los marcos tecnológicos para evaluar la aceptación de nuevas tecnologías para el aseguramiento de la calidad en la educación superior chilena*. *Revista Electrónica Educare* (19). Recuperado de www.uss.cl/biblioteca/wp-content/uploads/2015/09/19.pdf
- González, M., López, J. y Lujan, J. (2004). *Ciencia, tecnología y sociedad. Una introducción al estudio social de la ciencia y la tecnología - El estudio social*

- de la ciencia y la tecnología* (1ª ed.). España: Technos.
- Harvey Gómez C.1. (2011). *El surgimiento histórico de la tecnología: repercusiones en los procesos de investigación*. Revista Visión Electrónica (1). 123-132.
- Instituto nacional de estadística e informática - INEI (2018). *Estadística de las tecnologías de información y comunicación en los hogares – Informe técnico N° 4 – diciembre 2018*, INEI. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/tecnologias-de-la-informacion-y-telecomunicaciones/#url>
- Jiménez, J. (1994). El impacto de las nuevas tecnologías de la información en la educación. En Blázquez, F., Cabero, J. y Loscertales, F. (Coord.). (1994). En memoria de José Manuel López Arenas: Nuevas tecnologías de la Información y la Comunicación para la Educación. Sevilla: Ediciones Alfar.
- Meneses, C. (2016). *Gestión de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) y su relación en la satisfacción en el registro de información en el SEACE del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado*, Jesús María, Lima 2014 (tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7792/Meneses_CCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mitcham, C. (1989). *¿Qué es la filosofía de la tecnología?*. Barcelona: Anthropos.
- Ortegón, J. (2013). *La evolución del impacto de las TIC como soporte del gobierno electrónico en el ejercicio de la administración pública – caso Colombia*. Revista Perspectivas Internacionales 9 (2), 182 -218.
- Pacheco, L. (2017). *Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) y la gestión hospitalaria en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, El Agustino, 2016* (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6739>
- Regalado, O., Guerrero, C., y Montalvo, R. (2017). *Una aplicación de la teoría del comportamiento planificado al segmento masculino latinoamericano de productos de cuidado personal*. Revista EAN (83). Recuperado de www.scielo.org.co/pdf/ean/n83/0120-8160-ean-83-00141.pdf
- Sánchez, J., Olmos, S. y García, F. (2015). *Evaluación de la aceptación de las*

tecnologías móviles en los estudiantes del grado maestro. Revista Investigar con y para la sociedad. Vol. 3, 1617-1627.

Tavera, J. y Londoño, B. (2014). *Factores determinantes de la aceptación tecnológica del e-commerce en países emergentes. Revista Ciencias Estratégicas 22(31), 101-119.*

Torres, C. (2017). ISSN 2013-9004. *Revista Papers (102/1)*. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/papers/papers_a2017m1-3v102n1/papers_a2017m1-3v102n1p5.pdf

Torres, E., Valenzuela, L. (2019). *Análisis de la relación entre familiaridad, seguridad percibida y confianza hacia la banca en internet. Revista de Ciencias Sociales (Ve)*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28022755012>

Unesco (2002). *UNESCO Documents General Conference, Executive Board, 158-162 EX and 31 C, End 1999-2001*. París: UNESCO

Vega, L. y Reyes, L. (2015). *Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la gestión judicial de la dirección seccional de administración judicial de Cúcuta (tesis de maestría)*. Recuperada de https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2237/T_MBA_45.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Venkatesh, V. (2000). *Determinants of perceived ease of use: Integrating control, intrinsic motivation, and emotion into the technology acceptance model. Information systems research, 11(4), 342-365.*

Anexos

2 4	Las personas que influyen en mi comportamiento piensan que debería utilizar servicios de la entidad por internet.		
2 5	Usar internet para utilizar servicios de la entidad es algo que tengo controlado.		
2 6	Tengo recursos, el conocimiento y la habilidad para utilizar servicios de la entidad por internet.		
2 7	Soy capaz de utilizar servicios de la entidad por internet.		
2 8	Me gusta tomar riesgos.		
2 9	Me gusta experimentar nuevas formas de hacer las cosas.		
3 0	Creo que los servicios nuevos usualmente son inútiles e improductivos.		
3 1	Me gusta probar cosas nuevas y diferentes.		
3 2	Usualmente soy de las primeras personas que pruebo un nuevo servicio.		
3 3	Cuando veo que un servicio es diferente en algo, me gusta detallarlo (revisarlo).		
3 4	Me siento preocupado acerca de la privacidad de mi información personal durante el uso de un servicio por internet.		
3 5	Me siento seguro utilizando servicios en sitios web.		
3 6	En general, proveer información de mi tarjeta de crédito/débito en sitios web es más riesgoso que de manera presencial.		
3 7	Utilizar servicios en sitios web representa mayor riesgo financiero que utilizar los servicios de manera personal.		
3 8	Realizar pagos por internet es libre de riesgos.		
3 9	Mi privacidad sería garantizada en sitios web.		

Anexo 2. Certificado de validez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ACEPTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Facilidad de uso percibida							
1	Aprender a utilizar el internet para utilizar servicios de la entidad es fácil para mí.	✓		✓		✓		
2	En conjunto, creo que utilizar servicios de la entidad por internet es fácil.	✓		✓		✓		
3	Me resultaría fácil adquirir habilidad para utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓		
4	No me supondría ningún esfuerzo mental utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓		
5	Es fácil utilizar los servicios de la entidad por internet como yo quiero.	✓		✓		✓		
6	Mi interacción con internet cuando utilizo servicios de la entidad por internet es clara y comprensible.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Utilidad percibida							
7	Usar internet me permite utilizar los servicios de la entidad más rápidamente que cuando lo hago de manera personal.	✓		✓		✓		
8	Usar internet para utilizar los servicios de la entidad me permite ahorrar tiempo.	✓		✓		✓		
9	Usar internet para utilizar los servicios de la entidad ofrece beneficios.	✓		✓		✓		
10	En conjunto, usar los servicios de la entidad por internet es muy útil.	✓		✓		✓		
11	Usar internet me permite utilizar los servicios de la entidad de forma más eficiente que personalmente.	✓		✓		✓		
12	Usar internet para utilizar los servicios de la entidad me resulta más sencillo que personalmente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Actitud hacia el uso de servicios digitales							
13	Utilizar servicios de la entidad por internet es una idea que me gusta	✓		✓		✓		

14	Utilizar servicios de la entidad por internet me parece una idea inteligente.	✓		✓		✓	
15	Utilizar servicios de la entidad por internet es una buena idea.	✓		✓		✓	
16	Utilizar servicios de la entidad por internet es una idea positiva.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: Intención de usar los servicios por internet	Si	No	Si	No	Si	No
17	Tengo intención de utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
18	Pienso que utilizaré servicios de la entidad por internet en los próximos meses.	✓		✓		✓	
19	Recomendaré a otros que utilicen servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
20	Usaría mis tarjetas de crédito/ débito para utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
21	Usaré frecuentemente el sitio web de la entidad para utilizar sus servicios.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 5: Norma subjetiva	Si	No	Si	No	Si	No
22	Las personas que son importantes para mí piensan que debería utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
23	Se espera que la gente como yo utilice servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
24	Las personas que influyen en mi comportamiento piensan que debería utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 6: Control percibido	Si	No	Si	No	Si	No
25	Usar internet para utilizar servicios de la entidad es algo que tengo controlado.	✓		✓		✓	
26	Tengo recursos, el conocimiento y la habilidad para utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
27	Soy capaz de utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 7: Innovativeness	Si	No	Si	No	Si	No
28	Me gusta tomar riesgos.	✓		✓		✓	
29	Me gusta experimentar nuevas formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓	
30	Creo que los servicios nuevos usualmente son inútiles e improductivos.	✓		✓		✓	
31	Me gusta probar cosas nuevas y diferentes.	✓		✓		✓	
32	Usualmente soy de las primeras personas que pruebo un nuevo servicio.	✓		✓		✓	

33	Cuando veo que un servicio es diferente en algo, me gusta detallarlo (revisarlo).	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 8: Seguridad percibida		Si	No	Si	No	Si	No
34	Me siento preocupado acerca de la privacidad de mi información personal durante el uso de un servicio por internet.	✓		✓		✓	
35	Me siento seguro utilizando servicios en sitios web.	✓		✓		✓	
36	En general, proveer información de mi tarjeta de crédito/débito en sitios web es más riesgoso que de manera presencial.	✓		✓		✓	
37	Utilizar servicios en sitios web representa mayor riesgo financiero que utilizar los servicios de manera personal.	✓		✓		✓	
38	Realizar pagos por internet es libre de riesgos.	✓		✓		✓	
39	Mi privacidad sería garantizada en sitios web.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SÍ HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: SOTO QUIROZ ROGER IVAN

DNI: 10052673

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN

12 de MAIO del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ACEPTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Facilidad de uso percibida							
1	Aprender a utilizar el internet para utilizar servicios de la entidad es fácil para mí.	✓		✓		✓		
2	En conjunto, creo que utilizar servicios de la entidad por internet es fácil.	✓		✓		✓		
3	Me resultaría fácil adquirir habilidad para utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓		
4	No me supondría ningún esfuerzo mental utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓		
5	Es fácil utilizar los servicios de la entidad por internet como yo quiero.	✓		✓		✓		
6	Mi interacción con internet cuando utilizo servicios de la entidad por internet es clara y comprensible.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Utilidad percibida							
7	Usar internet me permite utilizar los servicios de la entidad más rápidamente que cuando lo hago de manera personal.	✓		✓		✓		
8	Usar internet para utilizar los servicios de la entidad me permite ahorrar tiempo.	✓		✓		✓		
9	Usar internet para utilizar los servicios de la entidad ofrece beneficios.	✓		✓		✓		
10	En conjunto, usar los servicios de la entidad por internet es muy útil.	✓		✓		✓		
11	Usar internet me permite utilizar los servicios de la entidad de forma más eficiente que personalmente.	✓		✓		✓		
12	Usar internet para utilizar los servicios de la entidad me resulta más sencillo que personalmente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Actitud hacia el uso de servicios digitales							
13	Utilizar servicios de la entidad por internet es una idea que me gusta	✓		✓		✓		

14	Utilizar servicios de la entidad por internet me parece una idea inteligente.	✓		✓		✓	
15	Utilizar servicios de la entidad por internet es una buena idea.	✓		✓		✓	
16	Utilizar servicios de la entidad por internet es una idea positiva.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: Intención de usar los servicios por internet	Si	No	Si	No	Si	No
17	Tengo intención de utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
18	Pienso que utilizaré servicios de la entidad por internet en los próximos meses.	✓		✓		✓	
19	Recomendaré a otros que utilicen servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
20	Usaría mis tarjetas de crédito/ débito para utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
21	Usaré frecuentemente el sitio web de la entidad para utilizar sus servicios.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 5: Norma subjetiva	Si	No	Si	No	Si	No
22	Las personas que son importantes para mí piensan que debería utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
23	Se espera que la gente como yo utilice servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
24	Las personas que influyen en mi comportamiento piensan que debería utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 6: Control percibido	Si	No	Si	No	Si	No
25	Usar internet para utilizar servicios de la entidad es algo que tengo controlado.	✓		✓		✓	
26	Tengo recursos, el conocimiento y la habilidad para utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
27	Soy capaz de utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 7: Innovativeness	Si	No	Si	No	Si	No
28	Me gusta tomar riesgos.	✓		✓		✓	
29	Me gusta experimentar nuevas formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓	
30	Creo que los servicios nuevos usualmente son inútiles e improductivos.	✓		✓		✓	
31	Me gusta probar cosas nuevas y diferentes.	✓		✓		✓	
32	Usualmente soy de las primeras personas que pruebo un nuevo servicio.	✓		✓		✓	

33	Cuando veo que un servicio es diferente en algo, me gusta detallarlo (revisarlo).	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 8: Seguridad percibida		Si	No	Si	No	Si	No
34	Me siento preocupado acerca de la privacidad de mi información personal durante el uso de un servicio por internet.	✓		✓		✓	
35	Me siento seguro utilizando servicios en sitios web.	✓		✓		✓	
36	En general, proveer información de mi tarjeta de crédito/débito en sitios web es más riesgoso que de manera presencial.	✓		✓		✓	
37	Utilizar servicios en sitios web representa mayor riesgo financiero que utilizar los servicios de manera personal.	✓		✓		✓	
38	Realizar pagos por internet es libre de riesgos.	✓		✓		✓	
39	Mi privacidad sería garantizada en sitios web.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Calleja Morales Santiago

DNI: 25524954

Especialidad del validador: Mg. Docencia e Investigación Universitaria

.....de.....del 20.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ACEPTACIÓN DE LA TECNOLOGÍA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Facilidad de uso percibida							
1	Aprender a utilizar el internet para utilizar servicios de la entidad es fácil para mí.	✓		✓		✓		
2	En conjunto, creo que utilizar servicios de la entidad por internet es fácil.	✓		✓		✓		
3	Me resultaría fácil adquirir habilidad para utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓		
4	No me supondría ningún esfuerzo mental utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓		
5	Es fácil utilizar los servicios de la entidad por internet como yo quiero.	✓		✓		✓		
6	Mi interacción con internet cuando utilizo servicios de la entidad por internet es clara y comprensible.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Utilidad percibida	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Usar internet me permite utilizar los servicios de la entidad más rápidamente que cuando lo hago de manera personal.	✓		✓		✓		
8	Usar internet para utilizar los servicios de la entidad me permite ahorrar tiempo.	✓		✓		✓		
9	Usar internet para utilizar los servicios de la entidad ofrece beneficios.	✓		✓		✓		
10	En conjunto, usar los servicios de la entidad por internet es muy útil.	✓		✓		✓		
11	Usar internet me permite utilizar los servicios de la entidad de forma más eficiente que personalmente.	✓		✓		✓		
12	Usar internet para utilizar los servicios de la entidad me resulta más sencillo que personalmente.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Actitud hacia el uso de servicios digitales	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Utilizar servicios de la entidad por internet es una idea que me gusta	✓		✓		✓		

14	Utilizar servicios de la entidad por internet me parece una idea inteligente.	✓		✓		✓	
15	Utilizar servicios de la entidad por internet es una buena idea.	✓		✓		✓	
16	Utilizar servicios de la entidad por internet es una idea positiva.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 4: Intención de usar los servicios por internet	Si	No	Si	No	Si	No
17	Tengo intención de utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
18	Pienso que utilizaré servicios de la entidad por internet en los próximos meses.	✓		✓		✓	
19	Recomendaré a otros que utilicen servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
20	Usaría mis tarjetas de crédito/ débito para utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
21	Usaré frecuentemente el sitio web de la entidad para utilizar sus servicios.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 5: Norma subjetiva	Si	No	Si	No	Si	No
22	Las personas que son importantes para mí piensan que debería utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
23	Se espera que la gente como yo utilice servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
24	Las personas que influyen en mi comportamiento piensan que debería utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 6: Control percibido	Si	No	Si	No	Si	No
25	Usar internet para utilizar servicios de la entidad es algo que tengo controlado.	✓		✓		✓	
26	Tengo recursos, el conocimiento y la habilidad para utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
27	Soy capaz de utilizar servicios de la entidad por internet.	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN 7: Innovativeness	Si	No	Si	No	Si	No
28	Me gusta tomar riesgos.	✓		✓		✓	
29	Me gusta experimentar nuevas formas de hacer las cosas.	✓		✓		✓	
30	Creo que los servicios nuevos usualmente son inútiles e improductivos.	✓		✓		✓	
31	Me gusta probar cosas nuevas y diferentes.	✓		✓		✓	
32	Usualmente soy de las primeras personas que pruebo un nuevo servicio.	✓		✓		✓	

33	Cuando veo que un servicio es diferente en algo, me gusta detallarlo (revisarlo).	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 8: Seguridad percibida		Si	No	Si	No	Si	No
34	Me siento preocupado acerca de la privacidad de mi información personal durante el uso de un servicio por internet.	✓		✓		✓	
35	Me siento seguro utilizando servicios en sitios web.	✓		✓		✓	
36	En general, proveer información de mi tarjeta de crédito/débito en sitios web es más riesgoso que de manera presencial.	✓		✓		✓	
37	Utilizar servicios en sitios web representa mayor riesgo financiero que utilizar los servicios de manera personal.	✓		✓		✓	
38	Realizar pagos por internet es libre de riesgos.	✓		✓		✓	
39	Mi privacidad sería garantizada en sitios web.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. P / Mg: Garro Alberto Lujmilla

DNI: 09469026

Especialidad del validador: Docente Asesor

...12...de...03...del 2012

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo


 Firma del Experto Informante.

Anexo 3. Matriz de consistencia

Título: Nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte - 2019.						
Autor: Elard Greely López Sánchez						
Problema	Objetivos	Variables e indicadores				
<p>Problema General: ¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según edad, sexo, grado de instrucción, distrito e institución?</p> <p>Problemas Específicos: Problema específico 1 ¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión facilidad de uso, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones?</p> <p>Problema específico 2 ¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión utilidad percibida, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión actitud hacia el uso de servicios digitales, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según edad, sexo, grado de instrucción, distrito e institución.</p> <p>Objetivos específicos: Objetivo específico 1 Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Facilidad de Uso, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Utilidad Percibida, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Actitud hacia el uso de servicios digitales, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Intención de usar los servicios</p>	Variable : La Aceptación tecnológica				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
		Facilidad de uso percibida	Destreza para el uso, Aprendizaje sencillo	1,2,3,4,5,6.	No (0)	Alta aceptación
		Utilidad percibida	Eficiencia Productividad	7,8,9,10,11,12.		
		Actitud hacia el uso de servicios digitales	Positiva Negativa	13,14,15,16.	Sí (1)	Regular aceptación
		Intención de usar los servicios digitales	Uso de la tecnología Recomendación de la tecnología	17,18,19,20,21.		
		Norma subjetiva	Influencia del entorno	22,23,24.	Sí (1)	Baja aceptación
		Control Percibido	Recursos y capacidades controladas	25,26,27.		
Innovativeness	Deseo por usar innovaciones Motivación	28,29,30,31,32,33.		[0-13]		

<p>Problema específico 4 ¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Intención de usar los servicios digitales, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión norma subjetiva, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones?</p> <p>Problema específico 6 ¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión control percibido, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones?</p> <p>Problema específico 7 ¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión innovativeness, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones?</p> <p>Problema específico 8 ¿Cuál es el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Seguridad Percibida, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones?</p>	<p>digitales, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Norma Subjetiva, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones.</p> <p>Objetivo específico 6 Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Control Percibido, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones.</p> <p>Objetivo específico 7 Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Innovativeness, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones.</p> <p>Objetivo específico 8 Determinar el nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales, respecto a la dimensión Seguridad Percibida, en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte – 2019, según las instituciones.</p>	Seguridad Percibida	Confianza Tranquilidad	34,35,36,37,38,39.		
---	--	---------------------	---------------------------	--------------------	--	--

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: La investigación es del nivel descriptivo</p>	<p>Población: Consta de 1211669 usuarios atendidos durante cada año, lo cual genera una atención de 384 usuarios por día.</p>	<p>Variable: Aceptación Tecnológica</p>	<p>Descriptiva: Estadística descriptiva, frecuencias absolutas de casos en cada pregunta, sumatoria de puntajes para cada dimensión y presentación en porcentajes, tablas de contingencia para caracterizar a la muestra y figuras según el caso.</p>
<p>Diseño: No experimental y transversal.</p>	<p>Tipo de muestreo: Fue una muestra no probabilística, por conveniencia.</p>	<p>Técnicas: Encuesta</p>	
	<p>Tamaño de muestra: 80 personas encuestadas.</p>	<p>Instrumentos: Cuestionario de Aceptación de la Tecnología</p>	

Anexo 4. Autorización de publicación de tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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)

LÓPEZ SÁNCHEZ ELARD GREGORY
D.N.I. : 44402462
Domicilio : AV. LOS ALISOS 1267 L.P. 2.º P.
Teléfono : Fijo : 4257774 Móvil : 981078583
E-mail : l.s.a.d.a.@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LÓPEZ SÁNCHEZ ELARD GREGORY

Título de la tesis:

NIVEL DE ACEPTACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS SERVICIOS DIGITALES
EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (MAC) LIMA NORTE - 2019

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 : 07/10/2019

Anexo 5. Acta de aprobación de originalidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, Luzmila Lourdes Garro Aburto, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado " Nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte - 2019" del estudiante Elard Greely López Sánchez; y habiendo sido capacitada e instruida en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 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 del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 03 de diciembre de 2019

Luzmila Lourdes Garro Aburto

DNI: 09469026

Anexo 5. Reporte Turnitin

Feedback Studio - Mozilla Firefox
https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1223990044&ts=1&u=1051413501&ro=103&lang=es

feedback studio tesis-Elard 6 de 6

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	5 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %	>
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	3 %	>
4	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	1 %	>
5	www.eclac.cl Fuente de internet	1 %	>
6	repository.unad.edu.co	1 %	>

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA

Nivel de aceptación tecnológica de los servicios digitales en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) Lima Norte - 2019.

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

AUTOR:
Br. Elard López Sánchez (ORCID: 0000-0001-5733-7826)

ASESOR:
Dra. Luzmila Lourdes Gamu Aburto (ORCID: 0000-0002-9453-9810)

Página: 1 de 58 Número de palabras: 11367 Text-only Report High Resolution Activado

10:46 3/12/2019

Anexo 3. Autorización de la versión final del trabajo de investigación



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 DE
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ELARD GREELY LÓPEZ SÁNCHEZ

INFORME TÍTULADO:

NIVEL DE ACEPTACIÓN TECNOLÓGICA DE LOS SERVICIOS
DIGITALES EN EL CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL
CIUDADANO (CAC) LIMA NORTE 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 15 de mayo de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



[Firma]
DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN