

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS:

**Incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción
de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho, 2023**

Para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR:

Bach. Harol Eder QUISPE MENDOZA

Bach. Roy Brett TENORIO LLANTOY

ASESOR:

Mg. Ricardo Moisés JORGECHAGUA SAAVEDRA

AYACUCHO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios, por siempre orientar mi camino.

A mi familia, que siempre me acompaña en cada etapa de mi vida.

A Francisco Mendoza, mi padre, que forjaste al hombre que soy, este logro va dedicado a ti (Harol Eder Quispe Mendoza).

A Agripina Llantoy, mi madre, que ha sabido forjarme con buenos valores que me han ayudado a lograr mis metas y superar las circunstancias difíciles de la vida.

A Edilberto Tenorio, mi padre, por impulsarme a seguir adelante con mis proyectos.

También lo dedico a mi amado hijo Liam, quién ha sido mi mayor motivación en este importante logro (Roy Brett Tenorio Llantoy).

AGRADECIMIENTOS

A nuestra alma mater, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por acogernos en sus aulas, a los docentes de la escuela profesional de administración de empresas por brindarnos las enseñanzas y experiencias, en especial a nuestro asesor por la compañía en nuestro trabajo de investigación.

RESUMEN

La presente indagación se efectúa a fin de abordar un tema de provecho en el espacio tecnológico y de videojuegos, relativamente nuevo y con poca aproximación científica. El estudio tuvo el propósito de identificar la incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los *gamers* en los Lan Centers de Ayacucho. Para ello, se siguió lineamientos cuantitativos, de tipología aplicada, nivel explicativo y sin experimentación; considerándose como población a 115 939 personas de 14 a 44 años de edad de los cinco distritos metropolitanos de Ayacucho, como son: San Juan Bautista, Ayacucho, Andrés A. Cáceres, Jesús Nazareno y Carmen Alto, extrayendo 383 personas como partícipes a quienes se encuestó. Las derivaciones develaron que el 53 % de los consultados aprecian de grado alto la innovación tecnológica de procesos, igual que su satisfacción como videojugadores (60.57 %); así también, en la verificación de las conjeturas, en la general se derivó un 0.000 de significancia con una correlación de 0.523, además de un coeficiente de determinación igual a 41.7 % y un valor beta de 0.645, permitiendo admitir positiva incidencia moderada entre las variables. Igualmente, en la comprobación de las suposiciones específicas se pudo conocer positiva y significativa incidencia de las herramientas tecnológicas ($r_s=0.410$; $R^2=0.309$), los servicios y fuentes de internet ($r_s=0.472$; $R^2=0.388$) y las estrategias tecnológicas ($r_s=0.279$; $R^2=0.089$) sobre la satisfacción de los usuarios. Así, se coligió que la innovación tecnológica de procesos incide positiva y moderadamente en la satisfacción de los *gamers* en los Lan Centers de Ayacucho. De modo que, una mejor transformación tecnológica en los procesos favorecerá y repercutirá en la complacencia de los gamers.

Palabras clave: innovación tecnológica, satisfacción de los gamers, Lan Centers

ABSTRACT

The present research is carried out in order to address a relatively new and relatively new topic of benefit in the technological and video game space, with little scientific approach. The purpose of the study was to identify the incidence of technological innovation of processes in the satisfaction of gamers in the Lan Centers of Ayacucho. For this purpose, quantitative guidelines were followed, applied typology, explanatory level and without experimentation; considering as population 115 939 people from 14 to 44 years of age from the five metropolitan districts of Ayacucho, such as: San Juan Bautista, Ayacucho, Andrés A. Cáceres, Jesús Nazareno and Carmen Alto, extracting 383 people as participants who were surveyed. The derivations revealed that 53% of those consulted appreciate the technological innovation of processes to a high degree, as well as their satisfaction as video gamers (60.57%); likewise, in the verification of the conjectures, in the general one a 0.000 of significance was derived with a correlation of 0.523, besides a determination coefficient equal to 41.7% and a beta value of 0.645, allowing to admit a positive moderate incidence between the variables. Likewise, in the verification of the specific assumptions, it was possible to know the positive and significant incidence of technological tools ($r_s=0.410$; $R^2=0.309$), Internet services and sources ($r_s=0.472$; $R^2=0.388$) and technological strategies ($r_s=0.279$; $R^2=0.089$) on user satisfaction. Thus, it was concluded that technological innovation of processes has a positive and moderate impact on the satisfaction of gamers in the Lan Centers of Ayacucho. Thus, a better technological transformation in the processes will favor and have an impact on gamers' satisfaction.

Keywords: technological innovation, gamer satisfaction, Lan Centers.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE.....	vi
LISTA DE TABLAS.....	viii
LISTA DE FIGURAS	x
I. INTRODUCCIÓN	14
II. MARCO TEÓRICO.....	18
2.1.MARCO HISTÓRICO.....	18
2.2.SISTEMA TEÓRICO.....	25
2.2.1. Innovación tecnológica de procesos	25
2.2.2. Satisfacción del gamer	31
2.3.MARCO CONCEPTUAL	35
2.4.MARCO REFERENCIAL.....	40
2.4.1. Antecedentes a nivel internacional	40
2.4.2. Antecedentes a nivel nacional	42
2.4.3. Antecedentes a nivel local	43
III. MATERIAL Y MÉTODOS	45
3.1.TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	45
3.1.1. Tipo de investigación.....	45
3.1.2. Nivel de investigación.....	45
3.2.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	45
3.3.POBLACIÓN Y MUESTRA	46
3.3.1. Población	46
3.3.2. Muestra	47
3.3.3. Muestreo	47
3.4.FUENTES DE INFORMACIÓN	49
3.4.1. Fuentes primarias.....	49
3.4.2. Fuentes secundarias	49
3.5.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
3.5.1. Técnica de investigación	49
3.5.2. Instrumento de investigación	50

3.5.3. Validez de expertos	50
3.5.4. Confiabilidad del instrumento.....	50
3.6.TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	51
3.7.VARIABLES Y DIMENSIONES	52
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	53
4.1.RESULTADOS DESCRIPTIVOS	53
4.1.1. Descriptivos de la muestra	53
4.1.2. Descriptivos de la variable innovación tecnológica de procesos	56
4.1.3. Descriptivos de la variable satisfacción de los gamers	70
4.2.RESULTADOS INFERENCIALES	94
4.2.1. Desarrollo del análisis inferencial	94
4.2.2. Prueba de normalidad	95
4.2.3. Comprobación de hipótesis general.....	100
4.2.4. Comprobación de primera hipótesis específica	103
4.2.5. Comprobación de segunda hipótesis específica.....	106
4.2.6. Comprobación de tercera hipótesis específica	109
4.3.DISCUSIÓN.....	112
V. CONCLUSIONES.....	117
VI. RECOMENDACIONES	119
VII. PROPUESTA DE MEJORA.....	121
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	125
ANEXOS	137
Anexo 1. Matriz de consistencia	137
Anexo 2. Matriz de operacionalización.....	138
Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos.....	139
Anexo 4. Encuesta para determinar p y q	142
Anexo 5. Validación de instrumentos	143
Anexo 6. Datos de prueba piloto para calcular muestra	152
Anexo 6. Prueba piloto para determinar confiabilidad (Alfa de Cronbach).....	154
Anexo 7. Cálculo para determinar el Alfa de Cronbach.....	156

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Población de estudio	47
Tabla 2 Muestra de estudio	47
Tabla 3 Cálculo para determinación de la muestra.....	48
Tabla 4 Datos de validadores.....	50
Tabla 5 Escala del alfa de Cronbach.....	51
Tabla 6 Confiabilidad de los instrumentos aplicados	51
Tabla 7 Sexo de los encuestados.....	53
Tabla 8 Edad de los encuestados	54
Tabla 9 Grado de instrucción de los encuestados	55
Tabla 10 Niveles y rangos para la innovación tecnológica de procesos y sus dimensiones.....	65
Tabla 11 Nivel de percepción de la innovación tecnológica de proceso en los Lan Centers	66
Tabla 12 Nivel de herramientas tecnológicas	67
Tabla 13 Nivel de los servicios y fuentes de internet	68
Tabla 14 Nivel de las estrategias tecnológicas	69
Tabla 15 Niveles y rangos para satisfacción de los gamers y sus dimensiones	88
Tabla 16 Nivel de percepción de la satisfacción de los gamers.....	89
Tabla 17 Nivel del personal y el servicio.....	90
Tabla 18 Nivel del rendimiento del sistema	91
Tabla 19 Nivel del beneficio percibido	92
Tabla 20 Distribución de los datos.....	95
Tabla 21 Valores de Spearman.....	96
Tabla 22 Comprobación de hipótesis general.....	100
Tabla 23 Resumen del modelo para la hipótesis general	100

Tabla 24 ANOVA ^a -Incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers	101
Tabla 25 Coeficientes ^a -Incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers	101
Tabla 26 Comprobación de hipótesis específica 1	103
Tabla 27 Resumen del modelo para la hipótesis específica 1	103
Tabla 28 ANOVA ^a -Incidencia de las herramientas tecnológicas en la satisfacción de los gamers	104
Tabla 29 Coeficientes ^a -Incidencia de las herramientas tecnológicas en la satisfacción de los gamers.....	104
Tabla 30 Comprobación de hipótesis específica 2	106
Tabla 31 Resumen del modelo para la hipótesis específica 2	106
Tabla 32 ANOVA ^a -Incidencia de los servicios y fuentes de internet en la satisfacción de los gamers.....	107
Tabla 33 Coeficientes ^a -Incidencia de los servicios y fuentes de internet en la satisfacción de los gamers	107
Tabla 34 Comprobación de hipótesis específica 3	109
Tabla 35 Resumen del modelo para la hipótesis específica 3	109
Tabla 36 ANOVA ^a -Incidencia de las estrategias tecnológicas en la satisfacción de los gamers	110
Tabla 37 Coeficientes ^a -Incidencia de las estrategias tecnológicas en la satisfacción de los gamers.....	110
Tabla 38 Confiabilidad de instrumentos en prueba piloto	155

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Primera cabina de internet en Perú	24
Figura 2 Ambientación de un Lan Center	25
Figura 3 Uso de la IA.....	37
Figura 4 Sexo de los encuestados	53
Figura 5 Edad de los encuestados	54
Figura 6 Grado de instrucción de los encuestados.....	55
Figura 7 Pregunta 1: El centro de entretenimiento cuenta con recursos tecnológicos modernos.....	56
Figura 8 Pregunta 2: El Lan Center cuenta con una adecuada conectividad a internet	57
Figura 9 Pregunta 3: Cuenta con equipos de cómputo modernos y actualizados...	58
Figura 10 Pregunta 4: Considera que los componentes tecnológicos tienen gran capacidad y almacenamiento para un buen desempeño de las actividades.	58
Figura 11 Pregunta 5: El Lan Center cuenta con programas (software) de videojuegos actuales, reconocidos y de gran demanda.	59
Figura 12 Pregunta 6: Los equipos están protegidos ante eventuales amenazas informáticas.....	60
Figura 13 Pregunta 7: Considera que la red de ordenadores del Lan Center tiene un buen desempeño y soporta la conexión de varios equipos.....	60
Figura 14 Pregunta 8: Considera que la empresa cuenta con un buen proveedor de internet.....	61
Figura 15 Pregunta 9: Considera que la infraestructura de la red (conexión a internet) es estable, segura, rápida y con reducido tiempo de carga.	62
Figura 16 Pregunta 10: El Lan Center cuenta con foros para debatir temas relacionados a los videojuegos.....	62
Figura 17 Pregunta 11: La empresa hace lo posible para que los miembros de la comunidad gamer puedan familiarizarse con las innovaciones tecnológicas de los Lan Center.	63

Figura 18 Pregunta 12: La empresa desarrolla planes y estrategias para divulgar el manejo tecnológico a los usuarios gamer.....	64
Figura 19 Pregunta 13: La empresa ejecuta acciones para popularizar el uso de la tecnología en los centros de entretenimiento.	64
Figura 20 Nivel de percepción de la innovación tecnológica de proceso en los Lan Centers	66
Figura 21 Nivel de herramientas tecnológicas	67
Figura 22 Nivel de los servicios y fuentes de internet	68
Figura 23 Nivel de las estrategias tecnológicas	69
Figura 24 Pregunta 1: El apoyo técnico que brinda el Lan Center cuando lo necesita	70
Figura 25 Pregunta 2: La comunicación del empleado	71
Figura 26 Pregunta 3: La responsabilidad del encargado en brindar correctamente el servicio.....	71
Figura 27 Pregunta 4: La destrezas y habilidades del encargado en brindar el servicio	72
Figura 28 Pregunta 5: La información que brinda es actualizada	72
Figura 29 Pregunta 6: La rapidez en la atención	73
Figura 30 Pregunta 7: La disponibilidad de equipos en el establecimiento	73
Figura 31 Pregunta 8: La puntualidad del servicio	74
Figura 32 Pregunta 9: Comodidad y confort del salón y del ambiente del Lan Center	74
Figura 33 Pregunta 10: Disponibilidad del personal de atención al momento de requerir su servicio	75
Figura 34 Pregunta 11: Facilidad de usar los equipos y programas en el Lan Center	76
Figura 35 Pregunta 12: Los equipos con los que cuenta el Lan Center están actualizados	76
Figura 36 Pregunta 13: Las computadoras son de gran capacidad de procesamiento	77

Figura 37 Pregunta 14: Los equipos son de última tecnología y rápidos	77
Figura 38 Pregunta 15: La compatibilidad de los equipos con los programas de videojuegos.....	78
Figura 39 Pregunta 16: Los dispositivos tecnológicos cuentan con memoria suficiente para su desempeño.....	79
Figura 40 Pregunta 17: Cuenta con programas de videojuegos actualizados.....	79
Figura 41 Pregunta 18: La protección antivirus de los equipos.....	80
Figura 42 Pregunta 19: Desempeño satisfactorio de los equipos y programas.....	81
Figura 43 Pregunta 20: Cantidad de ordenadores que se dispone es suficiente	81
Figura 44 Pregunta 21: Le permite mejorar sus conocimientos	82
Figura 45 Pregunta 22: Fomenta la innovación y creatividad en usted	83
Figura 46 Pregunta 23: Le permite un uso favorable de las TIC	83
Figura 47 Pregunta 24: Le brinda confort y comodidad el uso del servicio del Lan Center	84
Figura 48 Pregunta 25: El uso del Lan Center le facilita su desarrollo y mejora	85
Figura 49 Pregunta 26: Le permite realizar un desempeño rápido	85
Figura 50 Pregunta 27: Le permite compartir datos e información.....	86
Figura 51 Pregunta 28: Le facilita la comunicación electrónica	87
Figura 52 Pregunta 29: Puede actualizarse con la información que le brinda el Lan Center	87
Figura 53 Nivel de percepción de la satisfacción de los gamers.....	89
Figura 54 Nivel del personal y el servicio	90
Figura 55 Nivel del rendimiento del sistema	91
Figura 56 Nivel del beneficio percibido	93
Figura 57 Prueba de normalidad de Innovación tecnológica	97
Figura 58 Prueba de normalidad de Herramientas tecnológicas.....	97
Figura 59 Prueba de normalidad de Servicios y fuentes de internet.....	98
Figura 60 Prueba de normalidad de Estrategias tecnológicas	98

Figura 61 Prueba de normalidad de Satisfacción de los gamers	99
Figura 62 Incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers	102
Figura 63 Incidencia de las herramientas tecnológicas en la satisfacción de los gamers	105
Figura 64 Incidencia de los servicios y fuentes de internet en la satisfacción de los gamers	108
Figura 65 Incidencia de las estrategias tecnológicas en la satisfacción de los gamers	111

I. INTRODUCCIÓN

Diversos estudios han señalado que la adopción de tecnologías en los centros de videojuegos es muy relevante en la mejora de la experiencia de los gamers, siendo fundamental que los Lan Centers se orienten en mejorar sus procesos comerciales por medio de la adquisición de recursos tecnológicos y electrónicos. Del mismo modo, los Lan Centers han surgido con el propósito de quedarse y mejorar sus servicios a fin de captar mayor público y satisfacer al público *gamer*. Dicho esto, surge el estudio para conocer cómo la transformación tecnológica de procesos impacta en la complacencia de los *gamers* en los Lan Centers en Ayacucho.

En los últimos tiempos, los negocios se han tornado un ambiente competitivo, donde gran parte de ellos buscan contar con la capacidad de innovación para su progreso y permanencia en el entorno globalizado, a la par con lograr la satisfacción de sus clientes. Por tal razón, muchas empresas han recurrido a prácticas tecnológicas y actividades innovadoras, al considerar que es la mejor opción para que sobrevivan en el largo plazo (Zhang et al., 2019). Además, las innovaciones tecnológicas son consideradas grandes promotoras de la productividad de las organizaciones (Bartelsman et al., 2019); empero, la innovación tecnológica puede ser riesgosa debido a la cantidad de inversión que se necesita para I+D (investigación y desarrollo); igual que los desafíos presentes como la resistencia a su adopción y el tener que usar muchos recursos no disponibles (Bagheri et al., 2019).

El mundo de los videojuegos presupone un incremento de la rapidez de la conexión y una reducción de costos mejorando la experiencia y satisfacción de los aficionados (Martín y Pedrero, 2019). Es así que, los cambios, desarrollos e innovaciones afectan a los usuarios, lo que puede terminar impactando en su satisfacción (Winand et al., 2021). En este entorno han surgido los denominado Lan Centers que son sitios de entretenimiento para juegos en línea o videojuegos en donde se requiere la implementación de equipamiento tecnológico que permita el soporte, buen rendimiento y la competencia de los videojuegos para lograr la satisfacción del gamer con el servicio mismo (Cervantes, 2019; Ingeniart, 2022).

A nivel nacional, Toykin (2020) señaló que el consumo de videojuegos ha crecido como contestación a la necesidad de disponer de sitios lúdicos y competitivos que permitan la interacción con comunidades virtuales. Estos servicios de entretenimiento

para *gamers* brindan cambios innovadores; además, que les permite complacer sus necesidades sociales, de entretenimiento, interacción y deporte. Como señala Pichihua (2022) la industria de los videojuegos respaldada por la tecnología ha podido adecuarse fácilmente al entorno globalizado; además, habiendo un aumento considerable de usuarios, donde el 21 % de ellos que juegan diario pertenecen a la generación de los Centennials (nacidos desde 1997) y el 24 % juega dos o tres veces semanales. En tanto, los Millennials (nacidos desde 1981 a 1996), el 25 % juega mínimo una vez a la semana. Por otra parte, el 50 % de los *gamers* juegan con la finalidad de conocer amistades y formar comunidades.

Asimismo, según un estudio desarrollado por la investigadora GFK, el grupo más frecuente de usuarios de videojuegos son varones de entre 18 a 35 años de edad, representando un 63 % de usuarios, evidenciando que cada vez es mayor el número de jugadores en línea. Por otra parte, el 76 % se entretiene mínimo una vez a la semana. En mujeres, el 83 % de usuarias tiene entre 18 a 35 años de edad, de las cuales el 56 % se conectan al menos una vez a la semana. En general, solo el 34 % de usuarios se definen a sí mismos como *gamers* y de ellos el 59 % se entretiene más de cinco horas a la semana (Andina, 2019).

Respecto a los Lan Center, actualmente son pocos y pequeños, pero han apostado por volver a surgir. Evidenciando cierto dinamismo en la industria de videojuegos en el país; ya que, este negocio ha empezado a crecer igual que la cantidad de usuarios aumentando también la comercialización de dispositivos que se utilizan, tanto así que las industrias de equipos de cómputo se han especializado en desarrollar dispositivos para el mundo *gaming*, como las laptops *gamers* que representan el 24 % de participación de facturación de todas las laptops del mercado (Pichihua, 2022).

En Ayacucho, existen Lan Centers que han venido adoptando este modelo de negocio a partir de sus cabinas de internet gracias al auge de los videojuegos y competencias de este tipo; donde en estos centros los usuarios pasan largas horas de su tiempo libre y exigen que tengan todas las condiciones físicas e intangibles complaciendo sus demandas, como adecuados dispositivos electrónicos de gran capacidad y ágil desempeño, que cuenten con las últimos videojuegos en tendencia con sus actualizaciones, entre otros servicios. Empero, en la ciudad cada vez hay menos Lan Centers, debido a que los usuarios en lugar de acudir a estos espacios, deciden invertir sus ahorros en comprar su propio equipo de cómputo con capacidad

para el desarrollo de videojuegos, quedando rezagados los Lan Centers. Es así que, en la ciudad cada vez hay menos establecimientos de este tipo; por los costos que genera su mantenimiento, por la poca afluencia de clientes y los nuevos comportamientos de consumo de los clientes.

Así mismo, existen ciertas deficiencias en los Lan Centers; ya que, los equipos, implementos y ambientes no cumplen con las expectativas de los gamers, lo cual se debe generalmente a la escasa implementación de herramientas tecnológicas en el servicio, como deficientes servicios y fuentes de internet, actualizaciones pendientes e irrisoria aplicación de estrategias tecnológicas para brindar un eficiente y provechoso servicio a los usuarios. Así, los *gamers* perciben que los centros deben implementar mejoras y una adecuada innovación tecnológica de procesos con el fin de llevarse una experiencia distinta con el servicio y el personal del Lan Center, además, se sientan satisfechos con el rendimiento de los programas.

El estudio comprendió el periodo 2023, proponiendo como problema general: ¿Cómo la innovación tecnológica de procesos incide en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho?, y los específicos fueron ¿Cómo las herramientas tecnológicas inciden en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho?, ¿Cómo los servicios y fuentes de internet inciden en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho?, y ¿Cómo las estrategias tecnológicas inciden en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho?

Los objetivos fueron, como general, determinar la incidencia de la innovación tecnológica en la satisfacción de los *gamers* en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho; y como específicos establecer la incidencia de las herramientas tecnológicas en la satisfacción de los *gamers* en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho; establecer la incidencia de los servicios y fuentes de internet en la satisfacción de los *gamers* en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho, y establecer la incidencia de las estrategias tecnológicas en la satisfacción de los *gamers* en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.

Se propuso la hipótesis general de que la innovación tecnológica de procesos incide positivamente en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho; y las específicas fueron que las herramientas tecnológicas inciden

positivamente en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho; los servicios y fuentes de internet inciden positivamente en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho; las estrategias tecnológicas inciden positivamente en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.

El estudio presenta justificación teórica por tomar como referencia a autores confiables que desarrollaron conceptos y teorías concernientes al tema efectuado, lo cual permite sustentar el estudio de las variables, a la vez que sirve para aportar aspectos teóricos a la escasa literatura actual sobre innovación tecnológica de procesos y satisfacción del *gamer*, a fin de aportar con conocimiento y comprensión sobre el comportamiento de las variables en los emergentes Lan Centers.

Así también, su alcance práctico es porque se tuvo la intención de conocer sobre la innovación tecnológica en procesos y su impacto en la complacencia de los *gamers* en los Lan Center en la ciudad de Ayacucho, con lo cual se buscó responder a una problemática suscitada, identificando mejoras que puedan darse esperando que los resultados brinden alternativas de soluciones y favorezcan en la toma de decisiones del negocio a fin de lograr la satisfacción de sus usuarios. Igualmente, los hallazgos posibilitarán que los dueños de Lan Centers consideren las debilidades identificadas y formulen estrategias de mejora en el servicio de videojuegos a fin de que obtengan beneficios económicos y una óptima rentabilidad.

Además, su motivo metodológico fue el seguimiento de procedimientos y técnicas cuantitativas, persiguiendo un alcance correlacional que permita obtener información relevante y confiable sobre las variables y los datos recogidos, información que permitió dar respuesta al fenómeno en estudio sobre la innovación tecnológica y la complacencia de los *gamers* en los Lan Center; además, que los métodos y las técnicas empleadas podrán servir para futuras indagaciones.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. MARCO HISTÓRICO

2.1.1. Innovación tecnológica

En cuanto al surgimiento de la innovación tecnológica sus inicios se dieron en Gran Bretaña a mediados del siglo XVIII, cuando estaban recuperándose de una crisis años anteriores. En ese entonces se estableció en Inglaterra una monarquía parlamentaria dividida por poderes que garantizaba al empresariado privado. La inserción de las máquinas a vapor, de James Watt licenciada en 1769, y empleada en diferentes industrias fue un avance para la libertad particular y su promoción para el emprendimiento y la posterior innovación. Es así que los inicios del progreso tecnológico surgieron en Gran Bretaña en los últimos años del siglo XVIII y posteriormente fue extendiéndose a Bélgica, Alemania, Francia y Estados Unidos que llegó a mediados del siglo XIX (Híjar, 2021).

Los principales progresos tecnológicos de las llamadas revoluciones industriales permiten entender los factores más importantes para ellas y de qué manera fueron cambiando las necesidades de innovar y de acomodarse a los cambios que surgían. La inicial revolución industrial, desarrollada en el siglo XVIII, se estableció por la innovación en los procesos de producción, empleando hierro y carbón para la producción de combustible que permitió el adelanto e impacto en la productividad mediante la introducción de la máquina a vapor (Anzola, 2019).

Después, en el siglo XIX, surgió la segunda revuelta industrial, la cual impactó en la forma de realizar las cosas, mediante nuevas formas de producción energética, como el uso de la electricidad y el petróleo, dando apertura a la masificación de la obtención de energía y la consolidación de las comunicaciones en el siglo XX, lo cual permitió grandes progresos tecnológicos como el internet, la fibra óptica y la nanotecnología, llegando a ser la tercera revolución industrial, la cual estuvo delimitada por la necesidad de trabajar en investigación, desarrollo e innovación (I+D+i).

En el siglo XXI, se propuso nuevas formas de organizar los procesos empleando variedad de tecnologías, tales como la IA (inteligencia artificial), la automatización, el internet, la interconexión de varios dispositivos y con máquinas que realizan

máquinas. Esta última revolución cambió la forma de hacer las cosas aprovechando la conectividad y el acceso a diferentes dispositivos en cualquier momento, lo cual permite reflexionar ampliamente sobre las nuevas oportunidades disponibles para la humanidad (Anzola, 2019).

Como señalan Bonet et al. (2013), el término de innovación surgió a inicios del siglo XX, cuando Joseph Alois Schumpeter, economista de profesión, planteó la innovación como una alteración de las estructuras actuales, como una continua novedad y cambios. Definía como innovadores a los emprendedores que usaban las invenciones procedentes de hallazgos científicos y técnicos. De esta forma, la innovación presume la inserción de nuevas combinaciones de los componentes productivos. La noción de innovación adquiere mayor valor en la década de los 70, como una herramienta necesaria para entender los procesos relacionados con la competitividad y los cambios tecnológicos. Es así que, la conexión de la innovación con la tecnología, especialmente con la de informática y de comunicación, es ineludible a la sociedad de la información, tornándose un elemento necesario para su desarrollo y aporte a todos los sectores económicos.

2.1.2. Satisfacción del *gamer*

Ballesteros (2005) sostuvo que la satisfacción es un amplio campo de averiguación, comprendiendo diversas disciplinas, perspectivas y a diversos ámbitos científicos. De esta forma, a medida que se han desarrollado investigaciones sobre el tema, su noción ha pasado por diferentes variaciones, enfocándose en diferentes perspectivas. Así, mientras que en la década de los 60 el interés era principalmente investigar los factores que se involucraban en la formación de satisfacción, llegado los años 80 se indagaba los efectos del proceso de satisfacción. En un principio, las indagaciones se fundamentaron en la examinación cognoscitiva valorando propiedades como los atributos y propiedades de los productos, la ratificación de las expectativas y las reflexiones de preocupación entre la complacencia y las emociones producidas por el bien, encubriendo los procedimientos implícitos del consumo y la complacencia.

Asimismo, este concepto se asocia con el rendimiento percibido del producto o servicio el cual debe coincidir con las expectativas de los usuarios; puesto que, la complacencia es la sensación de disfrute o placer sobre lo ofrecido por un proveedor

considerando la excelencia de dicho bien (Moreno, 2019). De igual forma, es valorada como la apreciación o percepción de los usuarios en la adquisición de un bien o servicio; además, encarna un elemento fundamental de la elección de compra de los individuos (Lévy et al., 2020).

A causa de las distintas orientaciones y definiciones desde las cuales se ha tratado la complacencia, se presenta una reseña breve de las enunciaciones más destacadas a los últimos años y según autores (Ballesteros, 2005):

- Howard y Sheth (1969): lo conceptualizan como un estado cognoscitivo que procede del ajuste o desajuste de la recompensa percibida con relación a la inversión desarrollada, se genera luego del consumo del bien.
- Hunt (1977): es la examinación de si es que la experiencia de consumo al menos es buena tal como se ansiaba; es decir, si se alcanzó o resaltó los deseos.
- Oliver (1980-1981): es un estado mental final derivado cuando la impresión que envuelve a las diferencias de las expectativas se junta con las impresiones previas sobre la experiencia de consumo.
- Swan, Carroll y Frederick (1981): es la evaluación de si el bien generó un buen o mal resultado o si es que se puede reemplazar o no.
- Churchill y Surprenant (1982): es la respuesta a la adquisición de un bien o servicio que se procede de comparar las recompensas y costos de adquisición respecto a sus efectos esperados.
- Westbrook y Reilly (1983): reacción emocional originada del proceso evaluativo de contrastar las impresiones de un producto con las necesidades y los anhelos de la persona.
- Cadotte, Jenkins y Woodruff (1987): es el sentimiento que se genera de evaluar una experiencia de usanza.
- Tse, Wilton y Nicosia (1990): es la reacción a la evaluación dinámica que realiza el consumidor de la diferencia percibida entre el resultado de su consumo y las expectativas de un bien.
- Westbrook y Oliver (1991): es la examinación ulterior a la elección de una compra concreta.
- Mano y Oliver (1993): es la reacción de la persona fomentada por aspectos afectivos y cognoscitivos relacionados a la compra del bien consumido.

- Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993): la definieron como la valoración que realiza el cliente respecto a la idoneidad del bien, del servicio y su costo.
- Schmidt, Halstead y Hartman (1994): es la reacción afectiva relacionada a una transacción concreta derivada de cotejar el resultado del bien con algún estándar señalado con anterioridad.
- Jones y Sasser (1995): reconocieron cuatro factores que la afectan: los aspectos fundamentales del bien, el servicio esencial de soporte, el proceso de compensación y la personalización del bien.
- Gerson (1996): señaló que un consumidor está satisfecho si sus deseos y necesidades (reales y percibidas) se cumplen o superan.
- Oliver (1997): lo consideran como la evaluación de la derivación que un bien brinda para un grado suficiente de realización en el consumo (Ballesteros, 2005).

De esta manera, su interés se fue afianzando en indagaciones sobre la incidencia de las expectativas en la satisfacción de las personas, como el estudio sobre el Indicador de Satisfacción del Cliente llevado a cabo por el Ministerio de Agricultura estadounidense el cual fue de los primeros que ayudaron a obtener información práctica de los niveles de agrado y complacencia de las personas y las valoraciones que tienen sobre las labores de los políticos. Posteriormente, en 1979 fue desarrollado un estudio para precisar el funcionamiento de los mercados, formando parte de los estudios que surgieron de la indagación sobre la satisfacción; comprendiendo una perspectiva amplia que se fue enfocando en una aplicación más específica, centrándose en fenómenos y elementos que acompañan a la complacencia con experiencias de consumo o uso. Así, se incrementó su estudio con un desarrollo considerable de indagaciones sobre el tema, pero a inicios de los dos mil se redujo tal avance (McGonigal, 2019).

De acuerdo a Quispe y Ayaviri (2016), el estudio de la complacencia de los clientes tuvo una evolución desde los años 60 hasta inicios de los 2000 respecto a cantidad, enfoque y visión de estudio, como se muestra a continuación:

- Años 60: era tendencia el desarrollo de teorías sobre la constitución de la satisfacción. Se tiene un macro enfoque encaminado en examinar la satisfacción a rasgos generales.

- Años 70: se continúa con el enfoque macro y adicional a ello se desarrolla medidas de la complacencia, se examinan precedentes de satisfacción y sus terminantes, además de buscarse la conceptualización concreta de la satisfacción.
- Años 80: la tendencia cambia a un enfoque dirigido a conocer la complacencia a nivel particular. Igualmente, se continúa con el estudio del desarrollo de medidas de satisfacción, de estándares de comparación. Empieza la tendencia de estudiar los fenómenos posteriores a la compra.
- Años 90: surgen nuevos enfoques respecto a la conceptualización de la satisfacción. Se examina el vínculo entre los procesos de precompra y poscompra. Se desarrollan modelos generales de formación de la satisfacción, ya se habla de la satisfacción como una estrategia para la retención de los clientes.
- Inicios de los 2000: la tendencia de estudio son la revisión de conceptos de agrado, de modelos de alineación y determinantes; además, de revisar los efectos de la satisfacción.

En lo que respecta a la satisfacción de los *gamers* específicamente, todo se remonta al surgimiento de los videojuegos y sus competencias amateur y profesionales. De acuerdo al portal web Sport (2020) esta industria emergió a partir de los 2000 y actualmente, existen nueve miles de millones de fanáticos y dólares a nivel mundial, convirtiéndose en un fenómeno global de gran popularidad, que aún no ha alcanzado su límite, estimándose un desarrollo continuo de esta industria. Los ingresos del mercado de eSports se deben principalmente a los patrocinios y publicidad, contando con un público de cerca de 500 millones de personas, siendo espectadores jóvenes de entre 18 a 35 años de edad que no ven televisión, no leen periódicos, ni escuchan radio, pero sí están activos en los dispositivos móviles que llevan consigo todo el tiempo.

Según el portal web Sport (2020), se destaca que, los jóvenes que miran los torneos y se dedican a jugar los videojuegos, no solo lo hacen como un entretenimiento sino también deseando ser profesionales en este mundo del videojuego. Como se destaca en una entrevista a Anders Blume, comentarista profesional, para los *gamers* los videojuegos no solo son un juego, sino también es dedicación, pasión y esfuerzo, siendo una forma de vida, donde muchos sueñan con convertirse en *gamers* profesionales. De esta forma, han surgido nuevos perfiles asociados a este

mercado, como entrenadores, comentaristas, psicólogos, *managers*, cazatalentos, empresarios, organizadores de eventos e *influencers* de diversos tipos y temas.

2.1.3. Lan Center

Para entender el surgimiento de los Lan Centers, se debe conocer la historia de los cibercafés o cabinas de internet, que es de donde emergieron. Del que se tiene conocimiento como el primer cibercafé es del londinense Cyberia, fundado por Eva Pascoe y Gene Teare; aunque la revelación había iniciado en 1991 en California, EE.UU., con un local con terminales que funcionaban con monedas. El primer café internet fue el de Londres el cual empezó sus actividades en 1994. La apertura de este establecimiento que por un pago fijo se obtenía un tiempo establecido de acceso a la conexión navegación en internet y servicios adicionales, llamó la atención del público en general e inversionistas, por lo que comenzó a extenderse como franquicias por todo el país (Infobae, 2004; González A. , 2009).

Estos cibercafés no concretamente se dedican a la venta y consumo de café con el internet, como fue en un inicio la idea de negocio, algunos ofrecían solo el alquiler de la cabina por un determinado pago y momento. Igualmente, dichos establecimientos fueron creados esencialmente para brindar los servicios de correo electrónico, exploración en internet o juegos electrónicos; y algunos servicios adicionales como el de telefonía a larga distancia, quemado de discos, escáner, fotografía digital, impresiones, entre otros servicios (Becerra, 2011). A pesar de los avances tecnológicos, estos cibercafés se mantenían en el mercado brindando los servicios adicionales como de copias, giros de dinero, hasta espacios oscuros para los aficionados de los videojuegos (Finkelievich y Príncipe, 2007).

En el Perú, el primer locutorio de internet fue instalado en el Centro Cultural Ricardo Palma en 1994 por la Red Científica Peruana (RCP), asociación pionera en la promoción de la conexión a internet, ubicando 40 computadoras para el uso, convirtiéndose en el primer proveedor de la red. Estas cabinas nacieron como una forma comunitaria de acceder al internet ayudando a que cualquier individuo pueda usar las herramientas de internet sin limitaciones, a la par, se les iba capacitando respecto al uso de dichas herramientas y posteriormente se fueron instalando más módulos de internet, donde los primeros usuarios eran personas relacionadas al

ámbito académico. Al año siguiente el Perú pudo acceder a los dominios de la *world wide web* (www) (Nishiyama A. , 2022).

Posteriormente, comenzó a verse como una oportunidad de negocio, por lo que en los 2000 se instalaron masivamente cientos de cabinas públicas de internet, donde comenzaron a concurrir personas por motivos de trabajo, para diversión o para comunicarse. Es así que la instalación de estas cabinas fue un aporte al desarrollo nacional (Reyes, 2022).

Figura 1

Primera cabina de internet en Perú



Nota. Adaptado de *Antes del teletrabajo: Así era la primera cabina de Internet del Perú* [Fotografía], por Miraflores en tu corazón, 2022, Portal RPP Noticias, Nishiyama (2022).

A medida que aumentó el acceso del internet fue decreciendo el uso de las cabinas de internet. Así, en el último lustro el rubro de las cabinas de internet disminuyó de 60 % a 40 % de enlaces a internet en el país. Con la propagación de los servicios móviles, el incremento y mejora de la infraestructura de telecomunicaciones, la conexión a internet se hizo posible desde diferentes dispositivos y lugares por lo que ha ido rezagándose el uso de las cabinas de internet (Nishiyama A. , 2022).

Con este decrecimiento del uso de cabinas de internet, es que estos negocios tuvieron que innovar y buscar nuevas formas de ser atractivos al público es así que fueron mejorando los servicios y se enfocaron en brindar principalmente servicios de videojuegos, surgiendo los denominados Lan Center, que son centros para practicar

videojuegos o juegos en línea. Como señala Cervantes (2019), debido a la disminución de las ventas del servicio de internet, algunos decidieron apostar por el sector de los videojuegos como un servicio adicional hasta llegar a ser su servicio dinámico, así invirtieron en computadoras para videojuegos, ambientaciones del local, sillas, pantallas, red de internet y todo lo necesario para hacer atractivo el negocio. Estos Lan Center tienen como principal servicio el de brindar experiencias de juego y entretenimiento, distinguiéndose de lo que fueron los cibercafés o cabinas de internet.

Figura 2

Ambientación de un Lan Center



Nota. Adaptado: De las cabinas al mundial de Dota: peruanos aspiran conquistar The International 2021 [Fotografía], por Deysi Portuguese, 2021, Diario La República, Leonardo (2021).

2.2. SISTEMA TEÓRICO

2.2.1. Innovación tecnológica de procesos

Los progresos tecnológicos generan revoluciones que conllevan a la formación de nuevos paradigmas. Es así que se puede instituir una similitud con la teoría de los paradigmas diseñada por Thomas Kuhn, quien brindaba gran interés a la índole revolucionaria del avance científico y creía que una revolución comprende abandonar una teoría y reemplazarla por una nueva, porque la anterior ya era deficiente para explicar ciertos problemas o aspectos de la realidad. Lo mismo sucede con una nueva tecnología que reemplaza a su antecesora, por ejemplo, el

reemplazo del correo postal por el correo electrónico. Este reemplazo tecnológico implica la inserción de nuevos paradigmas que generan un impacto en la manera de relacionarnos y también a nivel económico y ambiental (Cwaik, 2020).

Los cambios de paradigmas o modelos tecnológicos son conocidos como innovaciones disruptivas o tecnologías disruptivas, término acuñado por Clayton Christensen, quien clasifica a la tecnología en sostenida y disruptiva. La primera hace referencia a mejoras incrementales que se realizan a una tecnología ya existente, por ejemplo, la fabricación de discos que fueron aumentando su capacidad de almacenamiento, primero de 1 GB (gigabyte), luego 2 GB hasta 1 TB (terabyte), realizándose una mejora incremental. En cambio, una tecnología disruptiva es aquella que es nueva e innovadora que puede reemplazar una ya existente, por ejemplo, la fabricación del pendrive o memoria USB que prácticamente terminó con otras unidades de almacenamiento como los disquetes, CD o DVD (Garcia, 2012).

Las disrupciones tecnológicas más trascendentales del siglo XX y las que fueron pilares para las subsiguientes fueron la computadora personal y el internet, lo que permitió la democratización del conocimiento, ya en el siglo XXI se abrió paso a las nuevas tecnologías como la impresión 3D, realidad virtual (RV), inteligencia artificial (IA), realidad aumentada (RA), la robótica y el big data (grandes cantidades de datos) (Cwaik, 2020).

La innovación dentro de las compañías necesita la obtención y producción de conocimiento científico, despliegue de procedimientos de indagación, creación de primicias y peculiares ideas, y técnicas que generen transformaciones incrementales y disruptivas. Estas reformas pueden ser a nivel estructural, de sistemas, de procesos o productos, cambios tecnológicos o de otra índole estimados claves en las organizaciones, siendo concebidos como una mejora continua que permiten potenciar los procesos, productos e ideas impactando positivamente en los beneficios económicos (Tejada et al., 2019).

De acuerdo a Santander Universidades (2021), la innovación tecnológica es el proceso a través del cual se genera un nuevo bien (producto o servicio), un nuevo proceso, modelo de negocio o se mejora considerablemente las propiedades de uno ya existente en el mercado utilizando los medios tecnológicos. Asimismo, como señalan Sierra et al. (2018), para que haya transformación tecnológica es necesario

que haya emprendimiento empresarial de acuerdo al entorno en el que se encuentre la empresa.

Barreto y Petit (2017) definen a la innovación tecnológica de procesos como un desarrollo de aprendizaje enfocado a la aplicación de rediseños, cambios, invenciones o reorganizaciones significativas en las empresas, sintetizando nuevos modelos en productos o servicios nuevos o reformados, cuya inserción al mercado como primicia generará ventaja distintiva de la organización. Asimismo, va más allá de la implementación exitosa de ideas nuevas de bienes y servicios, requiriendo de transformaciones organizacionales y de estrategias que la respalden.

Por otra parte, los cambios tecnológicos han impulsado el desarrollo de nuevas y mejores formas de satisfacer y complacer las exigencias del cliente. Es por ello que las empresas deben orientarse en innovar en su modelo de negocios con el propósito de buscar nuevas maneras de generar y capturar valor para su público o grupo de interés, centrándose en encontrar nuevas formas de ingresos y precisar propuestas de valor para sus proveedores, socios y clientes (González y Granillo, 2017).

2.2.1.1. Objetivo de la innovación tecnológica de procesos

Acorde con Flores et al. (2019) su propósito fundamental es impactar en el discernimiento final de los clientes, generando sensaciones de agrado, satisfacción y de calidad superior al estándar y alcanzando el reconocimiento y posicionamiento anhelado con apoyo de la diferenciación. Es por ello que los ingresos (materiales, insumos, entre otros), los procesos (gestión de recursos, de elaboración, entre otros) y salidas (bienes o servicios) deben organizarse y responder a un manejo tecnológico eficiente.

2.2.1.2. Beneficios de la innovación tecnológica de procesos

Acorde a Santander Universidades (2021), esta innovación es trascendental para el progreso y subsistencia de cualquier organización, ya que aparte de incrementar la competitividad empresarial, brinda los beneficios de:

- **Reducir los costos:** permite la introducción de procedimientos más eficientes, como la optimización y automatización de recursos, favorece la prudencia en

el uso de tiempo y esfuerzo, la disminución de costos y maximización de los resultados.

- **Facilitar los procesos:** aporta eficiencia, rapidez y flexibilidad en la administración de los procesos. Algunas tecnologías que favorecen la eficiencia en los procesos son los programas informáticos, el almacenamiento en la nube y el big data.
- **Mejorar la productividad:** la innovación permite implementar sistemas de negocios inteligentes, como el programa ERP, que permite la programación de recursos empresariales para inspeccionar las operaciones en tiempo real, dar alcance y dar decisiones perspicaces con base en datos específicos.

2.2.1.3. Tipos de innovación tecnológica

Como menciona Santander Universidades (2021), existen cuatro tipos de esta innovación, como son:

A. *Innovación tecnológica incremental*

Esta innovación aplica un conjunto de mejoras pequeñas, cambios o reajustes en los productos, métodos o procesos que ya existen en una organización. Esta innovación se enfoca en mejorar la eficiencia, productividad y distinción de un bien o proceso existente. Por ejemplo, el desarrollo de la impresión 3D, que pasó de la impresión convencional a imprimir cosas u objetos; otro ejemplo son los celulares inteligentes que revolucionaron las comunicaciones y que han ido actualizándose y mejorando sus características, propiedades y beneficios.

B. *Innovación tecnológica disruptiva*

Con esta tecnología se originan nuevos productos que cambian el mercado y forman un sistema de valor que desplaza y sustituye a otros productos o empresas. Un ejemplo de esta innovación es el surgimiento de las tecnologías de realidad virtual, realidad aumentada o el servicio de *streaming* (distribución digital de contenido multimedia).

C. *Innovación tecnológica sostenible*

Esta introduce recursos naturales para promover el progreso económico y social. Su propósito es disminuir considerablemente los peligros ambientales y ecológicos empleando energías renovables y recursos biodegradables para así desarrollar un producto sostenible. Busca proteger el ecosistema y reducir las secuelas negativas del cambio climático. Ejemplo de ello es el uso de energía solar y el transporte eléctrico.

D. *Innovación tecnológica radical*

Es la que armoniza la capacidad de la tecnología con un nuevo paradigma de negocio. De allí que las compañías que innovan de forma radical convierten la industria y el mercado a fin de progresar y reaccionar de forma completamente nueva a algún desafío existente. Por esta razón, esta transformación necesita de considerable tiempo y de profesionales aptos para su implementación. Un ejemplo de esta innovación es el desarrollo de tecnología que permite la modificación genética para luchar contra distintas patologías como el VIH, cáncer, enfermedades hereditarias y Alzheimer.

2.2.1.4. Dimensiones de la innovación tecnológica de procesos

Como detalla Torres (2019) en su investigación, esta innovación tecnológica se rige mediante sus tres dimensiones:

A. *Herramientas tecnológicas*

Son las unidades tangibles denominadas hardware en el ámbito tecnológico, que desempeñan una función relevante internamente en la innovación tecnológica de los procesos para el desarrollo de las actividades. Estas herramientas y su manera de emplearse están ligadas a la manera en la que se introduce toda información al proceso de conocimiento. Las TIC son herramientas inmersas dentro de los recursos que producen valor para aportar conocimiento y crecimiento (Torres, 2019). Como refiere Santander Universidades (2021), las herramientas tecnológicas son los medios que permiten mejorar significativamente las características de un negocio o servicio ya existente en el mercado. Sus indicadores son:

Los recursos tecnológicos (internet y las TIC), como la accesibilidad a internet, las aplicaciones y programas de los videojuegos, y las tecnologías para el desarrollo de los servicios (Torres, 2019).

Hardware, que comprende los equipos de cómputo actualizados y de soporte para su funcionamiento como el monitor de alta resolución, el procesador, la memoria RAM de gran capacidad y demás componentes necesarios para aprovechar el desempeño del equipo (Huera et al., 2023).

Software, que son los programas informáticos necesarios para brindar el servicio, en este caso son los programas de videojuegos y de antivirus para proteger los equipos (Roldán y Vargas, 2020).

Estas herramientas permiten a los Centros Lan poder ejecutar eficazmente sus servicios de entretenimiento, al contar con un adecuado acceso a internet, los más recientes programas de videojuegos, equipos actualizados, modernos y un sistema que soporte las actividades, permite que los usuarios satisfagan su experiencia de videojuegos que es su propósito principal de acudir a estos Lan Centers, con esto los centros van innovando en sus procesos al introducir tecnología que cumpla los servicios al usuario.

B. Servicios y fuentes de internet

Hace mención a las diferentes fuentes de información a las que se puede acceder mediante el uso del internet, que viene a ser la red de redes, lo cual está diseñada para permitir una conexión activa a una amplia red de información y permanecer intercomunicados entre diferentes participantes (Torres, 2019). Como indicadores están:

La red de ordenadores (LAN), las cuales deben soportar múltiples conexiones para un buen desempeño de los equipos y permitir una conexión a internet estable (Lederkremer, 2019).

La red de conexión a internet o la infraestructura de la red, que implica el contar con un adecuado proveedor de internet que soporte un rápido acceso a programas de videojuegos, que el internet sea veloz, con reducido tiempo de carga y estable (Legorburu, 2020).

Los foros de debate, que son los grupos que pueden formarse en el centro de entretenimiento para discutir sobre eventos, competencias, videojuegos en común y temas afines (Torres, 2019).

Estas fuentes y servicios contribuyen a que se mejore la experiencia de los usuarios con los Lan Centers, por ello, es muy importante contar con una red de ordenadores que soporte las conexiones de varios equipos, el internet no se ralentice al cargar los videojuegos y el tiempo de juego de los clientes no se vea afectado. Por ello, los Lan Centers deben innovar en sus servicios y fuentes de internet para mejorar la experiencia de videojuegos de los *gamers*.

C. Estrategias tecnológicas

Relacionadas con el medio y la manera a seguir para conseguir que todos los miembros de una colectividad puedan adaptarse y acostumbrarse a las transformaciones tecnológicas. Comprende el desarrollo y las decisiones necesarias para establecer los planes, estrategias y acciones relacionadas a la creación y divulgación del manejo tecnológico. Abarca el establecimiento, difusión y uso de la tecnología, la planeación y estrategias y la ejecución de decisiones (Torres, 2019).

Como toda organización, los *Lan Centers* deben plantearse estrategias innovadoras que les permita distinguirse y brindar valor a los usuarios, pudiendo divulgar las tecnologías que se manejan, su inserción en los videojuegos, su relevancia para la experiencia *gamer*, la innovación en competencias de gran atracción y relevancia para el mundo *gamer*.

2.2.2. Satisfacción del *gamer*

De acuerdo a Kotler y Keller (2016) la satisfacción son los sentimientos de agrado o complacencia que se generan en un individuo, resultante de cotejar el desenvolvimiento o resultado apreciado de un bien en contraste con sus expectativas. Si las experiencias no cubren las expectativas, el cliente quedará insatisfecho; si son iguales, se sentirá satisfecho y si desbordan las expectativas, el cliente o usuario se sentirá complacido.

Mantener satisfechos a los clientes permitirá que sigan eligiendo el servicio y den opiniones positivas sobre la empresa lo cual contribuirá a un aumento de sus ganancias. Por el contrario, los clientes insatisfechos propagarán sus quejas y optarán por la competencia o abandonarán el mercado (Ruiz et al., 2018). Por lo que, a mayor agrado del cliente, mayor serán las recomendaciones positivas y existirá un mayor índice de confianza por la organización (Guadarrama y Rosales, 2015).

En este mismo orden, Romero et al. (2018) aducen que la complacencia de los usuarios es la reacción afectiva a una experiencia con un servicio, siendo la derivación psicológica procedente de una respuesta emocional asociada a experiencias de compra. Como señala Brunetta (2019), la complacencia son todas aquellas experiencias que tiene el cliente, que fue el resultado de sus experiencias positivas menos las malas.

Bruni (2017) menciona que son las percepciones y valoraciones que realiza el cliente sobre el bien recibido, su grado de complacencia general y todos los elementos de calidad serán referentes para el juicio, sin dejar de lado que tal juicio también depende de aspectos tangibles y puede variar según la persona y con el tiempo, sobre todo cuando compara con otros productos o servicios y revela diferencias considerables que pueden alterar el grado de satisfacción. De acuerdo a Roslina et al. (2019), si los sistemas de información satisfacen las necesidades del usuario, su satisfacción se incrementará; ya que, la complacencia de los usuarios está afectada por los servicios de tecnología de la información y la calidad de la organización.

2.2.2.1. Beneficios de la satisfacción del cliente

Como sostienen Kotler y Armstrong (2017), satisfacer a los clientes permitirá contar con su fidelización, dando la oportunidad de vender bienes complementarios más adelante; asimismo, permite publicidad y crecimiento gratuito que realiza un cliente a sus familiares, conocidos y amigos. Por otra parte, la compañía se beneficia pudiendo acrecentar su contribución en el mercado.

2.2.2.2. Beneficios de los videojuegos

En cuanto a los videojuegos, a pesar de ser vistos como tecnologías aislantes, estos pueden ser una actividad altamente social que favorece al bienestar de la persona. Desde el enfoque social, los videojuegos permiten socializar con personas a

distancia, brindan un sentido de comunidad entre jugadores, se reducen los sentimientos de retraimiento y se favorece el rendimiento en el juego. En términos generales, los juegos sociales que se desarrollan en los videojuegos pueden satisfacer la necesidad humana innata de conexión incrementando el bienestar afectivo, es decir, mayor frecuencia de emociones positivas y estados de ánimo (Bowman et al., 2022).

Los videojuegos suelen estar a la vanguardia de la innovación tecnológica. Los progresos recientes en los aspectos sociales de los juegos que permiten la transmisión de juegos y la realidad virtual/aumentada han influido especialmente en el bienestar de los jugadores, incluido el disfrute subjetivo (Sánchez y Silveira, 2019).

2.2.2.3. Medición de la satisfacción del gamer

De acuerdo a Erdvin et al. (2023) existen diferentes formas de analizar y medir la satisfacción de los usuarios, tal como la medición de la satisfacción general, por medio de la medición de la lealtad, la satisfacción con los atributos y la intención de recompra. Así también, existe un método que evalúa la experiencia de los usuarios con servicios interactivos, denominado Cuestionario de Experiencia del Usuario (UEQ) el cual mide el atractivo, la perspicuidad, estimulación, eficiencia, confiabilidad y novedad de productos interactivos.

2.2.2.4. Dimensiones de la satisfacción del cliente

De acuerdo a Roslina et al. (2019) brindar servicios tecnológicos en un cibercafé no es sencillo como parece; también es un desafío, ya que las expectativas de los usuarios no solo dependen del hardware y software, sino además de los empleados calificados que puedan brindar orientación.

Es así que los usuarios miden la calidad del servicio considerando aspectos como la comodidad, el software, el hardware, los técnicos, los equipos de apoyo, el entorno espacial de los sistemas tecnológicos de la información y los beneficios obtenidos entre otros aspectos (Roslina et al., 2019). De esta manera, para medir la satisfacción de los usuarios o gamers de los Lan Centers, se identificaron tres dimensiones esenciales, como son:

A. *El personal y el servicio*

Comprende desde el apoyo técnico que se brinda en la empresa, hasta aspectos como la buena comunicación del empleado y la responsabilidad en brindar correctamente el servicio; asimismo, la destreza del empleado, la información actualizada que brinda y la rapidez con la que atiende. Por otra parte, abarca otros aspectos como la disponibilidad de los equipos, la puntualidad en el servicio, un lugar confortable y ambiente cómodo, la suficiente disponibilidad de personal y facilidad de uso de los equipos y programas (Roslina et al., 2019).

B. *Rendimiento del sistema (hardware y software)*

Relacionado a la eficiencia de los programas informáticos y equipos electrónicos, como contar con equipos actualizados, de gran capacidad de procesamiento, de última tecnología, que sean rápidos, compatibilidad de los equipos con los programas a instalar, que tenga memoria suficiente para los programas y que se cuente con los ordenadores necesarios para el servicio. En cuanto al software, también se espera que sea de última versión, que esté protegido ante amenazas (antivirus), que sea satisfactorio su uso, que brinde flexibilidad y que se cuente con la cantidad suficiente de ordenadores (De Pablos et al., 2019).

C. *El beneficio percibido*

Comprende las ventajas que el cliente percibe del servicio, cómo mejorar sus conocimientos, la innovación y creatividad, favorecer el uso de las tecnologías de la información, brindarle confort, facilitarle su desarrollo, realizar un trabajo rápido, compartir datos e información, facilitarle la comunicación electrónica, poder actualizarse con la información y desenvolverse con facilidad (Roslina et al., 2019).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Para la presente indagación se consideró dos autores que definen las variables y sus dimensiones; para la Innovación tecnológica de procesos se consideró la definición de Santander Universidades (2021) y las dimensiones de Torres (2019); en tanto, para la satisfacción del gamer se trabajó con los autores Roslina et al. (2019). Esto debido a que sus definiciones y dimensiones son más precisas y se adecúan para los propósitos de la investigación en los Lan Centers.

Subsiguientemente, se detallan los términos más tratados en la indagación para dilucidar cualquier duda respecto al tema desarrollado:

1. Big data: es el conjunto de datos considerablemente grandes y complejos que son analizados por computadoras para su tratamiento eficiente. Esto ha permitido a las empresas descubrir conocimientos anteriormente inaccesibles, ayudando a entender a los clientes. Así, las empresas han identificado que cualquier suceso puede provocar datos que permiten examinar y mejorar las ofertas a los clientes; además, de recibir beneficios como ingresos superiores, optimización de los costos y retroalimentación respecto al desarrollo de productos innovadores (Nani, 2023). Está compuesto por tres V:

- Volumen: se refiere al conjunto de información recogida de fuentes tradicionales y no tradicionales (digitales).
- Velocidad: es la rapidez con que se genera la información y circula a la empresa.
- Variedad: es la diversidad y el tipo de información que dispone la empresa (Goyzueta, 2015).

2. Calidad [idoneidad] del servicio: concepto subjetivo que implica entender cómo piensan los clientes sobre la idoneidad de un servicio recibido, siendo importante para decidir el triunfo de la gestión (Roslina et al., 2019).

Parasuraman, Zeithaml y Leonard Berry (1985) diseñaron un modelo de la calidad del servicio, denominado SERVQUAL, el cual analiza con mayor detalle cinco aspectos esenciales, como son:

- Confiabilidad: es la facultad de realizar de modo fiable y exacto el servicio ofrecido.

- Capacidad de respuesta: disposición de apoyar al cliente y entregarle un servicio puntual.
- Seguridad: implica los conocimientos y capacidades de los equipos de trabajo que inspiran seguridad y confianza.
- Empatía: aptitud para atender con premura y de forma individualizada al cliente.
- Elementos tangibles: son los aspectos palpables de la empresa, como los equipos, infraestructura, materiales y el personal (Kotler y Keller, 2016).

3. eSports [deportes electrónicos]: son competencias deportivas profesionales de videojuegos de multijugador que lo organiza la empresa que lo desarrolló donde se reúne a jugadores profesionales y se otorgan premios. Este término es más transversal que el de videojuego (Martín y Pedrero, 2019).

Son competencias desarrolladas en el ambiente de los videojuegos, donde los participantes utilizando una videoconsola se disputan partidas de videojuegos a nivel profesional reuniendo a miles de competidores y espectadores. Los videojuegos para ser considerados parte de los eSport deben ser diseñados para participantes a partir de dos integrantes, se deben establecer reglas y condiciones de juego, se debe tener ligas organizadas y que se desarrollen de forma oficial; además, de obtener una amplia cantidad de jugadores para atraer medios de comunicación y espectadores un ejemplo son los videojuegos *FIFA*, *League of Legends*, *Rainbow Six*, *Fortnite*, entre otros (Santander, 2022).

4. Fibra óptica: es una tecnología que, mediante una onda en forma de hilo y transparente muy fino, permite difundir datos a extensas distancias mediante señales ópticas (Organización de los Estados Americanos, 2010). Es una ágil e innovadora tecnología que es un intermediario físico de transferencia de información que se caracteriza por su transparencia y flexibilidad de un hilo fino de plástico o vidrio a través del cual los datos son generados por pulsos de luz led o láser. Los beneficios de esta fibra es la velocidad del internet, más soporte a varios dispositivos conectados, disminución de interrupciones, reproducción de vídeos en alta calidad, entre otros beneficios (Diario El Comercio, 2023).

5. Gamer: persona que le gusta entretenerse jugando videojuegos en computadoras, dedicando su tiempo a jugar, mirar videojuegos, compartir y relacionarse con comunidades de *gamers* (Ance, 2021).

También llamado jugador de videojuegos, es aquella persona que dedica parte de su tiempo a jugar videojuegos al nivel profesional siendo pagados por eso. Por otra parte, se encuentran los amateurs que solo lo hacen para entretenerse sin intención de jugarlo profesionalmente. Las características de un profesional es que asisten a eventos y ferias, son remunerados, comparten sus conocimientos y experiencias, manejan el mundo gamer, pertenecen a algún equipo profesional y pasan largas horas practicándolo, su perfil se ubica entre hombres y mujeres a partir de 11 años hasta los 44 años (Calvo, 2021).

6. **I+D [Investigación y Desarrollo]:** es el proceso de indagación que realiza una empresa en conocimientos científicos y técnicos para desenvolver tecnologías para mejorar bienes o procesos ya existentes o para generar nuevos productos o procesos (Universidad Internacional de Valencia, 2022).
7. **Inteligencia artificial:** es la combinación de la ciencia computacional y de datos aprovechando las computadoras y máquinas, para crear un sistema especializado que realice predicciones con base en datos de ingresos e imiten las capacidades de resolución de desafíos y de decisiones humanas (IBM, 2023). Algunos ejemplos de esto son:

Figura 3

Uso de la IA



Nota. Tomado de Noticias Parlamento Europeo (2021).

8. Lan Center: Son la evolución de los anteriormente conocidos cibercafés o cabinas de internet, pero más especializados en brindar servicios de entretenimiento. Es un negocio donde se puede jugar videojuegos de multijugador de computadora siendo su propósito esencial el entretenimiento, brindando experiencias de videojuegos, para lo cual los emprendedores invierten en equipos tecnológicos de alta gama, una red de internet, videojuegos, comandos, accesorios y demás productos adicionales para mejorar la experiencia del jugador (Cervantes, 2019).

9. Nanotecnología: es el manejo de la materia a una escala atómica (escala entre 1 y 100 nanómetros) para generar nuevos materiales, estructuras y aparatos que apuntan a desarrollos científicos (CDC-Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, 2017).

Es el manejo de la materia a una graduación molecular y atómica para propósitos industriales, teniendo el potencial de ser usado en amplios campos de la ciencia, tecnología, ingeniería, medicina y la genómica. Asimismo, se emplea en la producción de artículos y dispositivos (NIH-National Human Genome Research Institute, 2023). Como todo lo nuevo e innovador, la nanotecnología brinda innumerables opciones de desarrollo en la medida que sea procesada, regenerada y divulgada por la sociedad. De este modo, es de interés público el conocimiento de la nanotecnología en la sociedad para conocer sus ventajas, sus posibles riesgos, y poder tomar mejores decisiones (Santiago, 2012).

10. Realidad virtual: es una interfaz mediante la cual el usuario se sumerge en un ambiente que aparenta el mundo real o ficticio mediante dispositivos electrónicos, generando una experiencia virtual (Delgado et al., 2020).

Lo innovador en los videojuegos ha sido la añadidura de la realidad virtual (RV), empleándose en el desarrollo de programas de videojuegos que permiten una inmersión completa en un universo virtual, admitiendo simular una experiencia sensorial completa dentro de un entorno ficticio sin ver el exterior, para esto, es necesario el empleo de lentes y auriculares especiales (Rodríguez et al., 2022).

En los videojuegos se presenta la RV mediante imágenes en movimiento y sonidos en pantallas reservadas para el entretenimiento o cualquier otra clase de

actividad, donde el usuario puede participar, pero no puede alterar las reglas del videojuego (Martin, 2020).

- 11. TIC [Tecnologías de la Información y Comunicación]:** son todas los recursos, medios y programas que gestionan, comunican y comparten la información a través de soportes tecnológicos (computadoras, celulares, etc.). Las telecomunicaciones, el internet y la informática son las TIC más amplias (Biblioteca Médica Nacional, 2023).
- 12. Tecnología:** es el estado del conocimiento acerca de cómo transformar los recursos en productos, incluyendo el uso eficiente y su aplicación a productos, procesos comerciales, sistemas, habilidades, dispositivos y prácticas (OECD y Eurostat, 2018).
- 13. Tecnología disruptiva:** es una innovación que permite generar nuevas redes de valor que rompe con el mercado actual reemplazando una tecnología anterior (Dabirian y Matovelle, 2015). Este término se aplica a la electrónica, los dispositivos, los servicios y concepciones de gran impacto en sus industrias correspondientes que los cambian de forma definitiva (LHH, 2023).

Estas tecnologías tienen una extensa aplicación en diferentes campos, cambiando completamente la manera en que funcionan las cosas y las empresas generando nuevas oportunidades de empresas (Porras, 2023), ejemplos de uso de esta tecnología son:

- Chatbots: son chats automáticos que facilitan la comunicación con los clientes. Un caso es el Chat GPT (Porras, 2023).
- Inteligencia Artificial (IA): tecnología que ayuda a los dispositivos electrónicos a solucionar problemas e inferir, así como las personas lo hacen, como robots, autos autónomos o agentes de viaje digital (LHH, 2023).
- Diseño gráfico con IA: ahora se pueden crear imágenes de alta calidad con la IA, generar pinturas reconocidas, fotografías o nuevas versiones con plataformas de IA (Porras, 2023).
- Presentaciones con IA: hay plataformas que facilitan la creación de presentaciones con un diseño y estructura entendible (Porras, 2023).

- Realidad aumentada: es visualizar animaciones en 3D que se relacionan con objetos y el espacio mediante cámaras y pantallas de teléfono móvil, surgida en los videojuegos y extendida a más campos (Porras, 2023).
- Impresión 3D: se emplea en diferentes industrias donde se crean objetivos de tres dimensiones surgidos de fuentes no tridimensionales, producidos capa a capa (LHH, 2023).
- Comercio electrónico: permite que aprovechando el internet se pueda comprar cualquier bien desde un dispositivo electrónico sin necesidad de acudir de forma presencial al establecimiento (LHH, 2023).
- GPS: han sido un reemplazo de los mapas en papel, ahora con el sistema de geolocalización se puede hallar por satélite una ubicación fácilmente (LHH, 2023).
- Streamig de entretenimiento: la transmisión de videos es un ejemplo de esta tecnología disruptiva, ya no se requiere el alquiler o compra de DVD u otro medio para ver películas, existiendo proveedores de videos como Netflix (LHH, 2023).

2.4. MARCO REFERENCIAL

2.4.1. Antecedentes a nivel internacional

Chang y Lee (2022) en su publicación “Cambios en la experiencia y satisfacción de los usuarios a medida que evoluciona la tecnología de los medios de comunicación: La relación recíproca entre los videojuegos y los medios relacionados con los videojuegos” tuvieron como objetivo indagar los elementos que inciden en las actitudes hacia el contenido en sí, así como hacia los medios alternativos que brindan contenido. La estructura metodológica fue cuantitativa. La muestra ascendió a 316 jugadores de China (180 hombres y 136 mujeres) de videojuegos. Se ejecutó como instrumento de medición el cuestionario. Hallándose que, el disfrute que sienten los usuarios al emplear los medios relacionados con los juegos, tiene una repercusión trascendental en sus actitudes hacia los medios y los videojuegos. En conclusión, la utilidad, el disfrute y la riqueza de los medios relacionados con los videojuegos tienen un impacto sustancial en las actitudes de los usuarios hacia los medios.

Ching et al. (2022) en “Cómo influyen el compromiso estratégico, ofensivo y defensivo en la satisfacción de las necesidades de los jugadores, su fidelidad y el uso del juego” tuvieron el propósito de explicar cómo el compromiso competitivo

satisface las necesidades de los jugadores en línea y aumenta su uso del juego. La metodología fue cuantitativa, no experimental y descriptiva. Se tuvo como muestra a 1543 jugadores online en China. Se levantó la información a través de cuestionarios. Se halló un factor de conexión de 0.33 y una significación inferior al 0.05, corroborando así la influencia entre los constructos. En conclusión, el compromiso estratégico inculca un sentimiento de libre toma de decisiones volitivas y auténticas, satisfaciendo así la necesidad de autonomía; además, el deseo de una sensación de competencia podría motivar a los usuarios a percibir una mayor diversión.

Qin (2021) en su estudio “Atractivo de los elementos del juego, presencia y disfrute de los juegos de realidad aumentada para móviles: El caso de Pokémon Go” buscó examinar el atractivo de los elementos del juego Pokémon Go y las relaciones entre el atractivo de los elementos del juego, la satisfacción de las necesidades del jugador, el disfrute y la duración. La estructura metodológica fue cuantitativa, sin experimentación y descriptiva. Se tuvo como muestra a 719 estudiantes universitarios de USA entre las edades de 18 y 32 años. Para recoger la información respondieron un cuestionario sobre el tema. Se obtuvo como hallazgos que, la mayoría de ellos le dedicaron un promedio de dos horas al día al juego, durante cuatro días a la semana, generando que la duración promedio del juego sea de 58 días. Además, se presentó una asociación positiva entre la satisfacción de las necesidades de autonomía, competencia y de relación con los componentes del juego ($\beta = 0.427$, $p < .001$). En conclusión, las necesidades de los jugadores de Pokémon Go fueron satisfechas puesto que se comprobó que hubo un disfrute por parte de los *gamers*.

Por su parte, Belli y López (2019) en “Arqueología cultural de los videojuegos. Entre discursos nostálgicos, experiencia del gamer e innovación tecnológica” se propusieron conocer la importancia que los usuarios tienen al momento de crear videojuegos mediante su experiencia y la innovación tecnológica. La estructura metodológica fue cualitativa, descriptiva. Con una muestra de 24 especialistas en videojuegos. A quienes se aplicó una entrevista como técnica de recolección de la información. Las derivaciones principales fueron que, la innovación tecnológica respecto a los videojuegos tuvo un progreso, puesto que anteriormente se jugaba mayormente en salas recreativas y bares; asimismo, que algunos juegos poseen un nivel de dificultad superior al de tiempos anteriores, siendo que afecte la satisfacción del jugador; también, actualmente los juegos no son tan masculinos como los eran

antiguamente, sino que se considera al género femenino como parte del mundo *gamer*. En conclusión, se ha mostrado un recorrido experiencial sobre los videojuegos en las distintas épocas, evidenciando conocimientos y tácticas sobre videojuegos como parte esencial de la interacción social de la experiencia del *gamer*.

2.4.2. Antecedentes a nivel nacional

Huamán (2022) en su investigación “El videojuego como catalizador de innovación tecnológica en gamers universitarios limeños” se propuso determinar los elementos que inciden para transformar a los *videogamers* en favorecedores de la innovación tecnológica. La estructura metodológica fue cualitativa. Su muestra fue de 15 universitarios, quienes participaron de un focus group. Se obtuvo que, los *videogamers* casuales e intensivos están obteniendo información por medio de los dispositivos con los que se conectan; algunos jugadores resaltan el hecho de que las tecnologías les ayudan a enseñar a sus padres y abuelos a comprender acerca de los aparatos tecnológicos. En conclusión, se evidenció que a pesar del crecimiento que tiene la industria de los videojuegos, aún existen elementos que se interponen en dicho avance, siendo uno de estos la caracterización de los estereotipos.

Salazar (2021) en “Calidad de servicio y publicidad en las Mypes del rubro cabinas de internet - Lan Center (Gamers), Tumbes 2019” se propuso identificar las particularidades de la idoneidad de servicio y la publicidad en cabinas de internet-Lan Center (*Gamers*). Siguiendo una estructura metodológica cuantitativa, de nivel descriptiva, sin experimentación y transversal. La fracción de estudio abarcó 68 usuarios de estos sitios. A quienes se les aplicó una encuesta. Entre las derivaciones se admitió la complacencia del cliente concerniente a la idoneidad del servicio obtenido, debido a que se cumplió con la pulcritud de las instalaciones, pulcritud del negocio; además, el personal es competente, proporcionan el servicio en el momento como lo prometen. Asimismo, comprenden las necesidades y gustos del cliente. En conclusión, al atender las necesidades y requerimientos de los clientes, estos percibirán de manera positiva la atención brindada en el servicio, generando que regresen al mismo establecimiento.

Del Carpio y Miralles (2019) en su indagación “Propensión a la innovación tecnológica de entidades manufactureras peruanas que no efectúan actividades de

Investigación y Desarrollo (I&D)” buscaron examinar cómo las fuentes de conocimiento exteriores están vinculadas con las transformaciones tecnológicas en los negocios de intensidad tecnológica. Siguieron una orientación cuantitativa. La fracción muestral fue de 1452 individuos de las regiones de Lima, La Libertad, Arequipa, Áncash, Piura, Ica, Junín, Ucayali, Lambayeque y San Martín; además que la muestra abarcó la etapa de tres años próximos (2012 - 2014). Se trabajó con un cuestionario compuesto por preguntas dicotómicas. Las derivaciones fueron que, las transformaciones no tecnológicas están vinculadas positivamente con el desarrollo de las transformaciones tecnológicas, además, los que instruyen al personal para promover las actividades innovativas y desarrollan estudios de mercado son las empresas más proclives a generar innovaciones en bienes y procesos. En conclusión, las compañías de baja y media intensidad tecnológica aportan de forma significativa al PBI de sus naciones y en la generación de puestos de trabajo.

Camacho (2018) en su estudio “Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de los Lan Center, Lima, 2018” tuvo la intención de identificar la conexión entre ambos constructos. La metodología seguida fue cuantitativa, descriptiva y sin experimentación. La muestra correspondió a una infinita, la cual incumbe a los usuarios que asistían a los Lan Center de Arenales del distrito de Lince, quienes fueron encuestados con preguntas sobre la temática. Se concluyó que, la idoneidad del servicio tiene una conexión significativa con la complacencia y agrado de los usuarios de los Lan Centers en Lince.

2.4.3. Antecedentes a nivel local

En este ámbito fueron escasos, casi nulos, los precedentes que aborden ambas variables, se hallaron estudios que examinaron al menos una de ellas tal como Vivanco (2022) que en su pesquisa “Boca a boca electrónico y la complacencia del cliente del sector calzado en Ayacucho, 2022” tuvo la intención de demostrar la conexión entre el boca a boca electrónico (eWOM) y la complacencia del cliente en el sector calzado. El sistema metodológico fue correlacional, transversal, aplicado y no experimental. La fracción muestral se conformó por un total de 96 clientes, entre hombres y mujeres. Se utilizó como instrumento de recojo la encuesta con su herramienta el cuestionario. Entre los resultados se obtuvo que el nivel del boca a boca electrónico fue bajo (51.04 %) igual que la satisfacción (53.13 %). Asimismo,

se halló una significancia inferior al 5% evidenciando conexión entre las variables. En conclusión, el eWOM y la complacencia del cliente mantienen estrecha conexión directa, demostrándose que la complacencia que experimentan está condicionada por las acciones que se despliegan en torno al eWOM.

Por su parte, Bautista y Sicha (2022) en “Calidad de servicio y complacencia de los clientes de una notaría en la provincia de Huanta, Ayacucho 2021” tuvieron el objetivo de conocer la conexión entre la calidad de servicio y satisfacción de los clientes de una notaría. Su estudio fue cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional. Se consideró una muestra de 100 clientes que acuden a la notaría. Como instrumento adecuado para obtener la información fue la encuesta aplicada mediante el cuestionario. Entre las derivaciones fueron que los clientes aprecian que siempre se brinda un servicio idóneo (69 %), igualmente, fue alta la complacencia de los usuarios (64 %). Así también, se conoció positiva conexión alta entre las premisas, con un p valor de 0.000 y $\rho=0.930$, igualmente, se conoció que el servicio ($\rho=0.818$), la empatía ($\rho=0.872$), facultad de respuesta ($\rho=0.885$) y fiabilidad ($\rho=0.928$) se asocian positivamente con el agrado de los usuarios. Concluyéndose que la idoneidad del servicio tiene una positiva conexión alta con la complacencia de los clientes en la notaría.

Finalmente, Pacotaípe (2021) en “Servicio digital y la complacencia en usuarios de una Municipalidad de Chuschi, Ayacucho – 2021” tuvo la finalidad de identificar la conexión entre ambos constructos. La metodología respetada fue la cuantitativa, de correlación y sin experimentación. La fracción de estudio estuvo compuesta por 30 usuarios que acudieron a la comuna. Como instrumento para conseguir la información se les aplicó el cuestionario. Las derivaciones arrojaron que el grado del servicio digital fue regular, ello en relación a la opinión del 80 % de encuestados, y la variable complacencia del usuario fue regular (57 %). En conclusión, se tuvo una positiva conexión moderada de 0,684 y $p<0.05$ entre las variables; de modo que un adecuado servicio digital se asocia con la satisfacción de los usuarios.

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

En cuanto a su enfoque, se rigió bajo la orientación cuantitativa, la cual radica en un conjunto de procesos ordenados para dar respuesta a conjeturas de indagación y obtener la mayor honestidad posible en el proceso (Hernández y Mendoza, 2018). Este enfoque se distingue por utilizar técnicas y metodicas numéricas, afines a la medición, observación, estimación de unidades de estudio y su análisis mediante el proceso estadístico para responder las preguntas y comprobar las hipótesis (Ñaupas et al., 2018).

3.1.1. Tipo de investigación

Se siguió una tipología aplicada la cual, según Arias (2020), se orienta en solucionar eventos problemáticos prácticos con base en la teoría. Teniendo como propósito esencial buscar y fortalecer el saber; en conjunto con la aplicación de los conocimientos científicos cumpliendo así su propósito social, de aportar a la comunidad, interesándose en sus necesidades, desafíos y mejorar su bienestar (Pimienta y De la Orden, 2017).

3.1.2. Nivel de investigación

La indagación fue de nivel explicativo, en donde se buscó el grado de vínculo entre las dos variables en términos de relación de causalidad; es decir, revelar las causas de los acontecimientos o fenómenos que se indagan (Hernández y Mendoza, 2018). Su propósito fue comprobar hipótesis explicativas o causales que revelan las causas de los procesos (Ñaupas et al., 2018). En el presente estudio, se buscó hallar la incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la complacencia de los *gamers* en los Lan Centers en la ciudad de Ayacucho.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Correspondió la no experimentación, debido a que los constructos no fueron sometidos a escenarios experimentales o a instigaciones que las alteren; es decir, los partícipes y las variables del estudio fueron examinados en su entorno natural sin

la ocurrencia de incidencia alguna. Así también, fue de tipo transversal, debido a que el recojo de la data se dio en un solo momento y solamente una vez (Arias, 2020).

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Vienen a ser todos los sujetos, individuos, objetos o fenómenos, que cuentan con características similares y que son de utilidad para la investigación (Sánchez et al., 2018). En la indagación, la población comprendió a personas de los cinco distritos metropolitanos de Ayacucho: San Juan Bautista, Ayacucho, Andrés A. Cáceres, Jesús Nazareno y Carmen Alto. Según datos del Ministerio de Cultura, los mayores usuarios de videojuegos tienen entre 14 a 29 años de edad (33.8 %) y 30 a 44 años de edad (10.3 %) (Zúñiga y Sacramento, 2020). Por lo tanto, se consideró como población a personas (hombres y mujeres) a partir de 14 años hasta los 44 años de los cinco distritos metropolitanos de Ayacucho; dado que, los individuos con este rango de edad en su mayoría son los más concurrentes a los Lan Center, según la aplicación de los cuestionarios empleados en la indagación. Asimismo, se consideraron las siguientes condiciones:

Criterios de inclusión:

- Usuarios de ambos sexos.
- Dentro de las edades de 14 a 44 años de edad.
- Residentes en los distritos de estudio: Ayacucho, Andrés A. Cáceres, Carmen Alto, San Juan Bautista y Jesús Nazareno, por ser las principales localidades de Ayacucho.
- Que sean usuarios recurrentes de Lan Centers.

Criterios de exclusión:

- Visitantes o turistas que se encuentren en la ciudad de Ayacucho.
- Personas que no sean de los distritos de estudio.
- Personas que no han acudido o desconocen sobre los Lan Centers.
- Menores de 14 años y mayores de 45 años de edad.

Según datos del último censo del INEI (2018), la población por edades de los cinco distritos estuvo conformada de la siguiente manera:

Tabla 1*Población de estudio*

Distrito	Población urbana de 14 a 44 años de edad	% que le corresponde a cada estrato
Ayacucho	50632	44%
Andrés A. Cáceres	13379	12%
Carmen Alto	15055	13%
San Juan Bautista	26939	23%
Jesús Nazareno	9934	9%
Total	115939	100 %

Nota. Se consideró a la población urbana como sujetos de estudio quienes tienen más acceso a dispositivos electrónicos y a internet.

3.3.2. Muestra

Es un extracto representativo de la población que da la potestad de generalizar los resultados a la población (Ñaupas et al., 2018). La muestra estuvo conformada por 383 personas de los cinco distritos metropolitanos de Ayacucho que hayan acudido a los Lan Centers, muestra distribuida según los estratos de la siguiente manera:

Tabla 2*Muestra de estudio*

Distrito	Muestra urbana de 14 a 44 años de edad
Ayacucho	167
Andrés A. Cáceres	44
Carmen Alto	50
San Juan Bautista	89
Jesús Nazareno	33
Total	383

3.3.3. Muestreo

Es el medio para la obtención de las unidades que conforman la fracción muestral. El tipo de muestreo que se empleó fue el probabilístico al azar simple, donde todos los involucrados tuvieron la posibilidad de pertenecer a la muestra; además, de ejecutarse el muestreo estratificado porque la población estaba constituida por subgrupos que de forma proporcional tienen representación de la población (Gallardo, 2017).

Para conocer la cantidad, se aplicó una prueba piloto a 30 clientes que acudieron a un Lan Center, quienes respondieron a dos preguntas de apertura para definir p, que es la cantidad de sujetos que poseen la característica de estudio y q, la cual es la cantidad de personas que no poseen dicha característica, es decir, es 1-p. El cálculo fue el siguiente:

Tabla 3

Cálculo para determinación de la muestra

PREGUNTAS	¿Estaría dispuesto a quedarse en el Lan Center desde las 10 PM hasta las 6 AM?	¿Jugaría juegos en línea de forma remota con amigos del Lan Center?
Sí	15	28
p [Sí/Total]	0.5	0.933
q [1-p]	0.5	0.0667
Z [95 %]	1.96	
e [5 %]	0.05	

Teniendo p y q, se procedió a calcular la muestra aplicando la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \times Z^2 pq}{e^2(n - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n = muestra a encontrar

N = población (115 939)

Z = grado de confianza (95 %)

p = variabilidad negativa (0.5)

q = variabilidad positiva (0.5)

e = margen de error (5%=0.05)

Reemplazando los datos:

$$\frac{(1.96)^2 (115\,939) (0.5) (0.5)}{0.05^2(115\,939 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

Dio como muestra: $n = 383$ sujetos de estudio.

3.4. FUENTES DE INFORMACIÓN

3.4.1. Fuentes primarias

Son los documentos originales que suministran información de primera mano; son las fuentes que registran y reconocen el conocimiento inmediato de la indagación (Cabezas et al., 2018). En el estudio se acudió a recursos de primera mano haciendo uso de la técnica de la encuesta la cual es un método que posibilita la obtención de la información sobre el grupo de interés a estudiar, la cual emplea el cuestionario como herramienta donde se formulan las interrogantes y opciones de cada interrogante (Gallardo, 2017).

3.4.2. Fuentes secundarias

Son las que brindan información sobre cómo y dónde obtener la documentación de fuentes primarias (Cabezas et al., 2018). Es decir, son listas de fuentes primarias que se dirigen mayormente a archivos primarios (Gallardo, 2017). En la indagación se acudió a resúmenes de investigaciones en los repositorios institucionales como el RENATI, catálogos de bibliotecas de artículos de investigación y bibliografías en los libros, artículos y tesis que se encontraban en cada búsqueda que se realizaba. Por otra parte, se utilizaron libros, artículos de publicaciones, disertaciones, artículos de periódicos y páginas de internet confiables que están citados en el presente plan. Fuentes como libros de Kotler y Armstrong (2017), Brunetta (2019), Bruni (2017), Kotler y Keller (2016), entre otros. Así también, la citación de artículos internacionales y nacionales, igual que tesis, fue necesaria para el desarrollo y sustento del estudio.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnica de investigación

Se empleó la encuesta, la misma que permite averiguar y examinar opiniones mediante cuestiones organizadas de acuerdo a la operacionalización de las variables. Donde el proponer las interrogantes del fenómeno en estudio ayudó a que las contestaciones posean objetividad (Cabezas et al., 2018).

3.5.2. Instrumento de investigación

Se empleó el cuestionario, que viene a ser la cédula en donde de forma ordenada se plasma por escrito las premisas relacionadas a las hipótesis y las variables del estudio y que favorecen la verificación de las conjeturas propuestas (Ñaupas et al., 2018); cuestionarios que tuvieron alternativas de respuesta en graduación Likert, donde se buscó medir el nivel de reacción del sujeto en estudio, quien debió escoger entre cinco opciones de la escala (Hernández y Mendoza, 2018). En la indagación se trazaron dos cuestionarios, uno para cada variable, los cuales se aplicaron a la muestra escogida.

3.5.3. Validez de expertos

Esto viene a ser el grado de precisión y eficiencia que poseen los instrumentos de calcular la particularidad de interés (Hadi et al., 2023); para ello, fue menester que sean examinados por tres especialistas sobre el tema, quienes dieron su veredicto de aplicabilidad. Quienes fueron:

Tabla 4

Datos de validadores

VALIDADOR	DNI	VEREDICTO
1. Elinar Carrillo Riveros	01324483	Aplicable
2. Manuel Avelino Lagos Barzola	42713757	Aplicable
3. Christian Lezama Cuellar	23715433	Aplicable

3.5.4. Confiabilidad del instrumento

Permite saber si los cuestionarios muestran coherencia y utilidad en examinar lo que deben explorar (Hernández y Mendoza, 2018). Un cuestionario es confiable si las estimaciones no varían considerablemente en el tiempo, ni por aplicarse a diferentes sujetos o en distintos momentos (Ñaupas et al., 2018). Cabe enfatizar que, para determinar la confiabilidad de las herramientas se aplicó una prueba piloto a 30 individuos de la muestra a fin de establecer la consistencia de los constructos (Ver Anexo 7). Luego de ello, se verificó la confiabilidad sobre la totalidad de los individuos encuestados teniendo como resultado lo mostrado en la Tabla 6.

Esto se calculó con el factor alfa de Cronbach, el cual puede mostrar resultados cercanos a cero, que es poca confianza, y cercanos a uno, que es perfecta confianza, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 5

Escala del alfa de Cronbach

Valores	Interpretación
Menos a 0.53	Nula confiabilidad
0.54 a 0.59	Baja confiabilidad
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Nota. Escala obtenida de Romero et al. (2021).

Tabla 6

Confiabilidad de los instrumentos aplicados

Instrumento	N.º de elementos	Alfa de Cronbach
Innovación tecnológica de procesos	13	0.805
Satisfacción de los <i>gamers</i>	29	0.925

Nota. Data del procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26.

Como se expone en la representación, el cuestionario para la innovación tecnológica de procesos de 13 preguntas alcanzó un Alfa de Cronbach de 0.805; es decir, un 80.5 % de confianza en recabar los datos pertinentes; en tanto, el cuestionario para satisfacción de los *gamers* de 29 preguntas logró un valor de 92.5 %, denotando ambos una excelente confiabilidad para recabar la información para la investigación.

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Como refiere Cárdenas (2018), la técnica más importante para examinar los datos es el análisis bivariado, el cual ayuda a examinar dos variables asociadas para verificar las hipótesis de trabajo. Para ello, se emplearon los programas Excel y SPSS, donde se aplicó la estadística descriptiva y la de inferencia; en la primera se mostraron las derivaciones por preguntas y agrupadas mediante tablas y figuras para su entendimiento.

En tanto, la inferencial, sirvió para verificar las hipótesis propuestas, para lo cual existen dos grandes correlaciones, Pearson y Spearman, este último es más adecuado cuando las variables no siguen la curva normal, aunque generalmente no suele existir mucha discrepancia entre ambos coeficientes. Además, para estudios explicativos, donde se busca conexiones causales, deben efectuarse análisis más avanzados como la regresión lineal (Cárdenas, 2018).

Ahora bien, Molina (2021) señala que en la prueba de regresión se debe diagnosticar el modelo a través del contraste de cuatro supuestos, como son:

1. Linealidad: la asociación entre la variable independiente y la dependiente debe ser lineal, esto puede vislumbrarse en el diagrama de dispersión.
2. Homocedasticidad: refiere que los residuos se deben distribuir de manera uniforme para todos los valores de la variable, esto se admite si los residuos son repartidos de manera aleatoria en el diagrama de dispersión, donde se verá una nube de puntos similares en todo el rango observado de la variable independiente.
3. Normalidad: donde se espera que las variables medidas posean una distribución similar a la curva normal, para saber esto se aplica la prueba de Kolmogorov-Smirnov o de Shapiro Wilk.
4. Independencia: los residuos deben ser independientes entre sí y no existir ninguna clase de correlación entre ellos.

3.7. VARIABLES Y DIMENSIONES

a) Variable Independiente: Innovación tecnológica de procesos

Dimensiones: Herramientas tecnológicas, servicios y fuentes de internet, y estrategias tecnológicas

b) Variable Dependiente: Satisfacción de los *gamers*

Dimensiones: El personal y el servicio, rendimiento del sistema y beneficio percibido

Matriz de operacionalización (ver Anexo 2)

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

En cuanto a los sujetos de estudio, los usuarios que predominantemente acuden a los Lan Centers en Ayacucho son varones (91.9 %) de entre 14 a 21 años de edad (56.4 %), con educación universitaria (52.7 %). Esto es por la mayor disponibilidad de tiempo que tienen, están más inmersos con el mundo de los videojuegos y los esports, siendo su pasatiempo favorito, además, que no poseen de equipos de cómputo personales, teniendo así que acudir a los Lan Centers para jugar partidas de videojuegos.

4.1.1. Descriptivos de la muestra

A continuación, se expone la información general de los sujetos de estudio, aspectos como el género del encuestado, su edad y el grado de instrucción, con el propósito de conocer la información demográfica de los usuarios de Lan Centers de Ayacucho.

Tabla 7

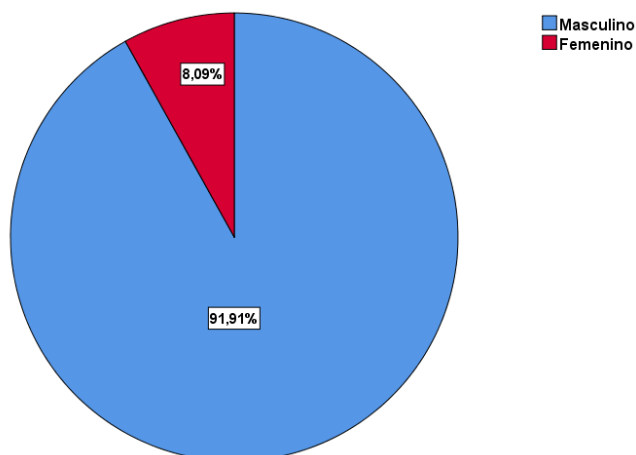
Sexo de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	352	91,9	91,9	91,9
Femenino	31	8,1	8,1	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Figura 4

Sexo de los encuestados



Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Según lo observado en las representaciones, más del 90 % de encuestados fueron varones y solo el 8 % (31) fueron mujeres. Esto evidencia que la mayoría de *gamers* son predominantemente del género masculino, quienes acuden a los Lan Centers a jugar partidas de videojuegos como forma de distracción o diversión. Esto es tal como lo señala la investigadora GFK, respecto a que el grupo más frecuente de usuarios de videojuegos son varones de entre 18 a 35 años de edad, que representan un 63 % de usuarios (Andina, 2019).

Tabla 8

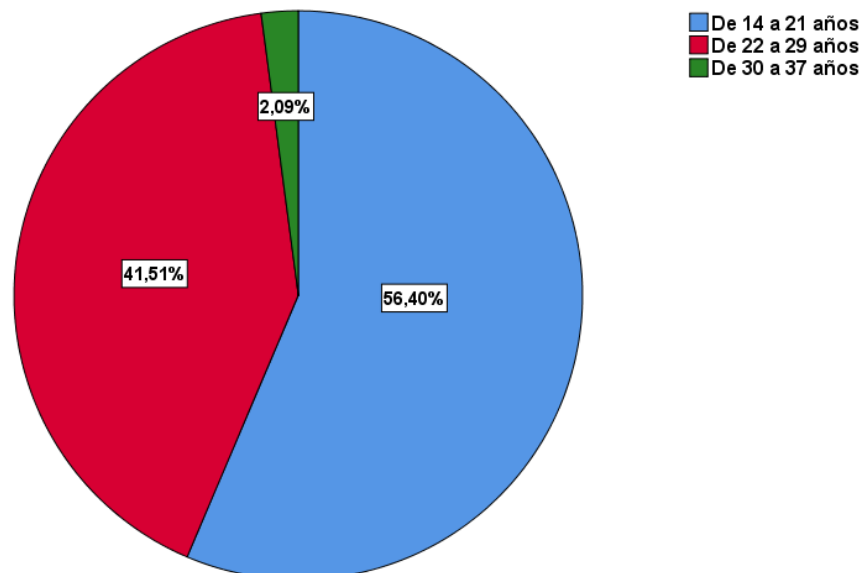
Edad de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 14 a 21 años	216	56,4	56,4	56,4
De 22 a 29 años	159	41,5	41,5	97,9
De 30 a 37 años	8	2,1	2,1	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Figura 5

Edad de los encuestados



Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

De acuerdo a las representaciones, los encuestados estuvieron predominantemente en el rango entre 14 a 21 años de edad (56.40 %), seguido de 22 a 29 años de edad (41.51 %). Esto pone de manifiesto que son los adolescentes y jóvenes los que acuden más a estos centros de entretenimiento, esto se debe porque disponen de

más tiempo de ocio, menos responsabilidades familiares, pudiendo acudir a estos establecimientos y dedicarse a este tipo de entretenimiento en sus tiempos libres. Como sostiene Pichihua (2022), la industria de los videojuegos respaldada por la tecnología ha tenido un aumento de público, donde los usuarios que mayormente juegan pertenecen a la Generación Z de los centennials (nacidos desde 1997). Así se demuestra que este grupo de usuarios son los que asisten preferentemente a los Lan Centers.

Tabla 9

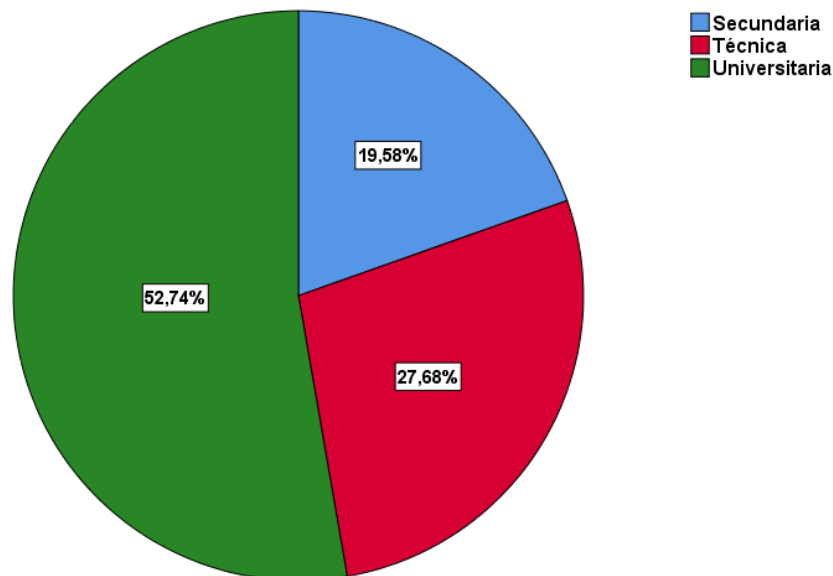
Grado de instrucción de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Secundaria	75	19,6	19,6	19,6
Técnica	106	27,7	27,7	47,3
Universitaria	202	52,7	52,7	100,0
Total	383	100,0	100,0	

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Figura 6

Grado de instrucción de los encuestados



Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Como se evidencia en las representaciones, las personas que acuden a estos Lan Centers, suelen ser universitarios (52.74 %), seguido de aquellos con educación técnica (27.68 %) y finalmente, jóvenes en secundaria (19.58 %). Esto demuestra que los video jugadores son jóvenes (varones en su mayoría) que se encuentran

cursando estudios universitarios; evidenciándose así que son jóvenes con mayor libertad de poder acudir a estos Lan Centers, pueden acudir según su ubicación, disponibilidad horaria, además que son personas que están más inmiscuidas en el mundo *gamer*.

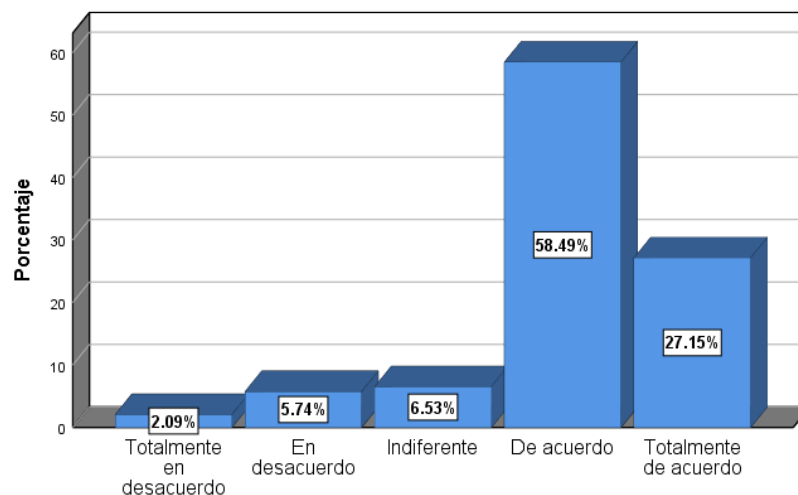
4.1.2.Descriptivos de la variable innovación tecnológica de procesos

A continuación, se exponen las respuestas a cada pregunta sobre esta variable, además de las respuestas agrupadas por dimensiones y la variable en total para lo cual se determinaron los mismos cinco niveles de medición. Esto permitió conocer detalladamente la percepción sobre la variable y sus dimensiones de manera que mejore la interpretación y su entendimiento.

Resultados por preguntas

Figura 7

Pregunta 1: El centro de entretenimiento cuenta con recursos tecnológicos modernos



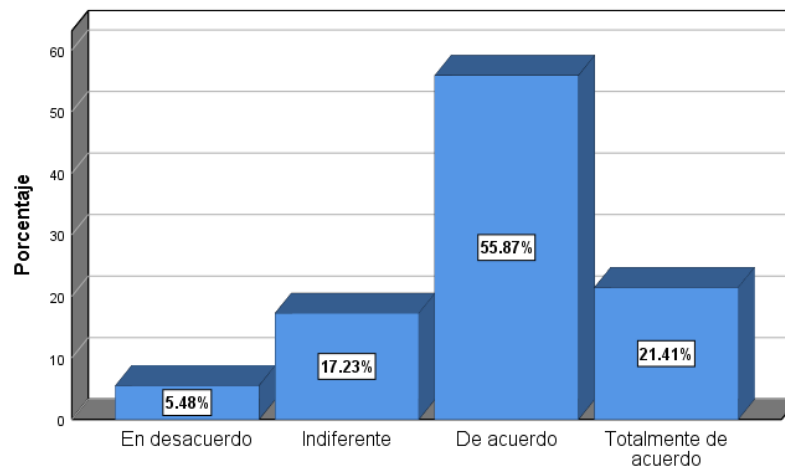
Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Al consultarles si los Lan Centers poseen modernos recursos tecnológicos, el 58.49 % estuvo de acuerdo con dicha aseveración, así como el 27.15 %; el resto no precisó o discrepó al respecto. Esta información muestra que los establecimientos a los que acuden sí poseen recursos, como equipos de cómputo y programas de videojuegos modernos, disponen de una red segura y consistente, entre otros recursos tecnológicos que facilitan el servicio a los *gamers*.

Esto se fortalece con la realidad, donde el avance y la aplicación de la tecnología en el mundo *gamer* va avanzando; es así que, a finales de setiembre del 2023 se ha inaugurado un centro especializado para videojuegos, una villa deportiva ubicada en Lima, específicamente en La Molina, el cual dispone de lo último en tecnología para equipos de cómputo, plataformas de videojuegos y fibra óptica de gran velocidad que permitirá a los jugadores experimentados y aficionados apreciar lo último en innovación de videojuegos; de esta forma, se busca promover el desarrollo de los e-Sport en el Perú (Diario El Comercio, 2023).

Figura 8

Pregunta 2: El Lan Center cuenta con una adecuada conectividad a internet

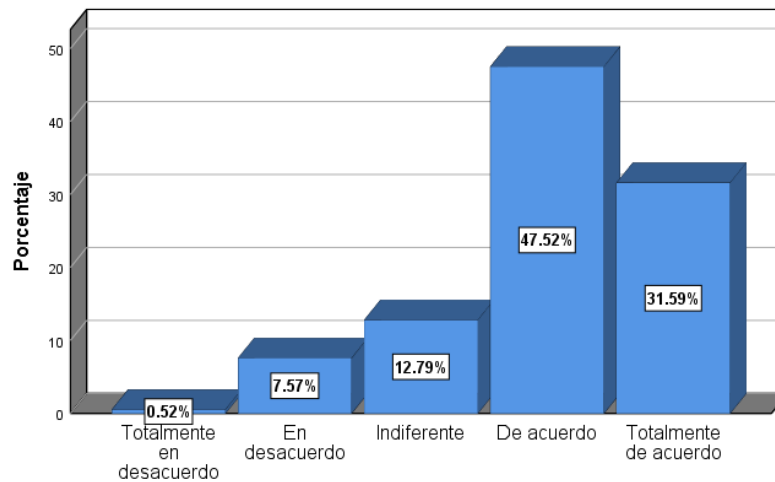


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Como se vislumbra, el 55.87 % de los consultados señalaron estar de acuerdo con la afirmación que los centros poseen una adecuada conectividad a internet y el 21.41 % lo confirmó igualmente. Esta información señala que cada Lan Center para brindar un buen servicio tiene contratado un buen servicio de internet que pueda soportar la conexión de varios dispositivos y los programas de videojuegos. Esto es percibido por los usuarios como algo favorable para ellos, mejorando su experiencia de juego al no perder su conexión.

Figura 9

Pregunta 3: Cuenta con equipos de cómputo modernos y actualizados

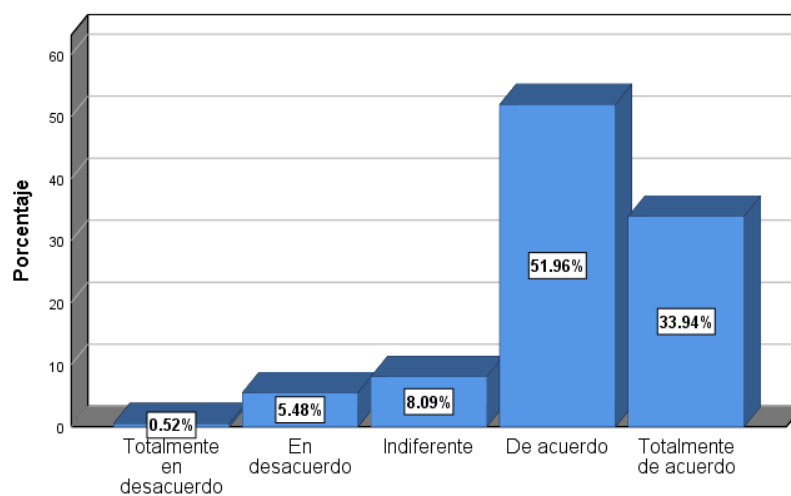


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Como se detalla en la representación, el 47.52 % estuvo de acuerdo y el 31.59 % totalmente, en que los Lan Centers disponen de equipos de cómputo modernos y actualizados, en tanto, el 12.79 % no precisa y el resto discrepa. Esto quiere decir, que los equipos informáticos, lo tangible, como las computadoras, CPU y teclado, son de última generación, equipos que han sido diseñados para *gamers*, con tecnología de vanguardia para videojuegos.

Figura 10

Pregunta 4: Considera que los componentes tecnológicos tienen gran capacidad y almacenamiento para un buen desempeño de las actividades.

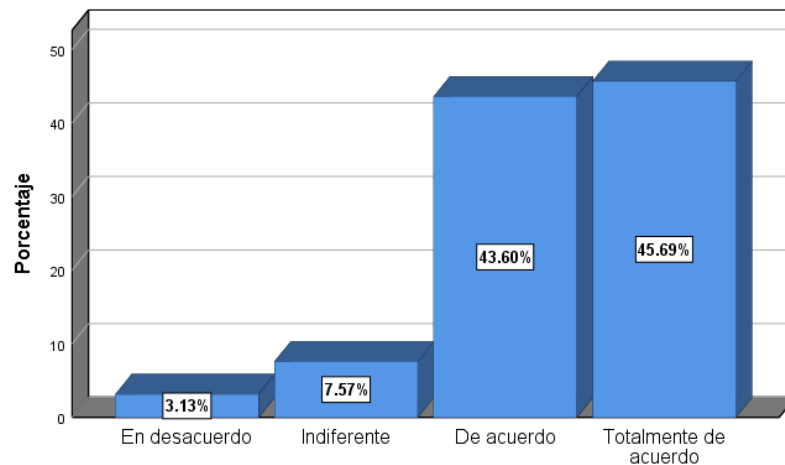


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Respecto a esta consulta, el 51.9 % estuvo de acuerdo con esta premisa y el 33.94 % totalmente; es decir, para los usuarios de los Lan Centers estos cuentan con los equipos y más específicamente, los componentes tecnológicos de gran capacidad para almacenar información lo cual favorece el desarrollo de las actividades de videojuegos. Componentes como memoria RAM, CPU, el sistema operativo, almacenamiento, refrigeración del sistema y demás componentes necesarios para el desarrollo de los videojuegos.

Figura 11

Pregunta 5: El Lan Center cuenta con programas (software) de videojuegos actuales, reconocidos y de gran demanda.

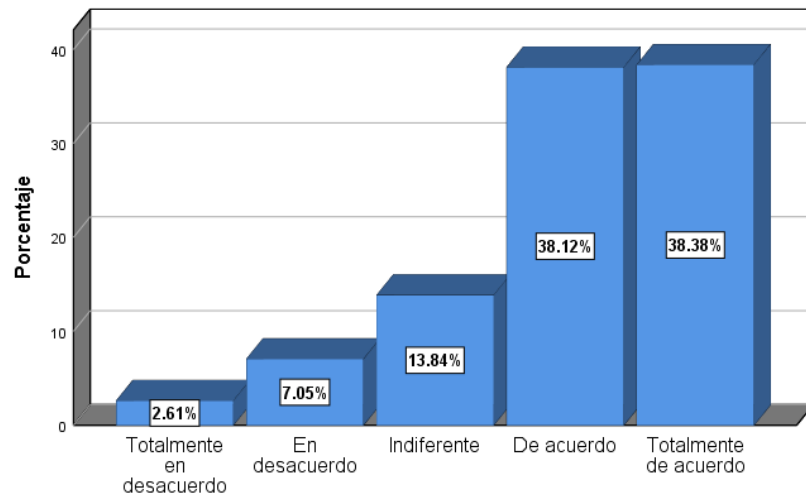


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

En cuanto a los programas de videojuegos, el 45.69 % se mostró conforme en que estos son actuales, los últimos en tendencia, llamativos y son videojuegos que han ido innovando en la experiencia de juego del usuario con nuevas adaptaciones, nuevas herramientas y mejores desarrollos, lo mismo refirió el 43.6 % que se mostró de acuerdo con esta premisa. Existiendo un mínimo de usuarios que se mostraron indiferente al respecto (7.57 %). Demostrándose así que los gamers sí vislumbran programas de videojuegos atractivos para ellos.

Figura 12

Pregunta 6: Los equipos están protegidos ante eventuales amenazas informáticas

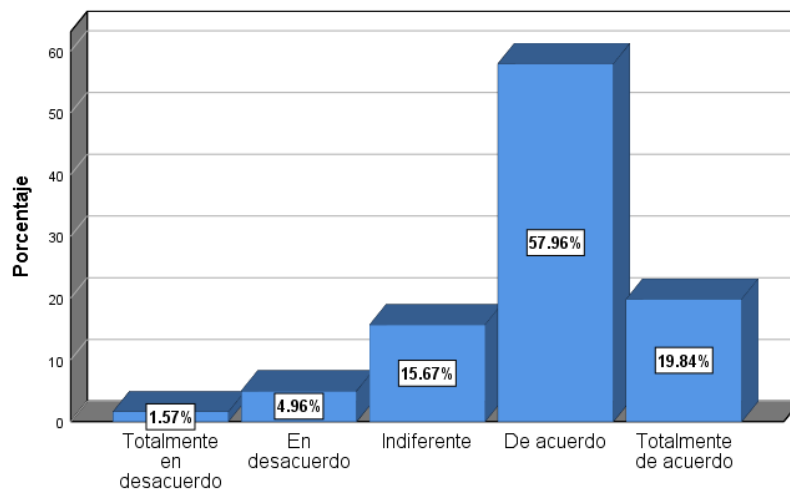


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

En cuanto a esta consulta, el 38.38 % se mostró muy conforme y el 38.12 % conforme, en que los equipos tienen protección antivirus para resguardar la información, es decir, los equipos sí están protegidos ante amenazas de software malicioso tanto para proteger el capital del Lan Center debido a que los juegos online sufren actualizaciones de formas periódicas para tener un mejor desempeño y funcionalidad, así como para cuidar el servicio que se presta a los usuarios.

Figura 13

Pregunta 7: Considera que la red de ordenadores del Lan Center tiene un buen desempeño y soporta la conexión de varios equipos.

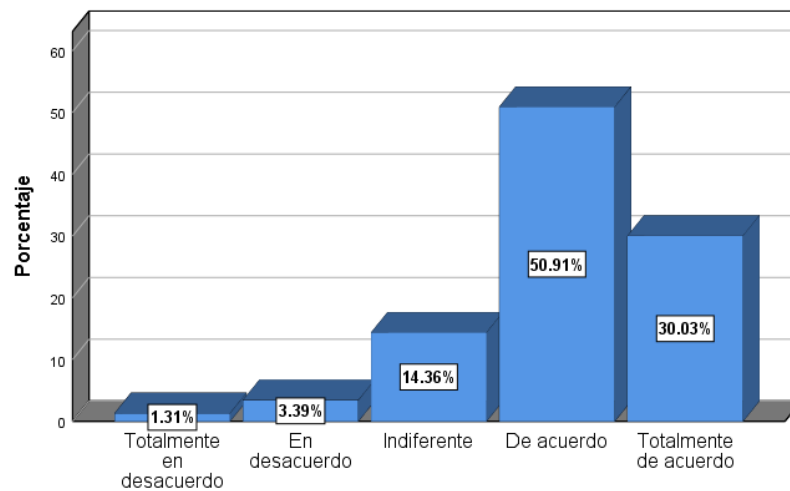


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

En cuanto a ello, el 57.96 % estuvo de acuerdo en que la red de ordenadores tiene un buen desempeño y conexión. El 19.84 % estuvo totalmente de acuerdo con la aseveración; de esta manera, se detalla que estos centros cuentan con una red consistente de fibra óptica que soporte la conexión de varios dispositivos, no habiendo interrupciones en la conexión y teniendo un buen desarrollo de los videojuegos.

Figura 14

Pregunta 8: Considera que la empresa cuenta con un buen proveedor de internet

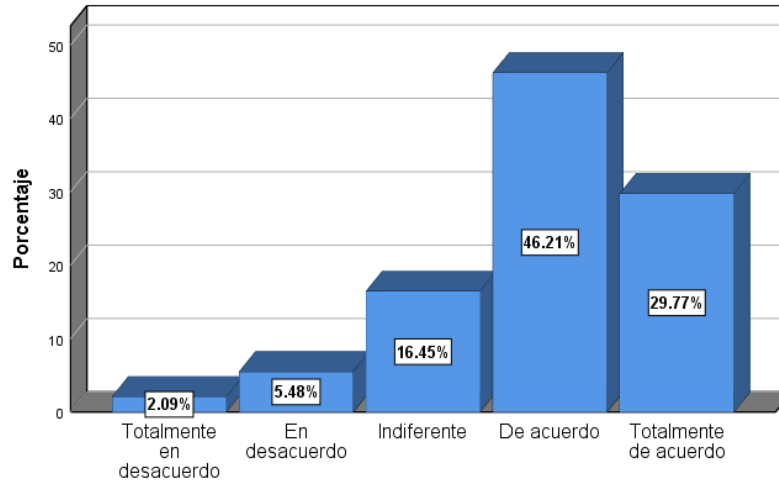


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

El 50.91 % se mostró conforme en que los establecimientos cuentan con una buena conectividad a internet, el 30 % se mostró enteramente de acuerdo con dicha afirmación; lo cual se debe a tener un buen proveedor de internet, más que todo, el servicio de internet es seguro, de gran señal que no sufre interrupciones y no perjudica a los usuarios.

Figura 15

Pregunta 9: Considera que la infraestructura de la red (conexión a internet) es estable, segura, rápida y con reducido tiempo de carga.

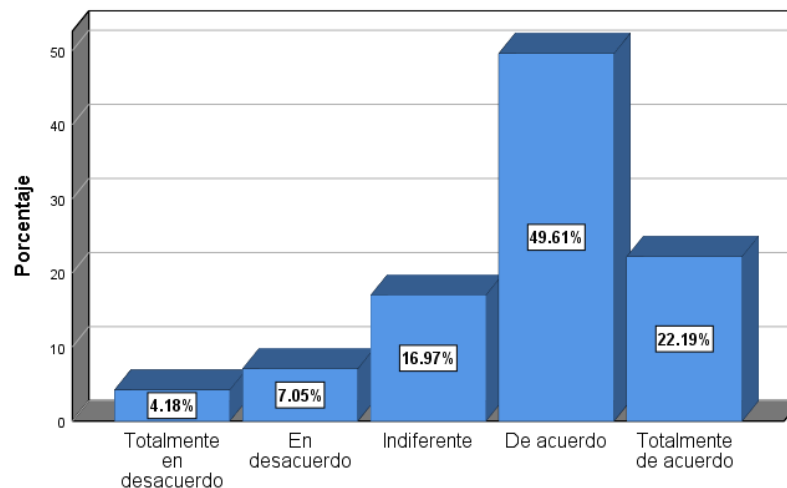


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Confirmando la pregunta anterior, con esto se reafirma que la infraestructura de red es segura, estable y rápida según las respuestas de los consultados (46.21 %). Dando a entender que hay una buena conectividad a los programas y de actualizaciones, pudiendo aprovecharse el tiempo en partidas de videojuegos.

Figura 16

Pregunta 10: El Lan Center cuenta con foros para debatir temas relacionados a los videojuegos.

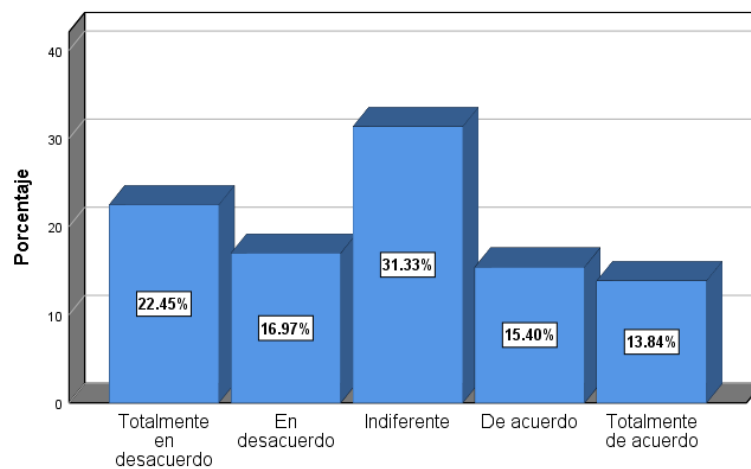


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Según esto, el 49.41 % está de acuerdo y el 22.19 % totalmente, en sostener que estos centros de entretenimiento cuentan con foros para debatir acerca de videojuegos y temas similares, esto es porque en los videojuegos existen partidas en grupo donde varios integrantes tienen que mostrar sus destrezas y experiencia, por lo que es importante discutir sobre esto para tener un buen desarrollo y experiencia.

Figura 17

Pregunta 11: La empresa hace lo posible para que los miembros de la comunidad gamer puedan familiarizarse con las innovaciones tecnológicas de los Lan Center.

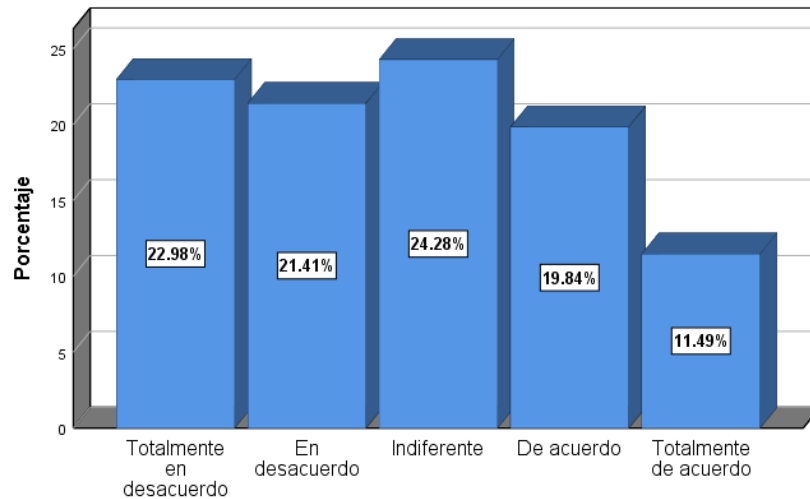


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Con esto el 31.33 % no precisó, mientras que el 22.45 % discrepó totalmente, dando a entender que los Lan Centers hacen poco para que los usuarios puedan familiarizarse con las innovaciones tecnológicas de los Lan Centers; lo que los usuarios conocen es por su propia búsqueda de información, por su iniciativa de querer saber más sobre el tema y su propia experiencia.

Figura 18

Pregunta 12: La empresa desarrolla planes y estrategias para divulgar el manejo tecnológico a los usuarios gamer.

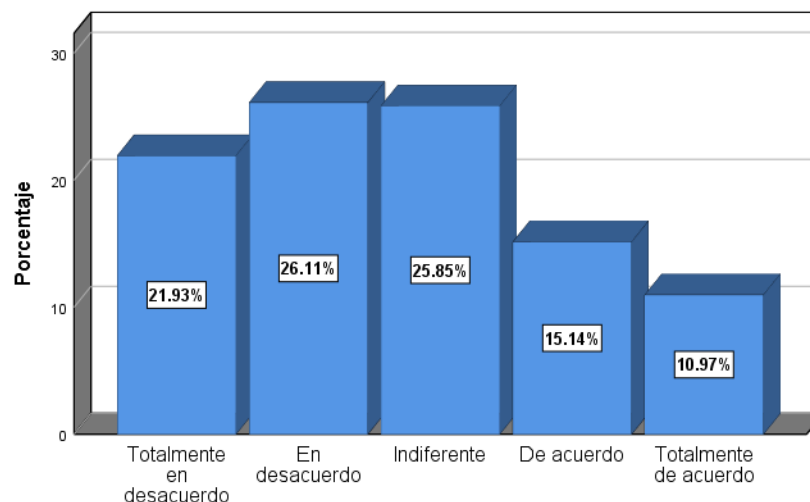


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Según las derivaciones se evidencia que no hay un consenso respecto al desarrollo de estrategias de los Lan Centers; mientras que un 24.28 % no precisa, un 22.98 % se mostró totalmente disconforme y el 21.41 % discrepó respecto a su desarrollo del Lan Center para la propagación del manejo tecnológico, demostrando así que hay poco interés de los centros para dar a conocer las innovaciones tecnológicas a los gamers, solo centrándose en brindar el servicio de alquiler de cabinas.

Figura 19

Pregunta 13: La empresa ejecuta acciones para popularizar el uso de la tecnología en los centros de entretenimiento.



Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Un 25.85 % se mostró indiferente, mientras que un 26.11 % discrepa en que los establecimientos ejecuten acciones para popularizar el uso de la tecnología en los Lan Centers, por su parte, el 21.93 % estuvo enteramente en desacuerdo con dicha premisa. Esto es porque los centros se enfocan simplemente en brindar el servicio de alquiler no buscando trascender inculcando el uso de la tecnología en este entretenimiento, lo que los *gamers* saben es por su propio interés de querer profundizar sobre ello, pero los centros no realizan acciones que llamen la atención de los usuarios para adentrarse al mundo de las innovaciones tecnológicas en estos centros y los videojuegos en general.

Resultados agrupados

Primero se muestran los valores obtenidos para los niveles de cada dimensión y la variable que se trabajó con las cinco opciones de respuesta del estudio:

Tabla 10

Niveles y rangos para la innovación tecnológica de procesos y sus dimensiones

Niveles	Herramientas tecnológicas		Servicios y fuentes de internet		Estrategias tecnológicas		Innovación tecnológica de procesos	
	Rangos	%	Rangos	%	Rangos	%	Rangos	%
Totalmente en desacuerdo	6-10	0%	4-6	1%	3-5	23%	13-23	1%
En desacuerdo	11-15	3%	7-9	2%	6-8	28%	24-34	3%
Indiferente	16-20	9%	10-12	10%	9-11	27%	35-45	25%
De acuerdo	21-25	43%	13-15	24%	12-14	21%	46-56	61%
Totalmente de acuerdo	26-30	45%	16-20	63%	15-15	1%	57-65	11%

Nota. Procesamiento efectuado en Excel

Como se evidencia en la representación, el 61 % se muestra de acuerdo con la innovación tecnológica de procesos en los Lan Centers; en tanto, el 45 % se mostró totalmente de acuerdo con las herramientas tecnológicas que emplean los establecimientos para el desempeño del servicio, por su parte, el 63 % está totalmente de acuerdo con los servicios y fuentes de internet; es decir, están

conformes con la conectividad, seguridad y capacidad del internet. Por otra parte, el 28 % se mostró en desacuerdo con las estrategias tecnológicas de Lan Centers, es decir, es deficiente la aplicación de estrategias que permitan conocer más sobre las innovaciones tecnológicas en estos establecimientos, así como la deficiente promoción de los videojuegos para su desarrollo a nivel profesional.

Luego de ello, se muestra el nivel de acuerdo y en desacuerdo de cada pregunta realizada a las personas que acuden a los Lan Centers.

Tabla 11

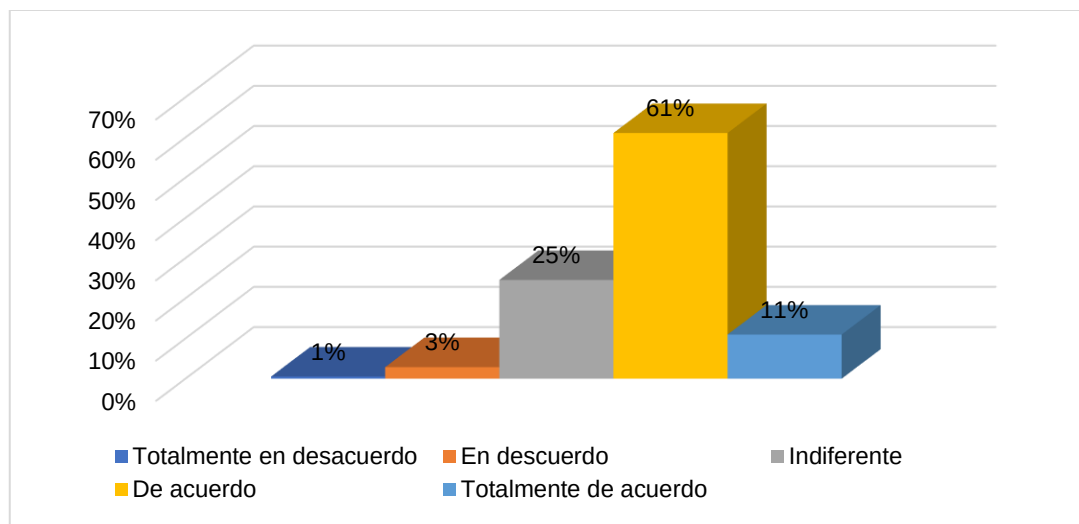
Nivel de percepción de la innovación tecnológica de proceso en los Lan Centers

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	1%
En desacuerdo	11	3%
Indiferente	94	25%
De acuerdo	234	61%
Totalmente de acuerdo	42	11%
Total	383	100,0

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Figura 20

Nivel de percepción de la innovación tecnológica de proceso en los Lan Centers



Nota. Procesamiento efectuado en Excel

De acuerdo a las representaciones, se evidencia que el 61 % estuvo de acuerdo con la innovación tecnológica de los procesos dentro del Lan Center, por su parte, el 25

% se mostró indiferente al respecto, en tanto, el 11 % se mostró totalmente de acuerdo con la innovación de los Lan Centers. Esto pone de manifiesto que estos centros cuentan con adecuadas herramientas tecnológicas, disponen de equipos modernos y actuales (*hardware* y *software*), además, se han esmerado en contar con los componentes tecnológicos que soporten y permitan el correcto desarrollo de los videojuegos; asimismo, los usuarios consideran que tienen un buen desempeño y conexión a internet permitiendo su buen entretenimiento; empero, hay aspectos que pueden mejorar para una mejor innovación y un adecuado servicio a los usuarios. Como señala Bowman et al. (2022), el mundo de los videojuegos está a la vanguardia de la innovación tecnológica, lo cual influye en el bienestar de los jugadores y su disfrute.

Tabla 12

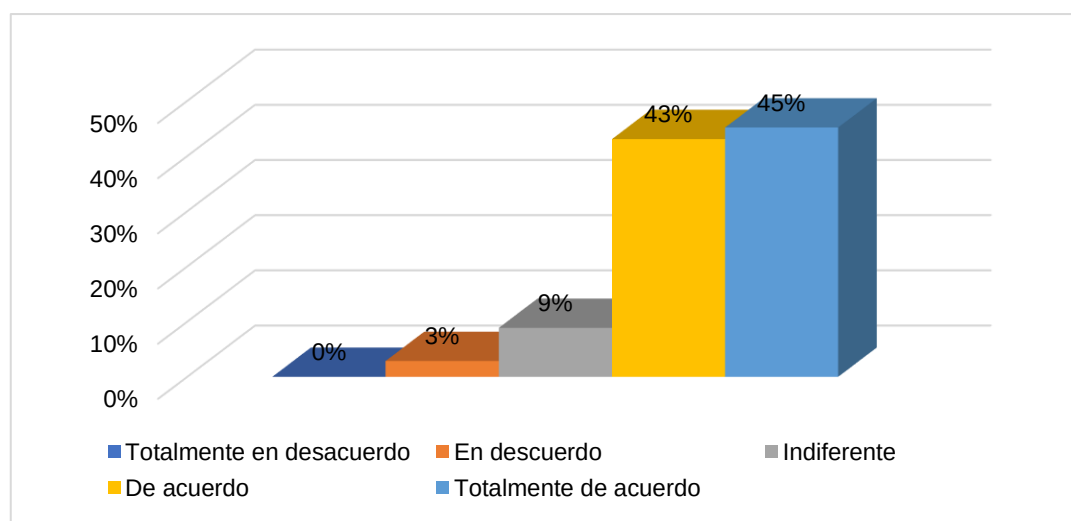
Nivel de herramientas tecnológicas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	11	3%
Indiferente	34	9%
De acuerdo	165	43%
Totalmente de acuerdo	173	45%
Total	383	100

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Figura 21

Nivel de herramientas tecnológicas



Nota. Procesamiento efectuado en Excel

En cuanto a las herramientas tecnológicas, según las derivaciones alcanzadas, el 45 % de los encuestados están totalmente conformes con ello y el 43 % se mostró de acuerdo, por su parte, el 9 % no precisó al respecto. Esto deja entrever que estos Lan Centers disponen de modernos recursos tecnológicos (equipos y componentes), con una buena conectividad a internet; además de contar con los programas de videojuegos reconocidos y de más demanda en el mercado, junto con programas antivirus para resguardar la información; siendo todo esto atractivo para los usuarios que acuden a estos establecimientos para entretenerse, catalogando a los centros como innovadores en sus procesos.

Tabla 13

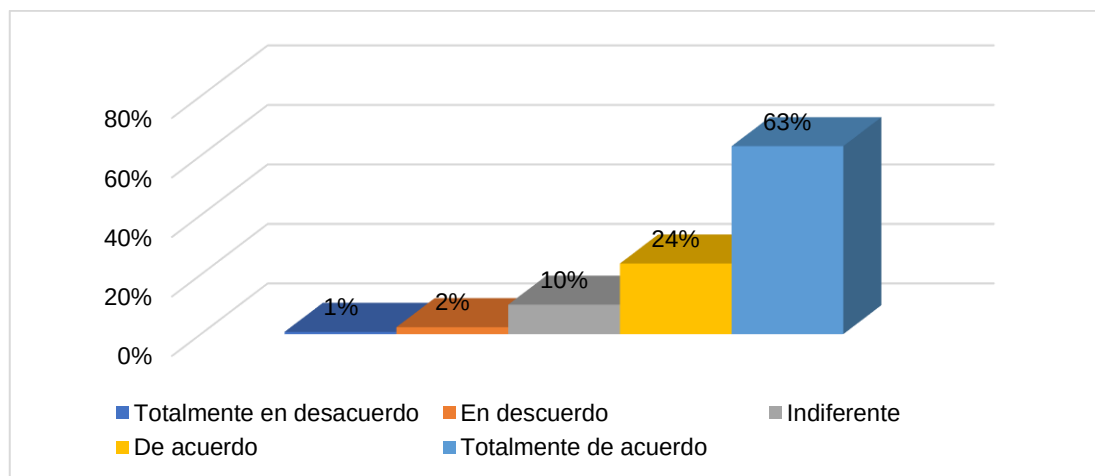
Nivel de los servicios y fuentes de internet

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	1%
En desacuerdo	9	2%
Indiferente	38	10%
De acuerdo	91	24%
Totalmente de acuerdo	242	63%
Total	383	100

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Figura 22

Nivel de los servicios y fuentes de internet



Nota. Procesamiento efectuado en Excel

Según las representaciones, el 63 % de los usuarios consultados están totalmente de acuerdo en que los servicios y las fuentes de internet de los Lan Centers son

adecuadas, en tanto, el 24 % se mostró de acuerdo con los servicios y fuentes de internet de los centros. Esto demuestra que un gran número de clientes perciben como buena la red de ordenadores de estos centros, con un buen desempeño y una fuerte, rápida y segura conexión a internet, denotando que los establecimientos se han encargado de contratar los mejores servicios para brindarles la mejor experiencia en entretenimiento a los *gamers*.

Tabla 14

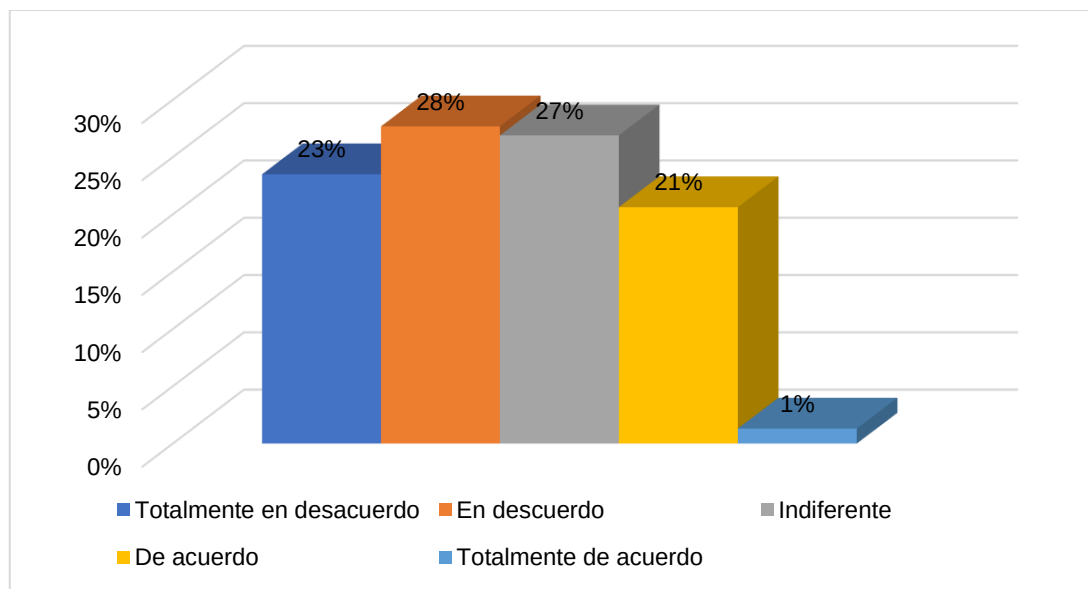
Nivel de las estrategias tecnológicas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	90	23%
En desacuerdo	106	28%
Indiferente	103	27%
De acuerdo	79	21%
Totalmente de acuerdo	5	1%
Total	383	100

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Figura 23

Nivel de las estrategias tecnológicas



Nota. Procesamiento efectuado en Excel

De acuerdo a la representación, el 28 % de los usuarios estuvo en desacuerdo, el 27 % no precisó opinión y el 23 % estuvo totalmente en desacuerdo con las estrategias tecnológicas de los Lan Centers. Esto evidencia que los usuarios

consideran que hay poco involucramiento de los Lan Centers para dar a conocer a los usuarios y público general sobre innovaciones tecnológicas en los centros; además que no desarrollan planes para dar a conocer el manejo tecnológico que mejore su experiencia de videojugadores, existiendo pocas acciones para popularizar el uso de la tecnológica en los videojuegos y estos centros.

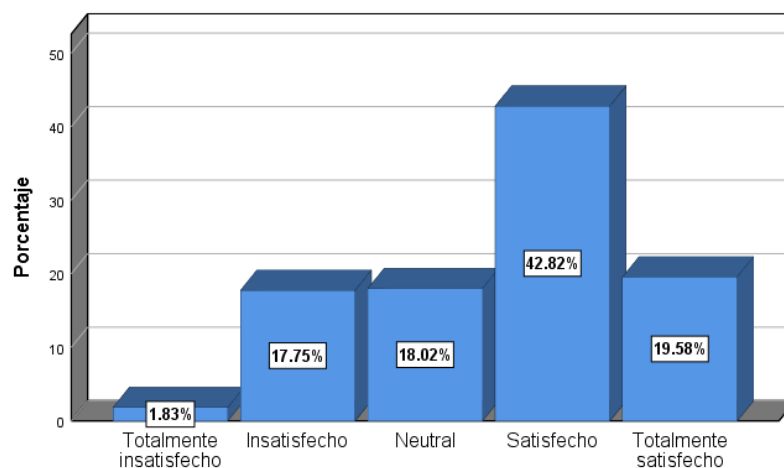
4.1.3.Descriptivos de la variable satisfacción de los gamers

En esta parte, se exponen las respuestas a cada pregunta sobre la variable, además de las respuestas agrupadas por dimensiones y la variable en total. Esto permitió conocer detalladamente la percepción sobre la variable y sus dimensiones de manera que mejore la interpretación y su entendimiento.

Resultados por preguntas

Figura 24

Pregunta 1: El apoyo técnico que brinda el Lan Center cuando lo necesita

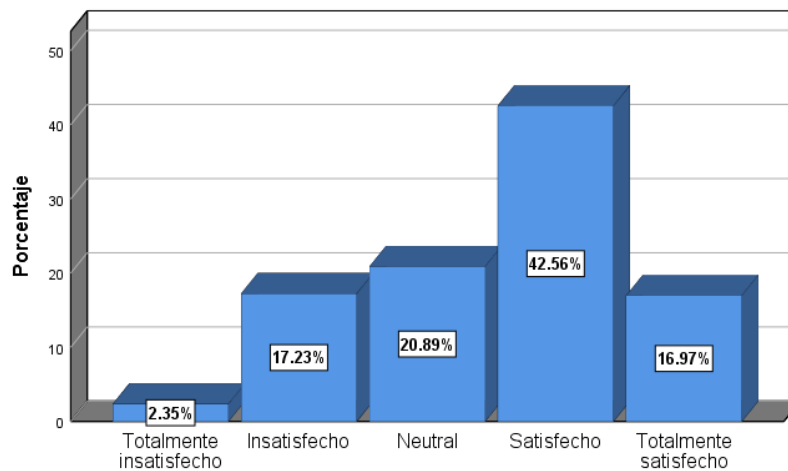


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

En cuanto a su satisfacción por la ayuda técnica que requieren, el 42.82 % estuvo complacido y el 19.58 % totalmente, en que sí reciben apoyo técnico del Lan Center. Esto evidencia que los centros sí se preocupan por los usuarios estando disponibles en ayudar ante cualquier eventualidad, brindando un servicio técnico cuando los programas no responden, no se puede abrir alguna aplicación u otra ayuda que requieran; de modo que no interrumpa su conexión y juego del cliente quienes están a gusto con lo recibido. Como señalan Roslina et al. (2019) los usuarios miden el servicio considerando aspectos como la comodidad, el *software*, el *hardware*, los técnicos, los equipos de apoyo, entre otros aspectos.

Figura 25

Pregunta 2: La comunicación del empleado

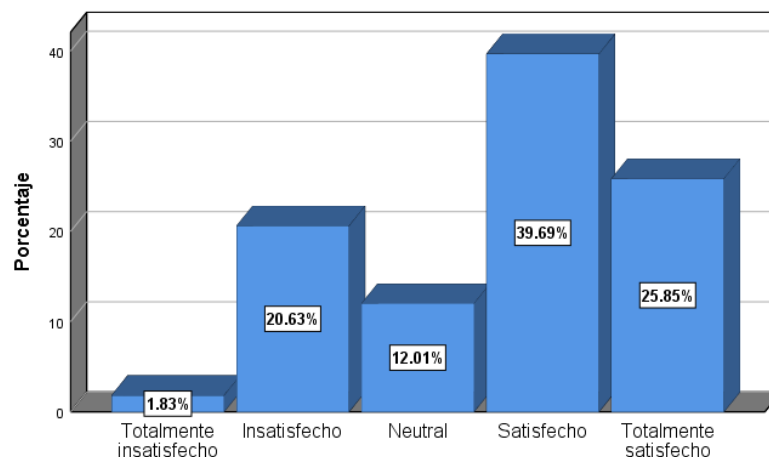


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

En cuanto a su complacencia con la comunicación, el 42.56 % estuvo satisfecho y el 16.97 % muy satisfecho con la forma en que el encargado del Lan Center se comunica con él; es decir, están a gusto con cómo se les informa sobre la disponibilidad del servicio, el tiempo de espera y culminación, entre otra información que el usuario desee saber. Esto muestra que el encargado del establecimiento se preocupa por informar apropiadamente a los usuarios.

Figura 26

Pregunta 3: La responsabilidad del encargado en brindar correctamente el servicio



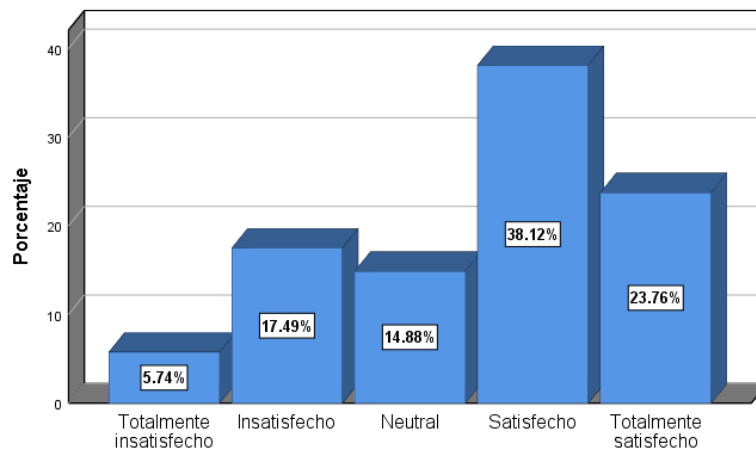
Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Como se evidencia, el 39.69 % de los clientes de Lan Centers de Ayacucho están contentos y complacidos con la responsabilidad que muestra el encargado en ofrecer un servicio de manera correcta, igual que el 25.85 % que lo está totalmente, sin

embargo, hay un porcentaje interesante (20.63 %) de ellos que no están contentos con el servicio del encargado, quien no se preocupa en brindar el servicio de manera adecuada.

Figura 27

Pregunta 4: La destrezas y habilidades del encargado en brindar el servicio

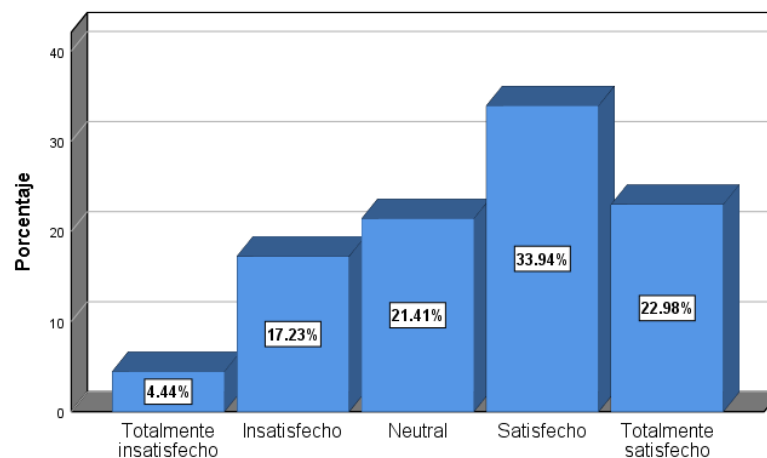


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Así como se vislumbra, el 61.88 % se mostró satisfecho con las destrezas y habilidades mostradas por el encargado del Lan Center al que acuden; por su parte, el 14.88 % se mostró neutral y el 17.49 % mostró sentirse insatisfecho. Esto evidencia que los usuarios están de acuerdo y a gusto con las habilidades del encargado en brindar adecuadamente el servicio, sin embargo, puede mejorar dichos aspectos.

Figura 28

Pregunta 5: La información que brinda es actualizada

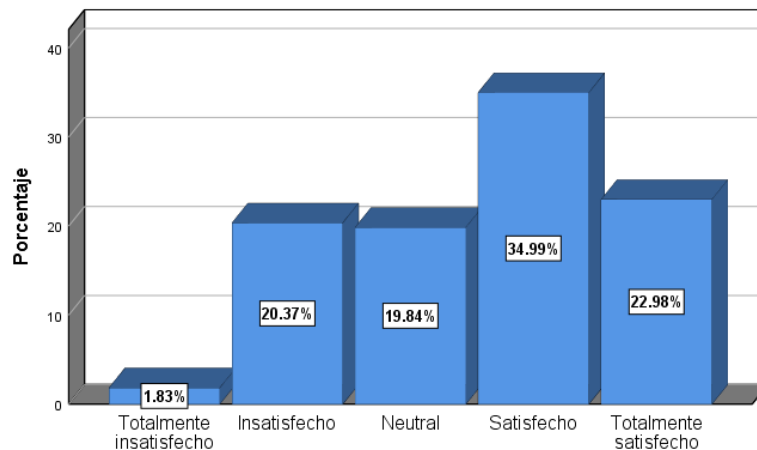


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Como se detalla en la representación, el 33.94 % estuvo satisfecho y el 22.98 % completamente satisfecho con la información que reciben al señalar que esta es actualizada y útil para su experiencia con el servicio recibido. Por su parte, el 21.41 % se mostró neutral, mientras que un 17.23 % no estuvo contento al respecto.

Figura 29

Pregunta 6: La rapidez en la atención

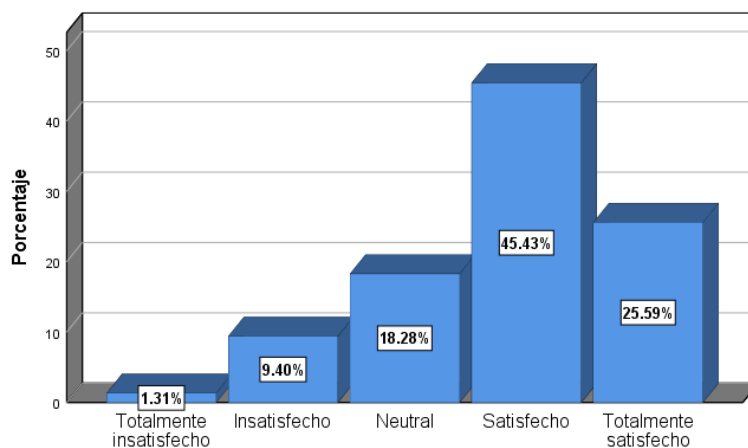


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Tal como se observa, el 34.99 % estuvo complacido y el 22.98 % totalmente, con la agilidad para la atención; por su parte, el 20.37 % no lo estuvo y el 19.84 % se mostró indiferente al respecto. Con esta información se manifiesta que los centros se esmeran en brindar un servicio rápido, sin demoras que incomoden a los usuarios, quienes están conformes con la atención ágil. Sin embargo, en algunos centros esto debe mejorar por el porcentaje que mostraron insatisfacción.

Figura 30

Pregunta 7: La disponibilidad de equipos en el establecimiento

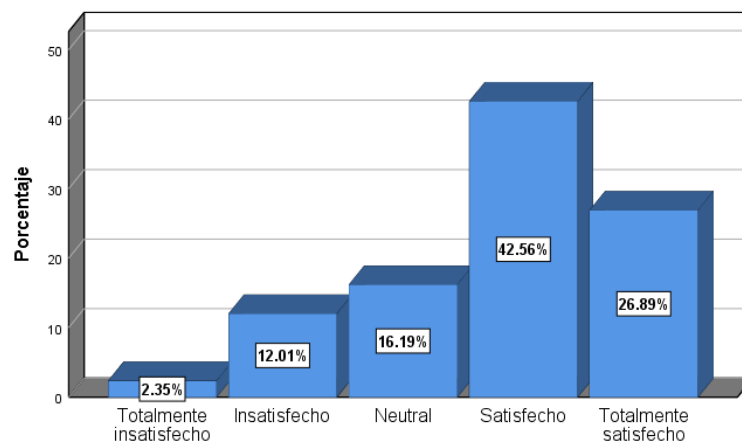


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

En cuanto a la disponibilidad de equipos, el 45.43 % estuvo complacido con esto y el 25.59 % lo estuvo totalmente, demostrándose que cada vez que acuden a un Lan Center la mayoría de las veces encuentran equipos disponibles para usarlos, esto también denota que los centros están adecuadamente equipados para satisfacer la demanda de clientes que acuden a entretenerse en estos centros.

Figura 31

Pregunta 8: La puntualidad del servicio

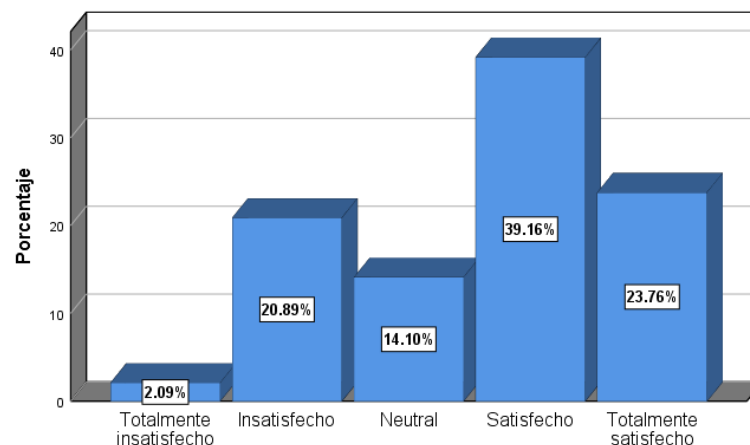


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

En cuanto a la precisión del servicio, según el 42.56 % que estuvo satisfecho y el 26.89 % totalmente, con que los Lan Centers brindan un servicio puntual, por tal motivo, están satisfechos con lo recibido, además que evidencia que no hay demoras ni obstáculos que hagan demorar el servicio. Por su parte, el 16.19 % no precisó opinión y el restante se mostró insatisfecho al respecto.

Figura 32

Pregunta 9: Comodidad y confort del salón y del ambiente del Lan Center

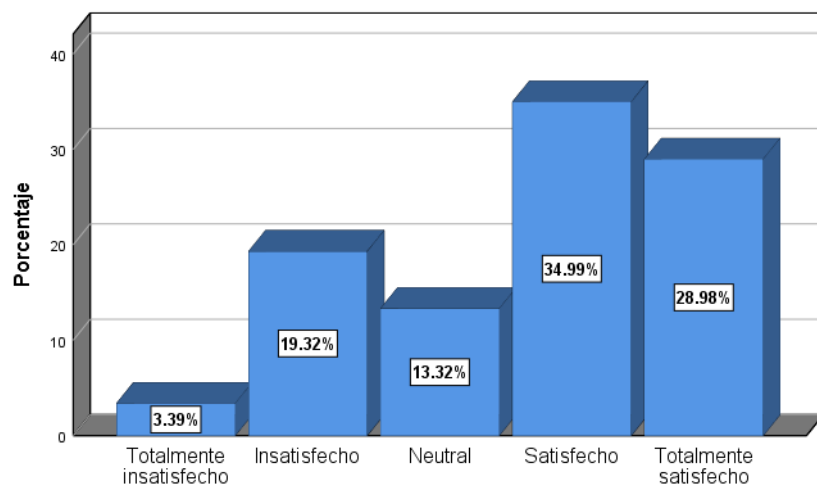


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

En cuanto a su comodidad, el 39.16 % sí se siente a gusto y contento con los aspectos del ambiente, igual que el 23.76 % que se mostró totalmente satisfecho, es decir, con la comodidad y el confort del salón, consideran que es agradable el ambiente, haciendo agradable su estadía y permanencia en el Lan Center. Sin embargo, otro porcentaje (20.89 %) no mostró satisfacción, considerando que el establecimiento no es cómodo ni hay un agradable ambiente para entretenerse.

Figura 33

Pregunta 10: Disponibilidad del personal de atención al momento de requerir su servicio

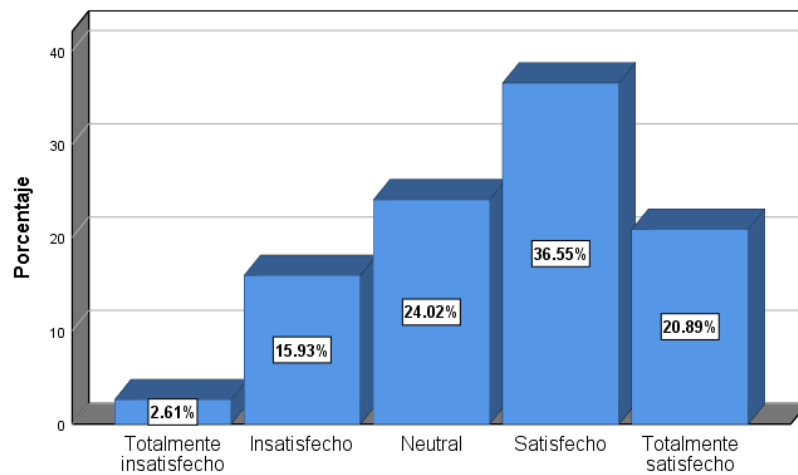


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Como se evidencia, el 35 % se muestra satisfecho y complacido con la disponibilidad del personal para atenderlos en el momento que los necesitan, igual que el 29 % que se mostró enteramente complacido, esto demuestra que el personal siempre está dispuesto a brindar apoyo a los usuarios con alguna inquietud con el servicio. Así también, se evidencia que el 19.32 % de los usuarios consideran no sentirse satisfecho con la disponibilidad, debido a que el personal no siempre está presto a brindarles apoyo.

Figura 34

Pregunta 11: Facilidad de usar los equipos y programas en el Lan Center

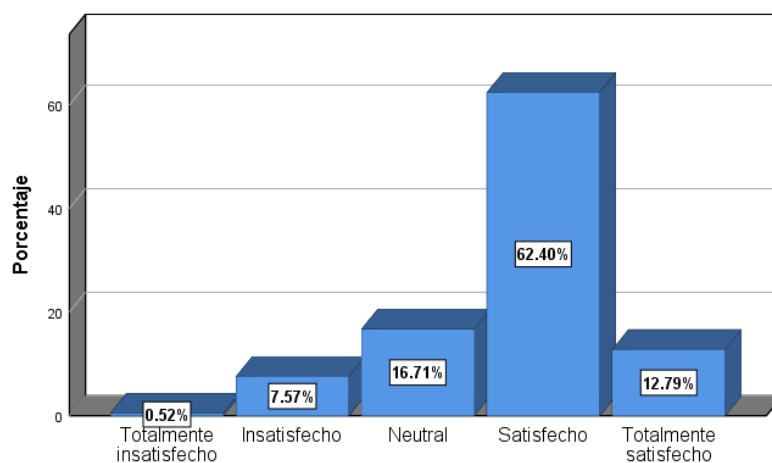


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Para el 36.55 % les resulta fácil manejar los equipos y programas en los Lan Center, por tal motivo están satisfechos con la facilidad de uso, lo mismo considera el 20.89 % que se mostró totalmente satisfecho con la disposición de manejo de los equipos y los juegos en línea, no complicándose su experiencia de *gamers*. Por otra parte, el 24 % no precisó satisfacción alguna.

Figura 35

Pregunta 12: Los equipos con los que cuenta el Lan Center están actualizados



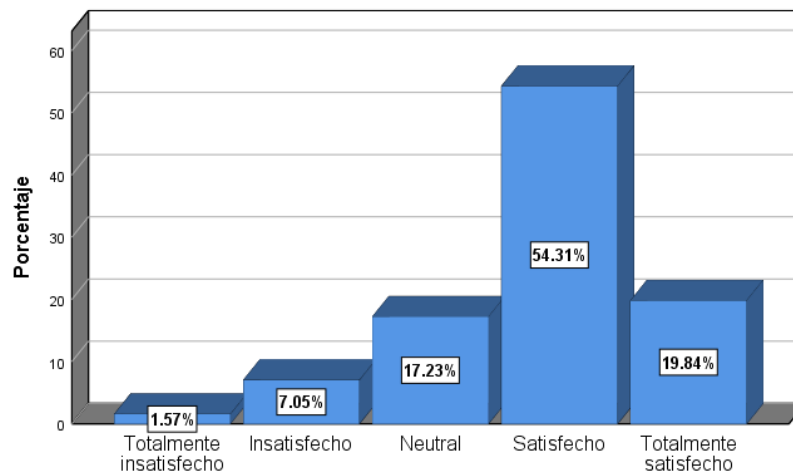
Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

De acuerdo al 62.4 % de los usuarios consultados, señalaron estar satisfechos y un 12.79 % completamente, con los equipos que cuentan los Lan Centers, ya que consideran que son modernos y están actualizados para las capacidades de soportar

videojuegos sin interrupciones o fallas; por su parte, el 16.71 % se mostró neutral al respecto.

Figura 36

Pregunta 13: Las computadoras son de gran capacidad de procesamiento

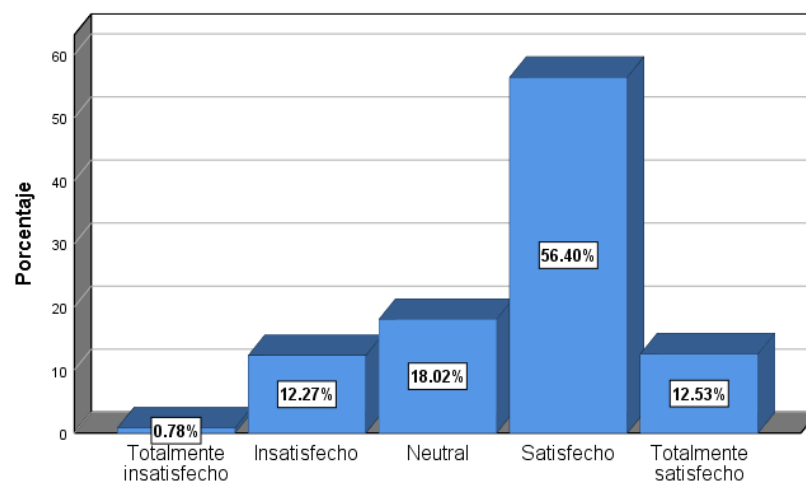


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

En cuanto a su satisfacción con los equipos de cómputo, el 54.31 % lo estuvo y el 19.84 % totalmente, con la gran capacidad de procesamiento de las computadoras. Esto es debido a que los Lan Centers se han esmerado invirtiendo en equipos de gran capacidad, resolución y potencia para soportar el desarrollo de videojuegos, esto es percibido por los usuarios quienes se sienten a gusto con ello.

Figura 37

Pregunta 14: Los equipos son de última tecnología y rápidos

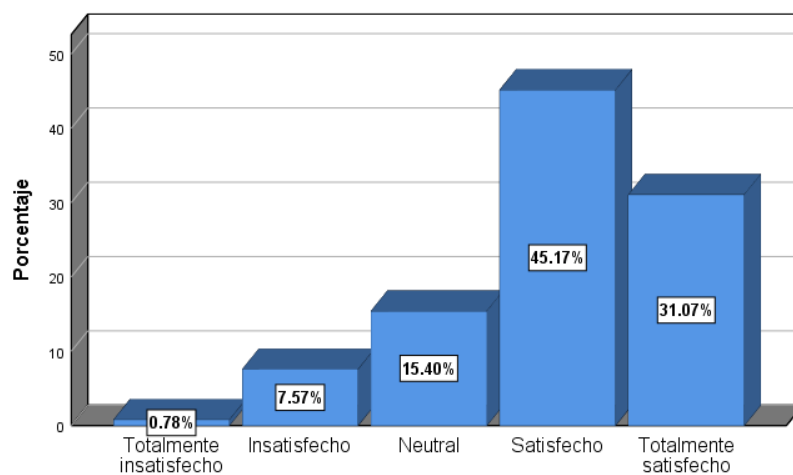


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Según las derivaciones alcanzadas, el 56.4 % estuvo complacido y contento con los equipos que cuentan los Lan Centers y el 12.53 % lo estuvo totalmente, esto demuestra que los centros se han preocupado y han renovado sus equipos e infraestructura tecnológica para disponer de equipos rápidos y de última tecnología que satisfaga las necesidades de los clientes y su experiencia de juego sea placentera con adecuados equipos. Por otra parte, un 18 % no precisó satisfacción alguna, mientras que el 12 % se mostró descontento con los equipos.

Figura 38

Pregunta 15: La compatibilidad de los equipos con los programas de videojuegos

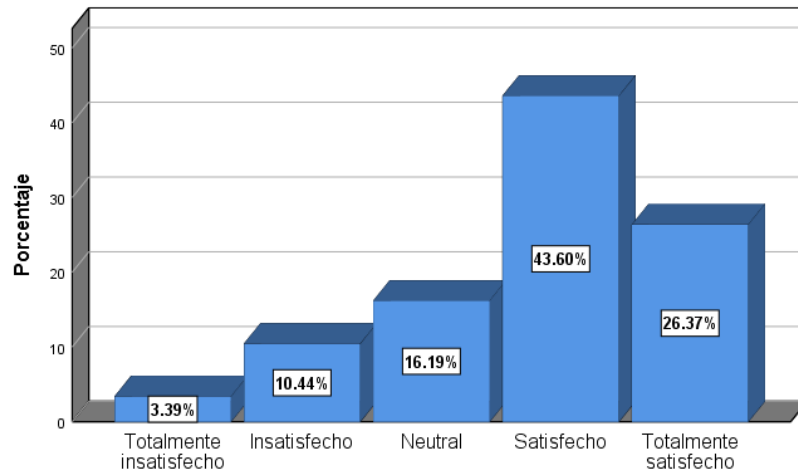


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Tal como se vislumbra, el 45.17 % estuvo complacido y el 31 % totalmente complacido con los equipos, al considerar que son compatibles y permiten la ejecución de diferentes programas de videojuegos, esto es favorable para el servicio que ofrecen los Lan Centers y para la experiencia de juego de los usuarios quienes acuden a estos establecimientos por su particular servicio de alquiler de cabinas para uso exclusivo de videojuegos.

Figura 39

Pregunta 16: Los dispositivos tecnológicos cuentan con memoria suficiente para su desempeño

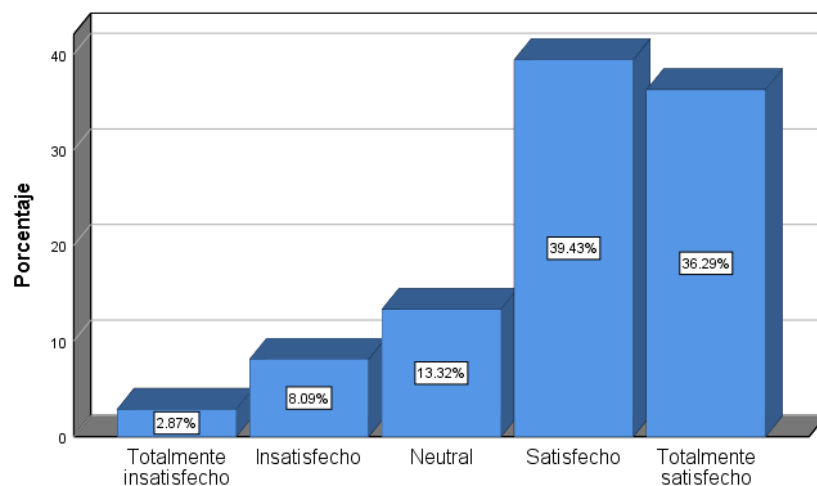


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Tal como se observa, en cuanto al almacenamiento de los equipos, el 43.6 % está satisfecho y el 26.37 % totalmente complacido con la disponibilidad de memoria de los equipos tecnológicos para acopiar la información y tener un buen desempeño no ralentizando el equipo, ni perdiendo la información; esto es algo que los usuarios aprecian al ser importante que los equipos tengan capacidad para almacenar los videojuegos.

Figura 40

Pregunta 17: Cuenta con programas de videojuegos actualizados

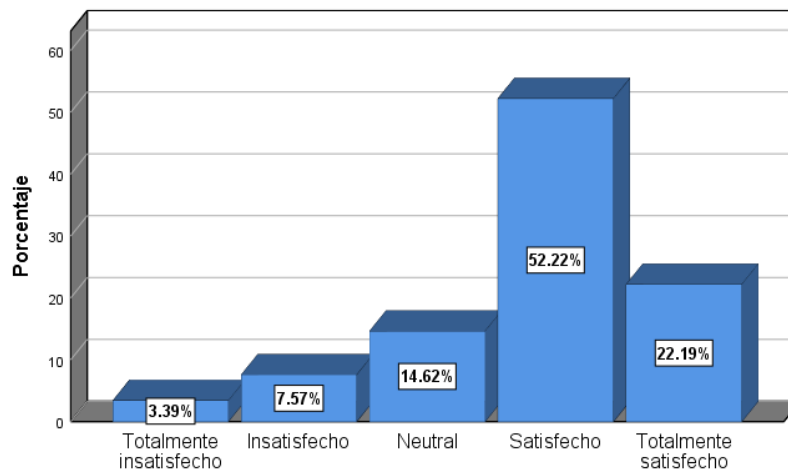


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

En cuanto a los videojuegos disponibles, el 39.43 % se siente conforme y satisfecho con los Lan Centers. Igual que el 36.29 % que lo estuvo totalmente, ya que cuentan con los videojuegos de tendencia y actualizados, lo cual es agradable para ellos y su entretenimiento; por ello, los usuarios acuden a estos centros por contar con videojuegos llamativos donde pueden distraerse y mejorar sus destrezas en el campo de los videojuegos.

Figura 41

Pregunta 18: La protección antivirus de los equipos

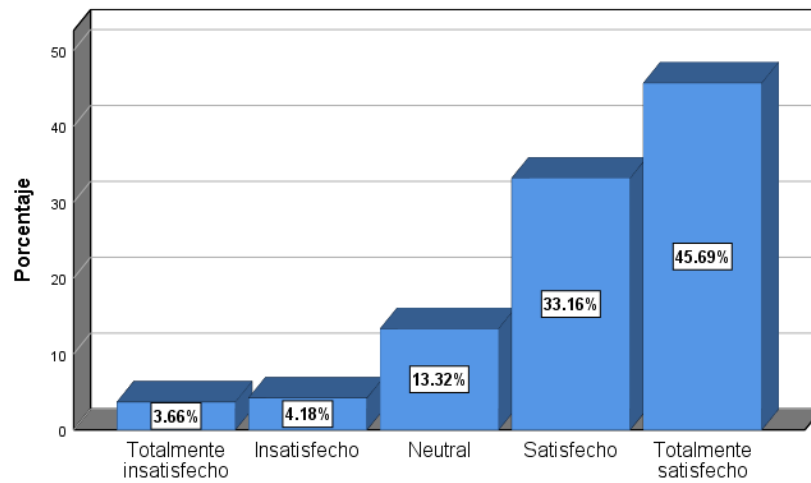


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

De la misma manera, se pudo conocer que los usuarios están satisfechos (52.22 %) y totalmente (22.19 %) con la protección que tienen los equipos, haciendo más segura sus partidas de videojuegos no teniéndose que preocupar por amenazas de *software* dañinos que interfieran y afecten en su práctica. Por lo cual esto es muy valorado por los clientes que acuden regularmente a los centros.

Figura 42

Pregunta 19: Desempeño satisfactorio de los equipos y programas

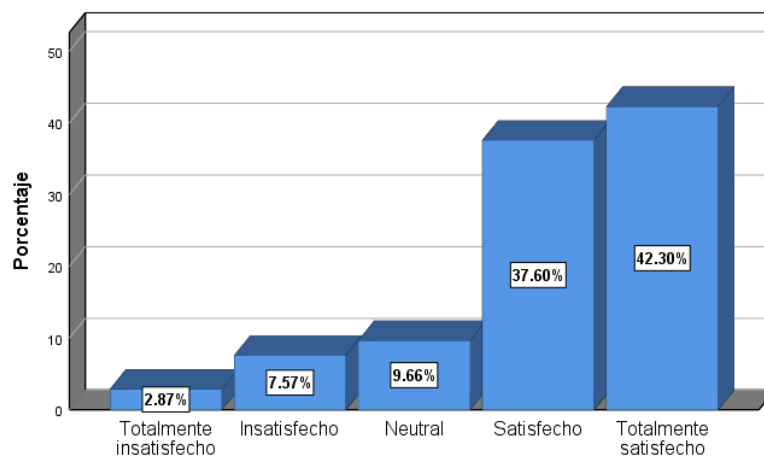


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

En cuanto al desempeño de los equipos y programas en los Lan Centers, el 45.69 % estuvo muy satisfecho y el 33.16 % se mostró satisfecho con el agradable desempeño de los equipos tecnológicos y los programas de videojuegos, es decir, el desenvolvimiento de los equipos es bueno, no se interrumpe la conexión, los programas están correctamente instalados no dificultando la experiencia de juego, entonces todo esto hace sentir al usuario una grata experiencia, siendo concurrente su visita a estos centros.

Figura 43

Pregunta 20: Cantidad de ordenadores que se dispone es suficiente

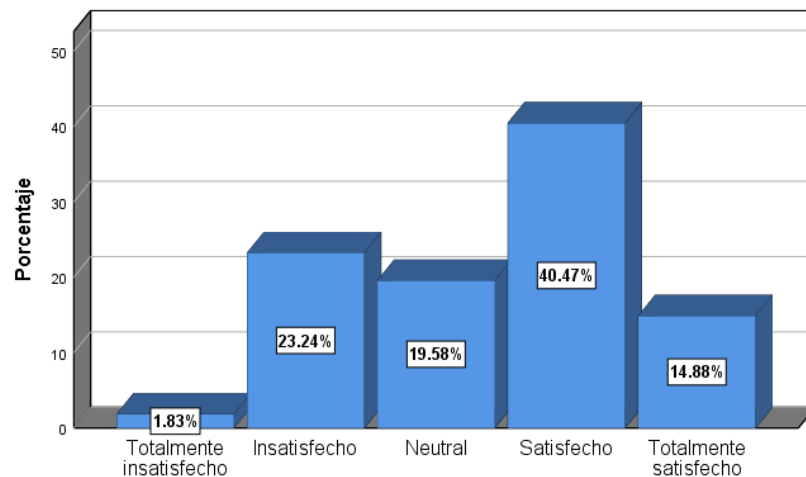


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

En cuanto a la disponibilidad de equipos para el servicio, el 42.3 % estuvo muy satisfecho y el 37.6 % complacido con la cantidad y disponibilidad de equipos para su uso, esto evidencia que los Lan Centers se han esmerado en contar con los equipos necesarios para brindar un buen servicio a los clientes, donde no tengan que esperar la disponibilidad de ordenadores para usarlos, esto es valorado por los usuarios quienes se sienten complacidos con el centro de entretenimiento.

Figura 44

Pregunta 21: Le permite mejorar sus conocimientos

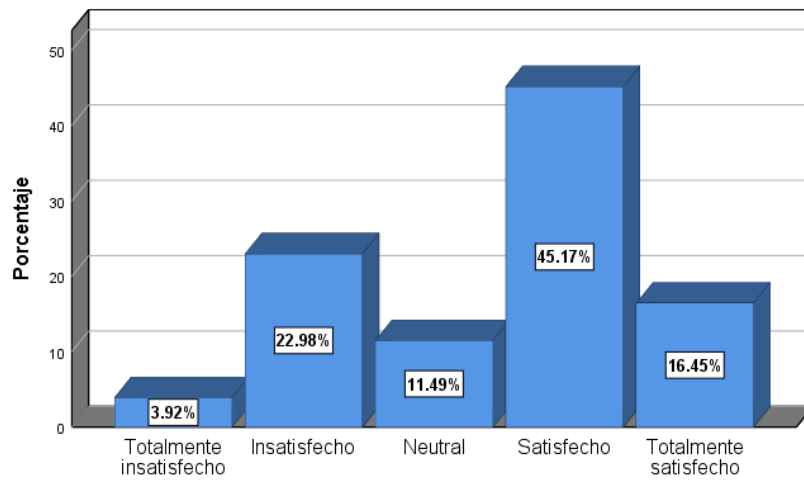


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Como se observa, el 40.47 % se mostró satisfecho con los Lan Centers al considerarlos centros donde pueden mejorar sus conocimientos de videojuegos mediante su desarrollo, es por ello que los usuarios acuden para distraerse, desarrollar habilidades, despejarse y a su vez van fortaleciendo sus conocimientos en los videojuegos, más aquellos que quieren perfeccionarse en este campo. Sin embargo, existe un porcentaje (23.24 %) que considera que los Lan Centers no afecta ni mejora su conocimiento sobre el tema.

Figura 45

Pregunta 22: Fomenta la innovación y creatividad en usted

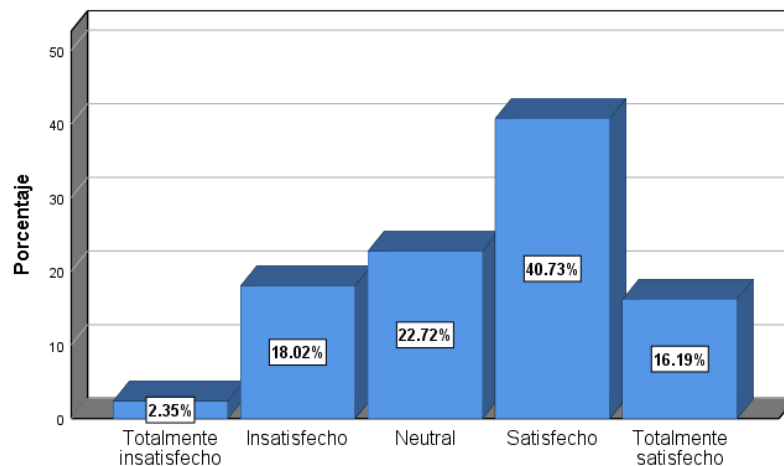


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Como se evidencia, hubo un 45.17 % de usuarios satisfechos con que los Lan Centers y el participar en videojuegos les permite desarrollar la creatividad e innovación en sus actividades diarias, fomentando su desarrollo e interés en el campo de la innovación tecnológica dentro del mundo gamer. En cambio, hubo un 22.98 % que consideró que estos centros y el servicio no les permite el fomento de la creatividad e innovación, mientras que el 11.49 % se mostró neutral al respecto.

Figura 46

Pregunta 23: Le permite un uso favorable de las TIC

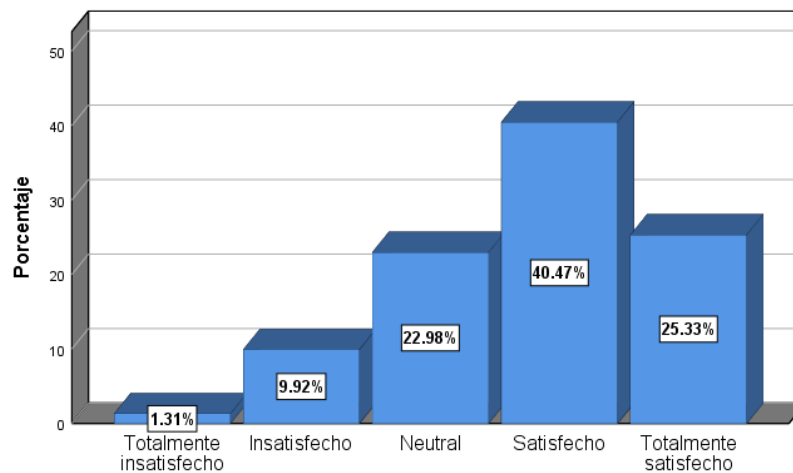


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

En cuanto al uso favorable de las TIC (tecnologías de información y comunicación), el 40.73 % se siente satisfecho con acudir a los Lan Centers y participar en videojuegos al considerar que esto les ayuda a mejorar su manejo de estas herramientas, es de esta manera que los clientes no solo van a pasar el rato jugando, sino también, a mejorar sus competencias. Por otra parte, hubo un 22.72% que se mostró neutral al respecto.

Figura 47

Pregunta 24: Le brinda confort y comodidad el uso del servicio del Lan Center

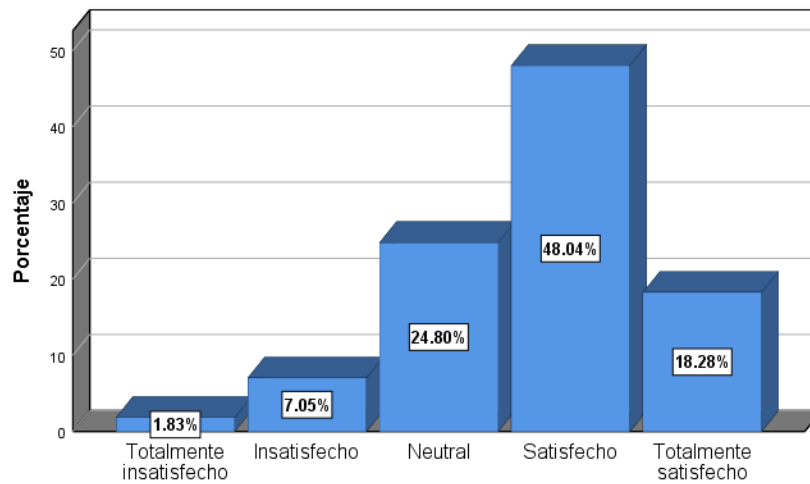


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

El 40.47 % de usuarios se sienten complacidos con la comodidad y confort que le brinda el Lan Centers, lo mismo sostiene el 25.33 % de usuarios totalmente satisfechos. Esto demuestra que los establecimientos han innovado sus servicios para mejorar la experiencia de los clientes, haciéndoles que se sientan cómodos y seguros con el servicio. En esto el 22.98 % no precisa opinión al respecto. En cuanto a esto, Roslina et al. (2019) mencionan que los usuarios miden el servicio y su satisfacción con el mismo considerando aspectos como la comodidad, el entorno de los sistemas tecnológicos de la información, los beneficios obtenidos, entre otros factores.

Figura 48

Pregunta 25: El uso del Lan Center le facilita su desarrollo y mejora

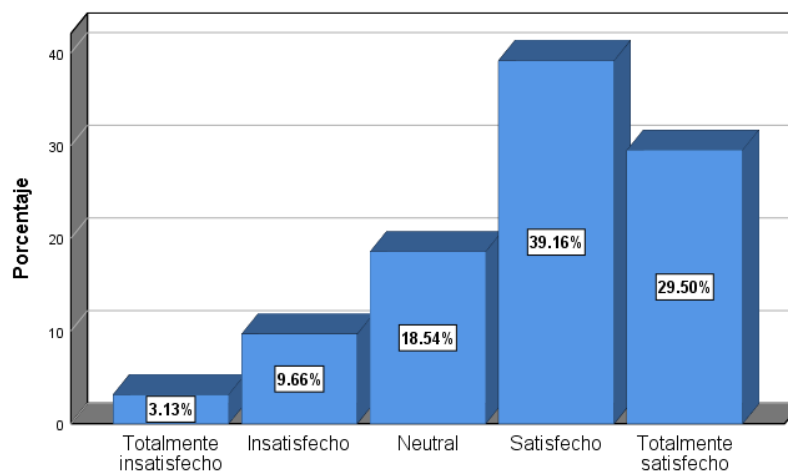


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

El 48.04 % de los usuarios consultados señalaron que el uso de los servicios de los Lan Centers, es decir, los videojuegos, les facilita su desarrollo y mejora en general; esto es avalado con lo mencionado por Bowman et al. (2022), quienes señalaron que los videojuegos permiten socializar con personas a distancia, brindan un sentido de comunidad entre jugadores, se reducen los sentimientos de retraimiento y se favorece el rendimiento en el juego, satisfaciendo la necesidad de conexión y las emociones positivas de las personas.

Figura 49

Pregunta 26: Le permite realizar un desempeño rápido

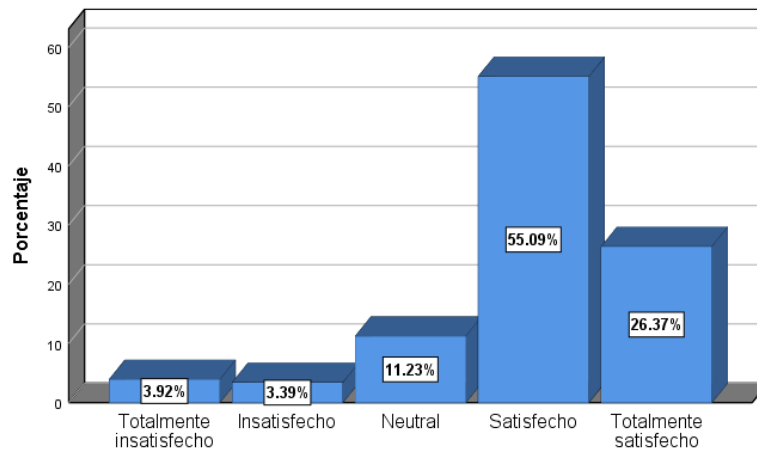


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

El 39.16 % de los usuarios consultados señalaron estar complacidos y el 29.5 % totalmente, con los servicios de los Lan Centers al considerar que les ayuda a mejorar su desempeño y tener un desenvolvimiento ágil. Esto es admitido como algo positivo para los usuarios quienes al participar de los videojuegos sienten que pueden mejorar sus destrezas generales. Esto se apoya con lo mencionado por Cisneros, director de Marketing de Coca-Cola en Perú y Ecuador que indica que los videojuegos mejoran las habilidades sociales y la rapidez del procesamiento de datos e información, ya que los videojuegos requieren de agilidad mental y estratégica para reaccionar a lo que está sucediendo, habilidad que puede ser replicada en otros ámbitos laborales o de estudio (Andina Noticias, 2023).

Figura 50

Pregunta 27: Le permite compartir datos e información

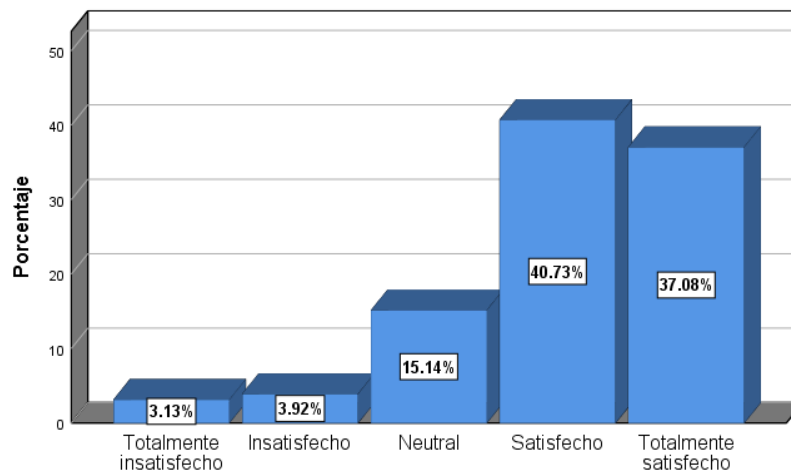


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

El 55 % se mostró satisfecho con que los Lan Centers les ayuda a compartir y cooperar con datos e información relevante; es decir, el usar los servicios de estos centros les permite compartir sus conocimientos con el resto de usuarios que juegan, donde pueden y deben compartir sus habilidades, destrezas y conocimientos obtenidos en los videojuegos para mejorar la experiencia de juego de los demás.

Figura 51

Pregunta 28: Le facilita la comunicación electrónica

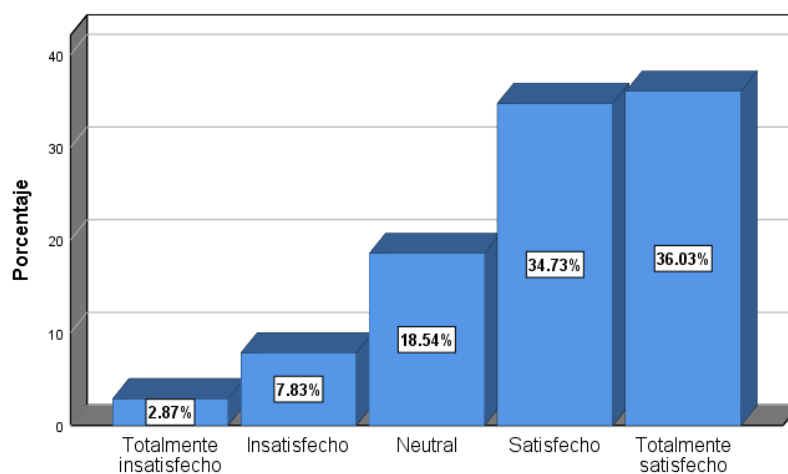


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

En cuanto a la comunicación electrónica, el 40.73 % señala estar complacido y a gusto con los Lan Centers, igual que el 37 % que lo estuvo completamente, ya que les facilita el poder comunicarse de forma electrónica; es de conocimiento general, que los videojuegos suelen ser juegos de estrategia, donde debe predominar la comunicación, es por ello que ahora la comunicación en línea ha aumentado más que la presencial. Así, en estos centros se construye una comunicación electrónica que permite la interacción con demás usuarios a fin de tener una buena experiencia de juego.

Figura 52

Pregunta 29: Puede actualizarse con la información que le brinda el Lan Center



Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

En lo que respecta a la actualización con la información, el 36 % de los consultados se mostraron totalmente complacidos y satisfechos con los Lan Centers, igual que el 34.73 % que estuvo satisfecho, al señalar que estos les permite adquirir nuevo conocimiento y actualizarse con información importante, tanto para el buen desempeño de juego, así como para sus experiencias diarias.

Resultados agrupados

A continuación, se muestran los niveles y rangos definidos para cada dimensión y la variable de satisfacción de los *gamers* además de mostrarse el porcentaje obtenido en cada uno según las respuestas de los encuestados.

Tabla 15

Niveles y rangos para satisfacción de los gamers y sus dimensiones

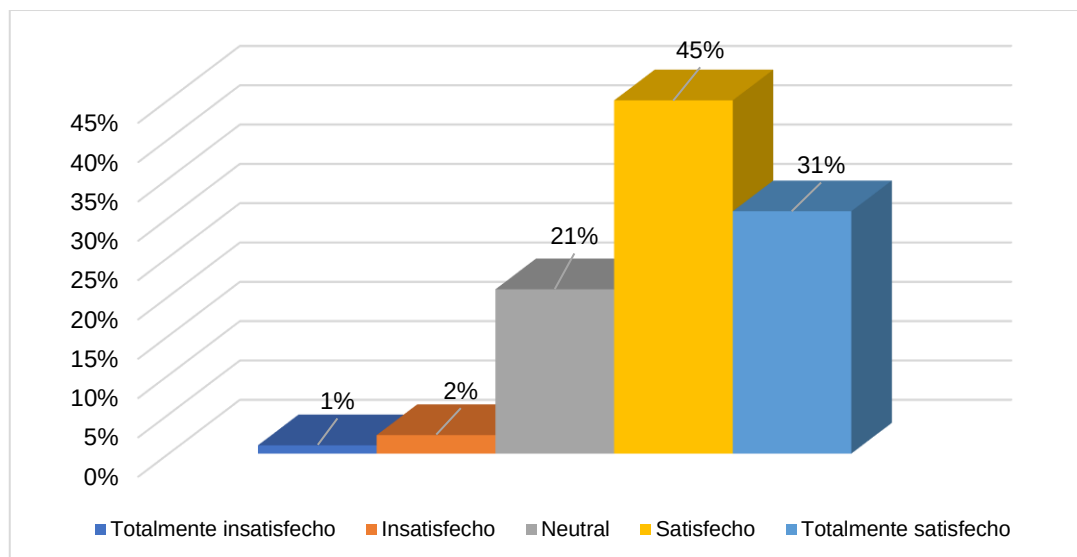
Niveles	El personal y el servicio		Rendimiento del sistema		Beneficio percibido		Satisfacción de los gamers	
	Rangos	%	Rangos	%	Rangos	%	Rangos	%
Totalmente insatisfecho	11-19	2%	9-15	2%	9-15	0%	29-51	1%
Insatisfecho	20-28	12%	16-22	3%	16-22	7%	52-74	2%
Neutral	29-37	21%	23-29	11%	23-29	18%	75-97	21%
Satisfecho	38-46	33%	30-36	32%	30-36	33%	98-120	45%
Totalmente satisfecho	47-55	32%	37-45	52%	37-45	43%	121-145	31%

Nota. Procesamiento efectuado en Excel

Como se vislumbra en la representación, de acuerdo al 45 % de los gamers sí se muestran satisfechos con los servicios que brindan los Lan Centers; así también están satisfechos con el personal y el servicio (33 %); en cuanto al rendimiento del sistema, el 52 % está totalmente complacido con dicho aspecto y el 43 % lo está con los beneficios percibidos. De esta manera, se evidencia que los usuarios de los Lan Centers sí se muestran contentos con los servicios de entretenimiento que brindan, con la atención y servicio que el personal les brinda, así como con el buen desempeño de los sistemas y programas de videojuegos, percibiendo beneficioso su experiencia de juego en dichos establecimientos.

Tabla 16*Nivel de percepción de la satisfacción de los gamers*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	4	1%
Insatisfecho	9	2%
Neutral	80	21%
Satisfecho	172	45%
Totalmente satisfecho	118	31%
Total	383	100

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26**Figura 53***Nivel de percepción de la satisfacción de los gamers**Nota.* Procesamiento efectuado en Excel

En cuanto a su satisfacción y agrado, el 76 % de los gamers que acuden a los Lan Centers en Ayacucho, consideran estar complacidos con los servicios de estos centros y su experiencia de jugar, en tanto, el 21 % no precisa opinión y el 3 % difiere al respecto. Esto evidencia que existe una buena satisfacción de los *gamers* con los centros de entretenimiento, consideran estar contentos con el personal y el servicio que reciben, con el desempeño de los equipos y programas de videojuegos que utilizan, percibiendo así beneficios, considerando que su tiempo y dinero invertido les ayuda a mejorar sus conocimientos, su desempeño en los juegos, el poder compartir estrategias, facilitarles la comunicación electrónica, percibiéndolos como centros cómodos para distraerse y mejorar sus técnicas de videojuegos. De esta

manera, se confirma lo mencionado por Bowman et al. (2022) respecto a que los videojuegos son una actividad que favorece el bienestar del individuo, y satisfacer las necesidades humanas propias de vínculo aumentando el bienestar afectivo, es decir, mayores emociones positivas y el estado de ánimo.

Tabla 17

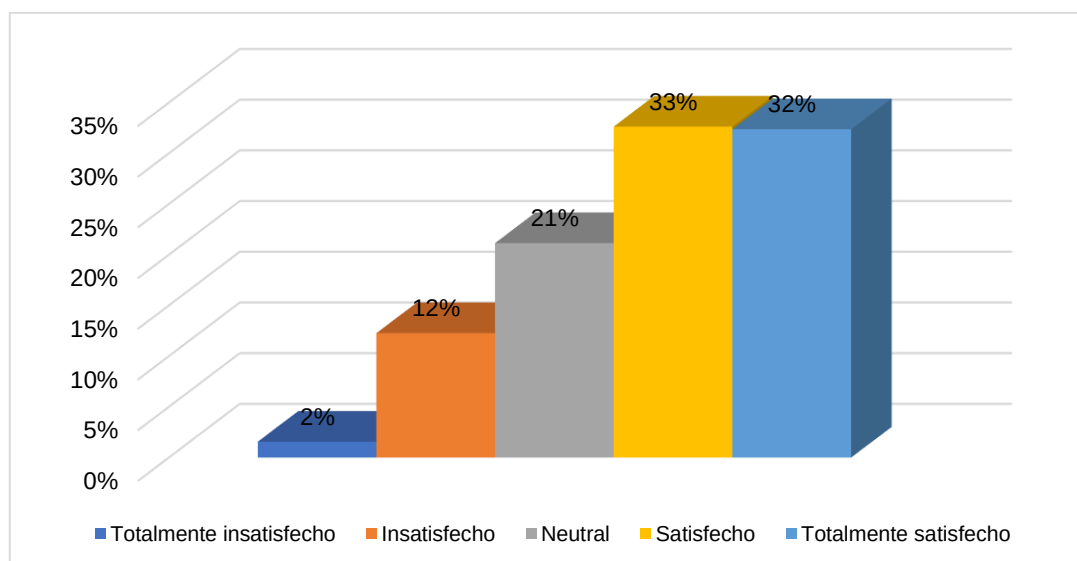
Nivel del personal y el servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	6	2%
Insatisfecho	47	12%
Neutral	81	21%
Satisfecho	125	33%
Totalmente satisfecho	124	32%
Total	383	100

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Figura 54

Nivel del personal y el servicio



Nota. Procesamiento efectuado en Excel

Como se evidencia en la Figura 54, el 65 % de los usuarios estuvieron conformes y a gusto con el aspecto del personal y el servicio, en tanto, el 21 % se muestra indiferente sobre ello y un 14 % difiere. Esto quiere decir que los usuarios sí se sienten satisfechos con el apoyo técnico y la comunicación que les brinda el centro, así como la responsabilidad del encargado en brindarles correctamente el servicio,

donde se evidencia sus habilidades y capacidades para dar un buen servicio, asimismo, observan que hay rapidez y puntualidad en brindar el servicio, la información que reciben es actualizada, hay disponibilidad de equipos, junto con la comodidad y buen ambiente del Lan Center que les facilita su buena estadía en el centro. Respecto a esto, Roslina et al. (2019) mencionan que brindar servicios tecnológicos en Lan Centers es un desafío, donde las expectativas de los usuarios no solo dependen del hardware y software, sino además de los empleados calificados que puedan brindar orientación.

Tabla 18

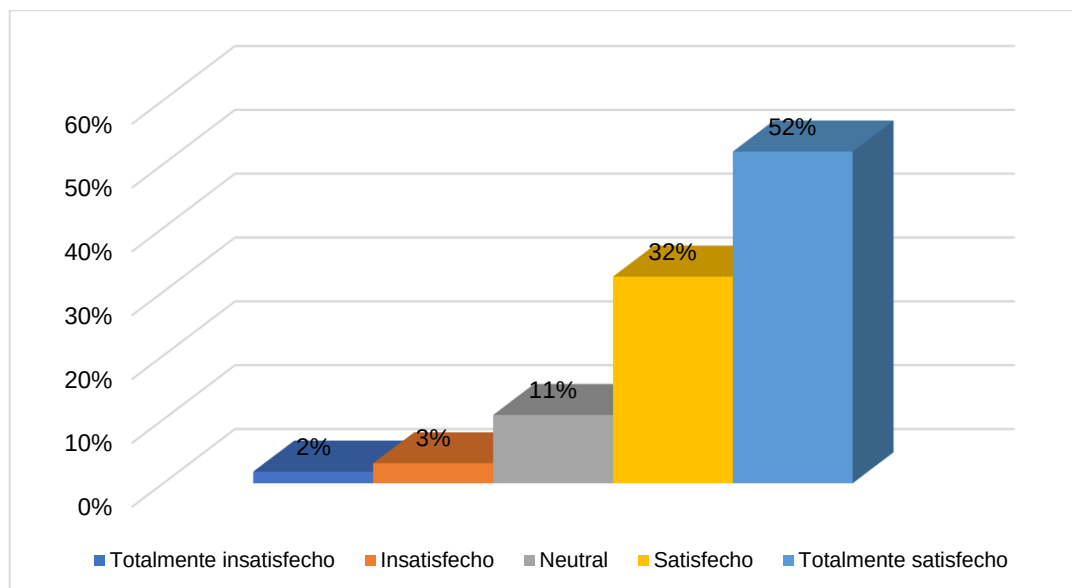
Nivel del rendimiento del sistema

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	7	2%
Insatisfecho	12	3%
Neutral	41	11%
Satisfecho	124	32%
Totalmente satisfecho	199	52%
Total	383	100

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Figura 55

Nivel del rendimiento del sistema



Nota. Procesamiento efectuado en Excel

Como se observa en las representaciones, el 84 % de los *gamers* que acuden a los Lan Centers estuvieron complacidos con el rendimiento del sistema para el servicio al que acuden que es jugar partidas de videojuegos, por su parte, el 11 % no precisó opinión y un 5 % discrepó.

Es así que los videojugadores perciben un buen desempeño de los equipos, que son modernos y de última tecnología, con gran capacidad de procesamiento y memoria. Asimismo, están satisfechos con los programas de videojuegos disponibles que son actuales, con la protección antivirus para su correcto desarrollo y la cantidad de ordenadores utilizables. Como Roslina et al. (2019) señalan, si los sistemas de información satisfacen las necesidades del usuario, su satisfacción incrementará, ya que la complacencia de los usuarios está afectada por los servicios de tecnología de la información y la calidad de la organización.

Tabla 19

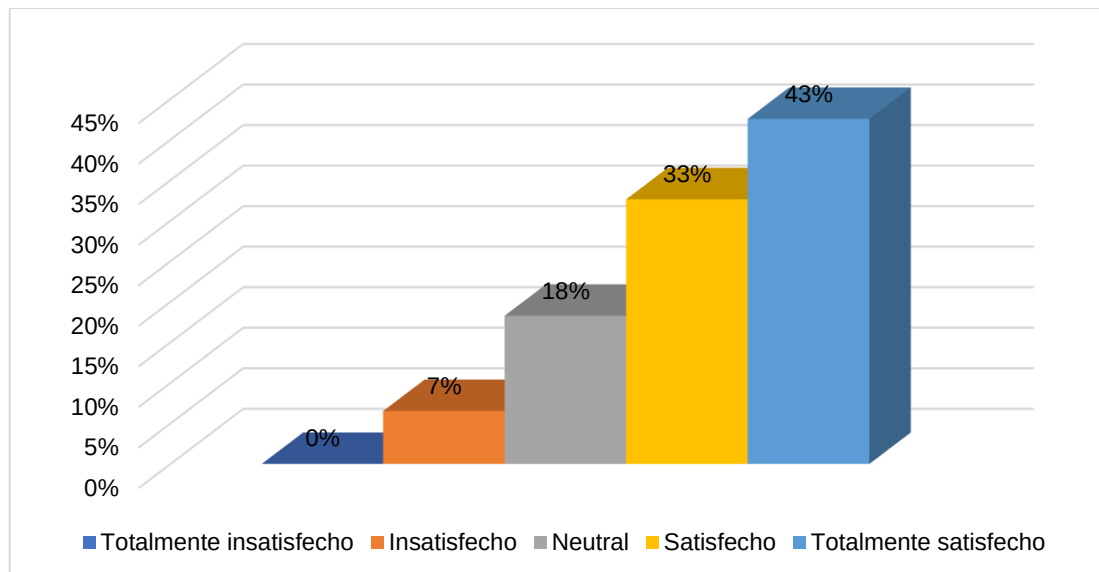
Nivel del beneficio percibido

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	0	0%
Insatisfecho	25	7%
Neutral	70	18%
Satisfecho	125	33%
Totalmente satisfecho	163	43%
Total	383	100

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Figura 56

Nivel del beneficio percibido



Nota. Procesamiento efectuado en Excel

En cuanto al beneficio percibido, según las representaciones, del total de consultados, el 76 % se mostró satisfecho con los beneficios recibidos del Lan Center; por su parte, el 18 % se mostró indiferente sobre su satisfacción con esta dimensión y el 7 % disintió, esto denota que los usuarios están contentos con los provechos que obtienen de los Lan Centers y su estadía, es decir, sienten que jugar videojuegos les permite mejorar sus conocimientos al respecto, les fomenta su creatividad e innovación, les ayuda a emplear favorablemente las TIC, pueden tener un mejor desempeño, acudir a los Lan Centers les da confort y comodidad, les ayuda a desarrollar habilidades de comunicación en línea y pueden actualizarse con la información que ofrece el Lan Center.

4.2. RESULTADOS INFERENCIALES

4.2.1.Desarrollo del análisis inferencial

Luego de efectuar el desarrollo descriptivo de los datos, corresponde aplicar el análisis inferencial, el cual permite responder a los propósitos y conjeturas de la investigación. En este caso, al ser un estudio explicativo-causal, donde se buscó la incidencia entre las variables; primero se aplicó la prueba de normalidad para conocer la distribución que siguen los datos, ya que de esto dependerá el o los coeficientes de comprobación a aplicar.

Como indican Flores y Flores (2021), aplicar la prueba de normalidad representa un paso importante en el análisis de los supuestos, existiendo pruebas como Shapiro-Wilk (muestras menores a 50 observaciones) y Kolmogórov-Smirnov (muestra mayor a 50 observaciones) para conocer si los datos siguen una distribución normal o no. Donde para la aplicación de pruebas paramétricas se requiere que los datos sigan una alineación normal, siendo los métodos más empleados el coeficiente de Pearson, la prueba t de student, el análisis de varianza, regresión, entre otras. Por el contrario, para aplicar test no paramétricos, donde no es requerido que las observaciones provengan de una alineación normal, existen pruebas como el coeficiente de Spearman, Kendall, Chi-cuadrado, entre otras (Ñaupas et al., 2018).

La prueba de normalidad aplicada se puede ver en la Tabla 19 que, según las derivaciones, los datos no siguieron una distribución normal correspondiendo aplicar pruebas no paramétricas para la verificación de las conjeturas, en este caso, se empleó la prueba de Spearman. Además de ello, al ser un estudio explicativo, como señala Cárdenas (2018) se debe efectuar análisis más avanzados como la regresión lineal para hallar conexiones causales. Donde a una se le considera variable independiente y a la otra dependiente, y se han planteado conjeturas causales (Ñaupas et al., 2018).

Con esto entonces, luego de aplicada la prueba de normalidad y saber los coeficientes a aplicar, el procesamiento se efectuó en el programa SPSS v.26, donde se calculó la correlación y regresión por cada hipótesis. Así, se procesó la correlación de Spearman para mostrar el grado de significación y correlación entre las variables; y añadido a ello, para revalidar y consolidar las derivaciones, se calculó la regresión lineal para mostrar el grado de incidencia entre las variables, el cual expone el

resumen del modelo, el análisis de varianza (ANOVA) y de Coeficientes, todo lo cual permitió determinar la significación e incidencia entre las variables; adicional a ello, se presentó el diagrama de dispersión que muestra gráficamente la incidencia. Posteriormente, se expuso la discusión de las derivaciones comparándolas con estudios precedentes y se emitieron las conclusiones y discusiones de acuerdo a los propósitos planteados considerando los resultados de la correlación y regresión para mostrar una información completa.

4.2.2. Prueba de normalidad

Para responder a las hipótesis debe examinarse la distribución que siguen los datos, ya que, con base en ello, se determina el coeficiente de comprobación a aplicar. Según los sujetos de estudio ($n=383$), correspondió aplicar la exploración de Kolmogorov-Smirnov, considerando los siguientes criterios de decisión:

- H_0 : Los datos siguen una distribución normal. Aplicar el coeficiente paramétrico de Pearson.
- H_i : Los datos no siguen una distribución normal. Aplicar el coeficiente no paramétrico de Spearman.
- Valor de significancia (p): el nivel de significancia (p) debe ser superior a 0.05 para aceptar la hipótesis nula (H_0); es decir, que los datos siguen una alineación normal.

Cálculo estadístico:

Tabla 20

Distribución de los datos

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Innovación tecnológica de procesos	,103	383	,000
Herramientas tecnológicas	,134	383	,000
Servicios y fuentes de internet	,178	383	,000
Estrategias tecnológicas	,090	383	,000
Satisfacción del gamer	,090	383	,000

Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Decisión:

De acuerdo a lo mostrado en la representación, las variables y dimensiones de estudio no alcanzaron una significancia mayor a 0.05 en todos los casos ($p=0.000$); por lo tanto, no siguen una alineación normal, rechazándose la hipótesis nula (H_0) correspondiendo aplicar el coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman para la verificación de las hipótesis. Este coeficiente abarca los siguientes valores:

Tabla 21*Valores de Spearman*

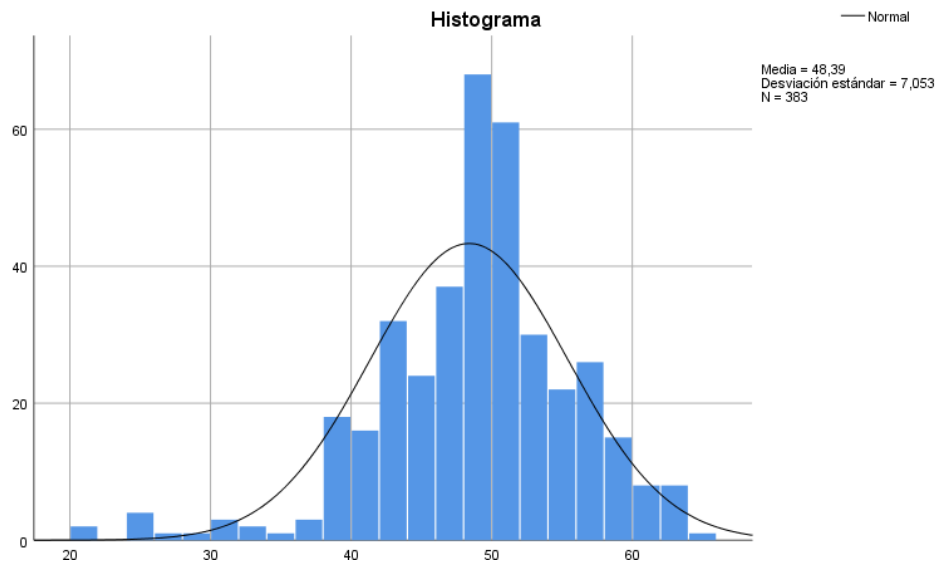
Valor	Criterio
$r = 1.00$	Relación perfecta positiva y grande
0.9 a 0.99	Relación positiva muy alta
0.7 a 0.89	Relación positiva alta
0.4 a 0.69	Relación positiva moderada
0.2 a 0.39	Relación positiva baja
0.01 a 0.19	Relación positiva muy baja
0	Relación nula
$r = -1.00$	Correlación negativa perfecta y grande

Para la demostración de las hipótesis se va a tomar en cuenta lo siguiente:

- Nivel de significancia (p): si el grado de significancia es superior a 0.05, se admite la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis de investigación (H_i). Caso contrario (inferior a 0.05), se rechaza la conjetura nula admitiendo la de investigación.
- Coeficiente de Spearman: mientras más cercano a 1, más fuerte es la correlación.

Figura 57

Prueba de normalidad de Innovación tecnológica

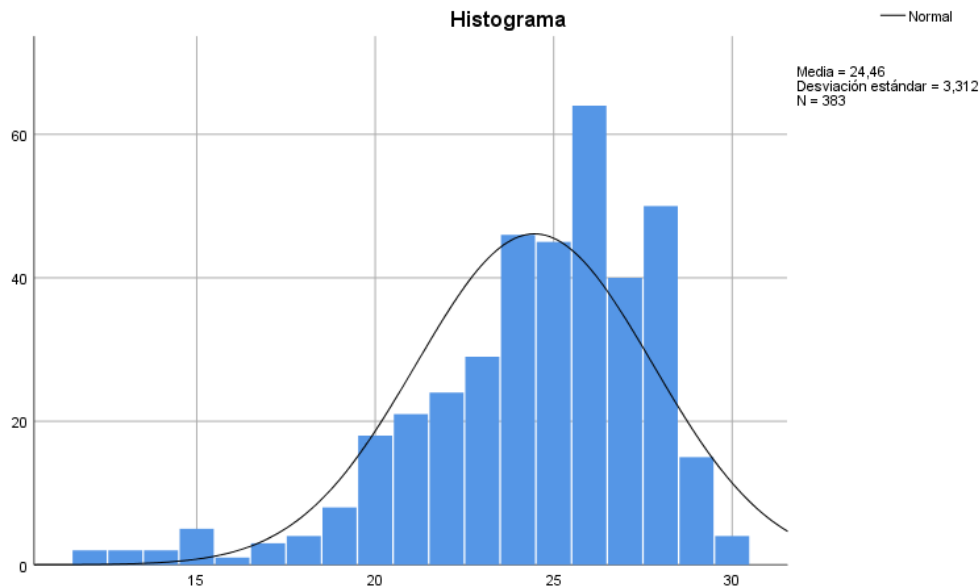


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Como se puede observar en la representación 57 los datos no se ajustan a la curva de distribución normal; por lo que poseen un comportamiento no paramétrico.

Figura 58

Prueba de normalidad de Herramientas tecnológicas

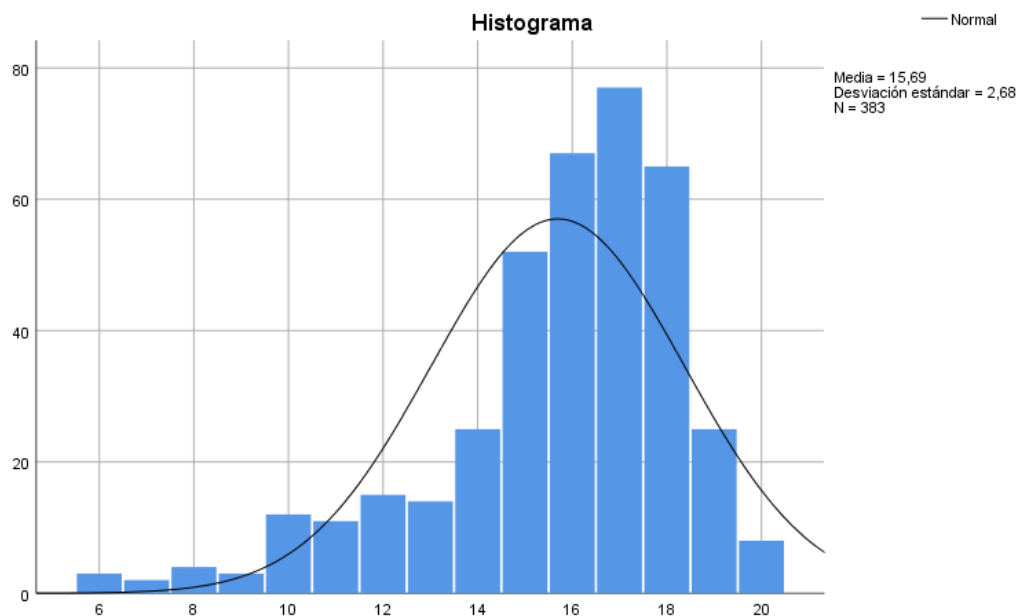


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Como se ve en la representación 58 los datos no se alinean a la curva de distribución normal; por lo tanto, se determina que poseen un comportamiento no paramétrico.

Figura 59

Prueba de normalidad de Servicios y fuentes de internet

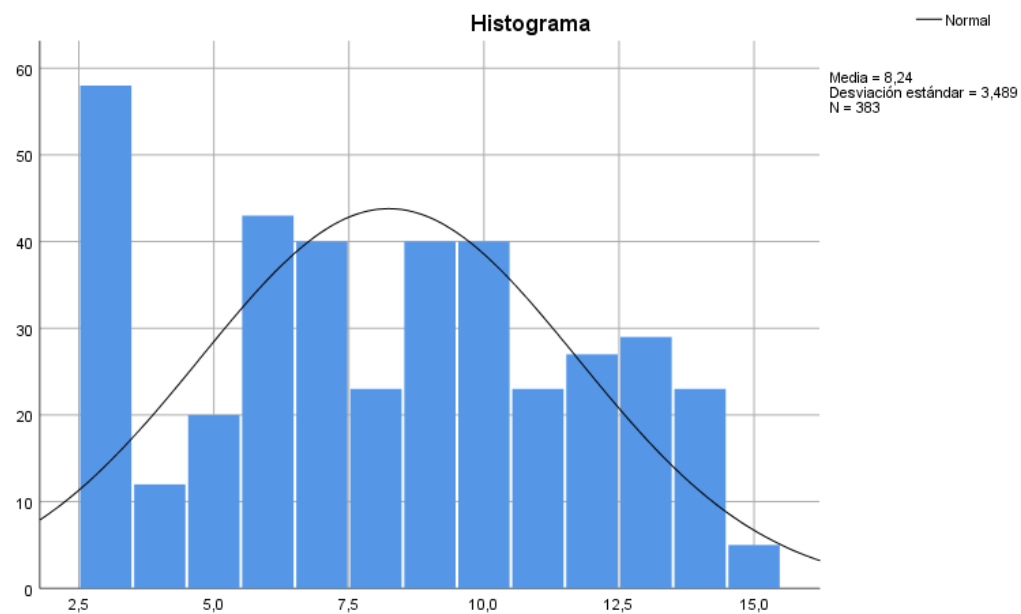


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Acorde a la representación, los datos no se ajustan a la curva de distribución normal; por lo cual, se establece que tienen un comportamiento no paramétrico.

Figura 60

Prueba de normalidad de Estrategias tecnológicas

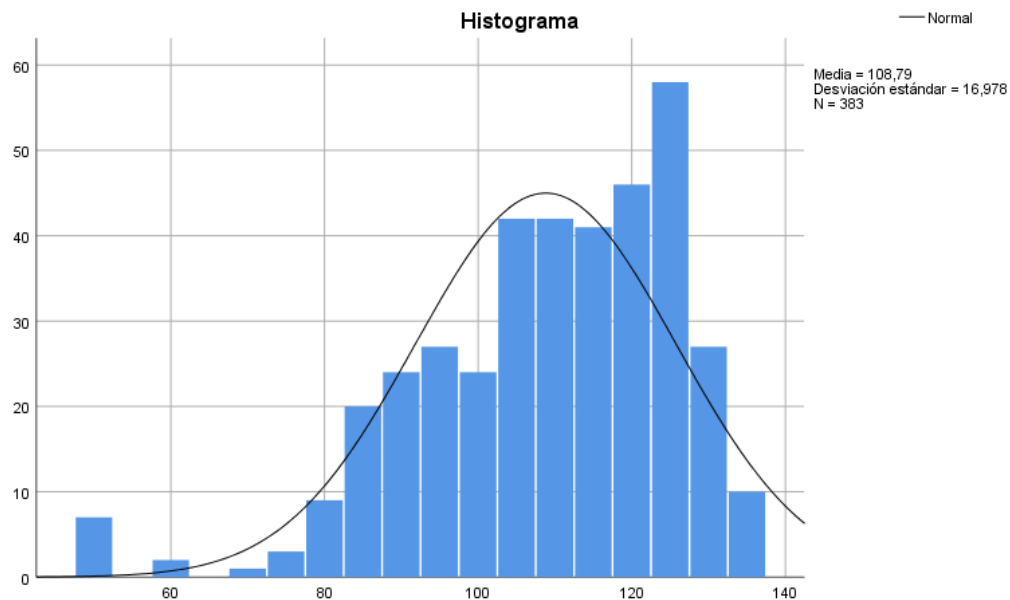


Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Conforme a la representación 60, los datos no se ajustan a la curva de distribución normal; por lo tanto, se determina que tienen un comportamiento no paramétrico.

Figura 61

Prueba de normalidad de Satisfacción de los gamers



Nota. Procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26

Como se puede demostrar en la representación 61 los datos no se ajustan a la curva de distribución normal; por lo tanto, tienen un comportamiento no paramétrico.

4.2.3. Comprobación de hipótesis general

H0: La innovación tecnológica de procesos no incide positivamente en la satisfacción de los *gamers* en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.

Hi: La innovación tecnológica de procesos incide positivamente en la satisfacción de los *gamers* en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.

Tabla 22

Comprobación de hipótesis general

			Innovación tecnológica de procesos	Satisfacción de los <i>gamers</i>
Rho de	Innovación	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
Spearman	tecnológica	Sig. (bilateral)	.	,000
	de procesos	N	383	383
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
	de los <i>gamers</i>	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los datos expuestos en la representación precedente, se halló una significancia de $p=0.000$ la cual resultó inferior a 0.05, aseverando la conjetura de indagación (Hi) y denegando la nula (H0), admitiendo que existe vínculo entre las variables analizadas; además, se alcanzó un coeficiente de Spearman de 0.523, demostrando asociación positiva moderada.

Tabla 23

Resumen del modelo para la hipótesis general

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,645 ^a	,417	,415	12,985

Nota. a. Predictores: (Constante), Innovación tecnológica de procesos

De igual forma, de acuerdo a los datos en el modelo de regresión lineal, se obtuvo un coeficiente de determinación (R²) equivalente a 0.417; lo cual da a entender que

la varianza de la satisfacción de los gamers es explicada en un 41.7 % por la incidencia positiva de la innovación tecnológica de procesos en los Lan Centers. Dicho de otra forma, la variable independiente incide positivamente en un 41.7 % sobre la variable dependiente. Este es un importante porcentaje que establece que las innovaciones tecnológicas de procesos son aspectos influyentes en la complacencia de los usuarios.

Tabla 24

ANOVA^a-Incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	45878,358	1	45878,358	272,115	,000 ^b
	Residuo	64236,347	381	168,599		
	Total	110114,705	382			

Nota. a. Variable dependiente: Satisfacción de los gamers

b. Predictores: (Constante), Innovación tecnológica de procesos

De igual manera, en la representación del ANOVA se reveló un valor significativo de $p=0.000$ siendo inferior a 0.05; por lo cual, se rechazó la conjetura nula (H_0) y se admitió la de investigación (H_i); es decir, existe incidencia positiva de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los usuarios de los Lan Centers.

Tabla 25

Coeficientes^a-Incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers

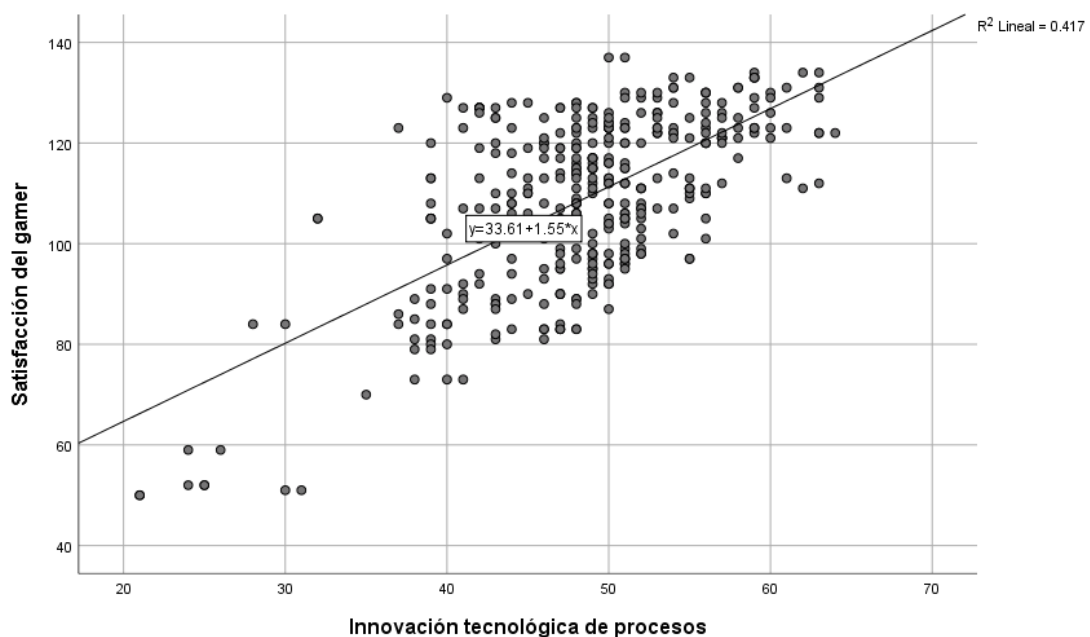
	Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	33,607	4,606		7,297	,000
	Innovación tecnológica de procesos	1,554	,094	,645	16,496	,000

Nota. a. Variable dependiente: Satisfacción de los gamers

Además, el valor Beta (β) derivado fue de 0.645, dando por admitir la hipótesis de investigación (H_i) descartando la nula (H_0), explicando que la innovación tecnológica de procesos incide positivamente en la satisfacción de los gamers. Por lo tanto, ante un incremento en la variable innovación tecnológica de procesos, la variable dependiente satisfacción de los gamers, en términos porcentuales, aumentará en 64.5 %. Representándose dicha incidencia en la siguiente figura:

Figura 62

Incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers



Nota. Obtenido del procesamiento en SPSS v.26.

Así, se demostró que las acciones de innovación tecnológica de procesos que efectúan los Lan Centers sí inciden en la complacencia de los *gamers* al utilizar sus instalaciones para entretenerse y practicar videojuegos. Lo cual permite inferir que, si los Lan Centers adoptan mayores herramientas tecnológicas para la mejora de sus procesos comerciales, como programas y equipos, así como los servicios y fuentes de internet para una óptima conectividad; esto contribuye de forma positiva a que los usuarios estén más complacidos con los centros, sintiéndose a gusto con los servicios recibidos de los Lan Centers.

4.2.4. Comprobación de primera hipótesis específica

H0: Las herramientas tecnológicas no inciden positivamente en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.

Hi: Las herramientas tecnológicas inciden positivamente en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.

Tabla 26

Comprobación de hipótesis específica 1

		Herramientas tecnológicas	Satisfacción de los gamers
Rho de Spearman	Herramientas tecnológicas	1,000	,410**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	383	383
	Satisfacción de los gamers	,410**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	383	383

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la representación anterior, se alcanzó una significancia de 0.000 siendo inferior a 0.05 permitiendo aceptar que existe una conexión entre los constructos evaluados; asimismo, su coeficiente Rho=0.410 demostró la presencia de una asociación positiva moderada entre las herramientas tecnológicas y la complacencia de los usuarios de Lan Centers.

Tabla 27

Resumen del modelo para la hipótesis específica 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,556 ^a	,309	,307	14,129

Nota. a. Predictores: (Constante), Herramientas tecnológicas

Tal como se divisa en la representación, se muestra un R2 de 0.309 lo cual significa que el 30.9 % de la varianza de la satisfacción de los gamers es influenciada por las herramientas tecnológicas. Es decir, el 30.9 % de los cambios producidos en la complacencia de los usuarios de los Lan Centers fueron a causa de su innovación en las herramientas tecnológicas aplicadas.

Tabla 28

ANOVA^a-Incidencia de las herramientas tecnológicas en la satisfacción de los gamers

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	34057,234	1	34057,234	170,605	,000 ^b
	Residuo	76057,471	381	199,626		
	Total	110114,705	382			

Nota. a. Variable dependiente: Satisfacción de los gamers

b. Predictores: (Constante), Herramientas tecnológicas

Asimismo, en la representación del ANOVA se visualiza un valor significativo de $p=0.000$ resultando inferior al p-valor de 0.05 denegando la conjetura nula (H_0) y aceptando la de investigación (H_i), explicando que se produce significativa incidencia de las herramientas tecnológicas en la complacencia de los usuarios de los Lan Centers.

Tabla 29

Coeficientes^a-Incidencia de las herramientas tecnológicas en la satisfacción de los gamers

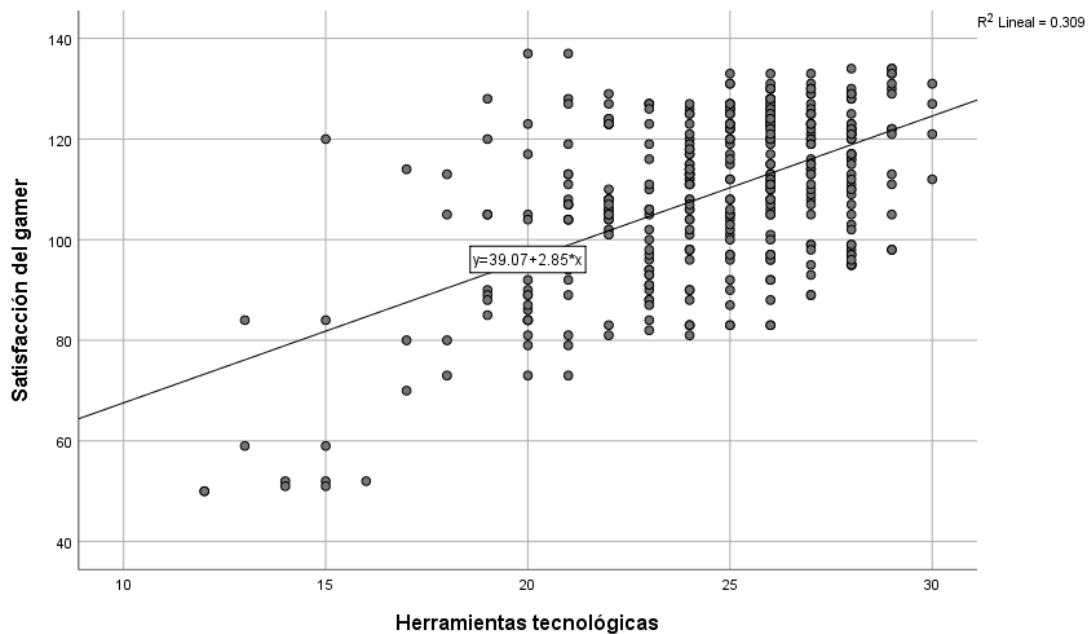
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	39,069	5,387		7,253	,000
	Herramientas tecnológicas	2,851	,218	,556	13,062	,000

Nota. a. Variable dependiente: Satisfacción de los gamers

A la vez, con la regresión se derivó un valor Beta (β) de 0.556, lo que simbolizó que la incidencia fue positiva, en ese sentido, se determina que la H_i es admitida mientras que la H_0 es descartada. Así, la gráfica de dispersión quedaría de la siguiente manera:

Figura 63

Incidencia de las herramientas tecnológicas en la satisfacción de los gamers



Nota. Obtenido del procesamiento en SPSS v.26.

Esto da a entender que si los Lan Centers se esmeran en contar con modernos recursos tecnológicos como hardware y software que permitan el correcto desempeño de los videojuegos en tendencia; entonces los usuarios gamers se sentirán a gusto con los servicios recibidos del centro, considerando satisfechas sus necesidades de entretenimiento.

4.2.5. Comprobación de segunda hipótesis específica

H0: Los servicios y fuentes de internet no inciden positivamente en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.

Hi: Los servicios y fuentes de internet inciden positivamente en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.

Tabla 30

Comprobación de hipótesis específica 2

			Servicios y fuentes de internet	Satisfacción de los gamers
Rho de Spearman	Servicios y fuentes de internet	Coeficiente de correlación	1,000	,472**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Satisfacción de los gamers	Coeficiente de correlación	,472**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conforme a la representación, la significación alcanzada fue de $p = 0.000$ resultando inferior a 0.05 determinando la presencia de un vínculo entre los constructos; igualmente, se revela un coeficiente $Rho = 0.472$ demostrando una correlación positiva moderada.

Tabla 31

Resumen del modelo para la hipótesis específica 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,623 ^a	,388	,386	13,303

Nota. a. Predictores: (Constante), Servicios y fuentes de internet

De acuerdo al modelo de regresión lineal, se obtuvo un factor de determinación (R^2) igual a 0.388, lo cual se traduce en que el 38.8 % de la varianza de la satisfacción de los gamers es explicada positivamente por los servicios y fuentes de internet en los Lan Centers.

Tabla 32

ANOVA^a-Incidencia de los servicios y fuentes de internet en la satisfacción de los gamers

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	42691,378	1	42691,378	241,243	,000 ^b
	Residuo	67423,327	381	176,964		
	Total	110114,705	382			

Nota. a. Variable dependiente: Satisfacción de los gamers

b. Predictores: (Constante), Servicios y fuentes de internet

De igual manera, en la representación del ANOVA se reveló un valor significativo de $p=0.000$ siendo inferior a 0.05; por lo cual, se rechazó la conjetura nula (H_0) y se admitió la hipótesis de investigación (H_i); es decir, los servicios y fuentes de internet que disponen los Lan Centers afectan positivamente en la complacencia y agrado de los usuarios con sus servicios.

Tabla 33

Coeficientes^a-Incidencia de los servicios y fuentes de internet en la satisfacción de los gamers

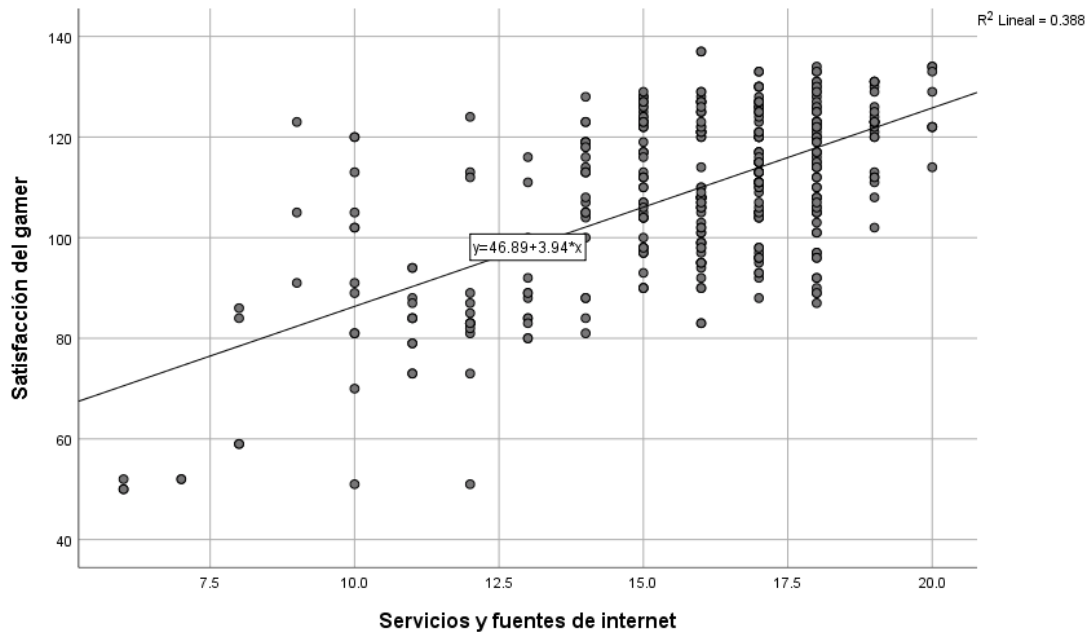
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Error Desv.	Beta	t	
1	(Constante)	46,895	4,043		11,600	,000
	Servicios y fuentes de internet	3,945	,254	,623	15,532	,000

Nota. a. Variable dependiente: Satisfacción de los gamers

Asimismo, se demostró un valor Beta (β) igual a 0.623, permitiendo admitir la conjetura de estudio (H_i) en la medida en que los servicios y fuentes de internet repercuten positivamente en la complacencia de los usuarios. Todo esto es representando en la siguiente figura:

Figura 64

Incidencia de los servicios y fuentes de internet en la satisfacción de los gamers



Nota. Obtenido del procesamiento en SPSS v.26.

De este modo, es muy importante que los Lan Centers dispongan de los servicios de conectividad a internet; además, de una red de ordenadores que soporten los programas de videojuegos, que el internet sea seguro y protegido ante amenazas cibernéticas; todo esto, repercute en la complacencia de los gamers al momento de acudir a los establecimientos, si sienten que hay eficientes servicios de internet, su satisfacción será mayor.

4.2.6. Comprobación de tercera hipótesis específica

H0: Las estrategias tecnológicas no inciden positivamente en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.

Hi: Las estrategias tecnológicas inciden positivamente en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.

Tabla 34

Comprobación de hipótesis específica 3

		Estrategias tecnológicas	Satisfacción de los gamers
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,279**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	383	383
	Coeficiente de correlación	,279**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	383	383

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a la representación, se encontró una significancia de 0.000 siendo inferior a 0.05, estableciendo un vínculo entre los constructos; igualmente, su coeficiente Rho=0.279 evidenció una asociación de grado bajo.

Tabla 35

Resumen del modelo para la hipótesis específica 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,299 ^a	,089	,087	16,225

Nota. a. Predictores: (Constante), Estrategias tecnológicas

Según el modelo de regresión lineal, se alcanzó un coeficiente de determinación (R²) equivalente a 0.089; lo cual da a entender que la varianza de la satisfacción de los

gamers es explicada en un 8.9 % por la incidencia positiva de las estrategias tecnológicas en los Lan Centers. Entendido de otra forma, la aplicación de estrategias tecnológicas afecta positivamente en un 8.9 % sobre la complacencia de los usuarios, por lo cual es importante atender dichos aspectos a fin de lograr la complacencia de los usuarios.

Tabla 36

ANOVA^a-Incidencia de las estrategias tecnológicas en la satisfacción de los gamers

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9819,365	1	9819,365	37,302	,000 ^b
	Residuo	100295,340	381	263,242		
	Total	110114,705	382			

Nota. a. Variable dependiente: Satisfacción de los gamers

b. Predictores: (Constante), Estrategias tecnológicas

De igual manera, en la representación del ANOVA se reveló un valor de significación igual a 0.000, siendo inferior al p valor de 0.05; por consiguiente, se refutó la conjetura nula (H0) siendo aseverada la de investigación (Hi); es decir, existe positiva y significativa incidencia de las estrategias tecnológicas en la complacencia de los usuarios de Lan Centers.

Tabla 37

Coeficientes^a-Incidencia de las estrategias tecnológicas en la satisfacción de los gamers

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
		B	Desv. Error	Beta	t	
1	(Constante)	96,822	2,128		45,494	,000
	Estrategias tecnológicas	1,453	,238	,299	6,108	,000

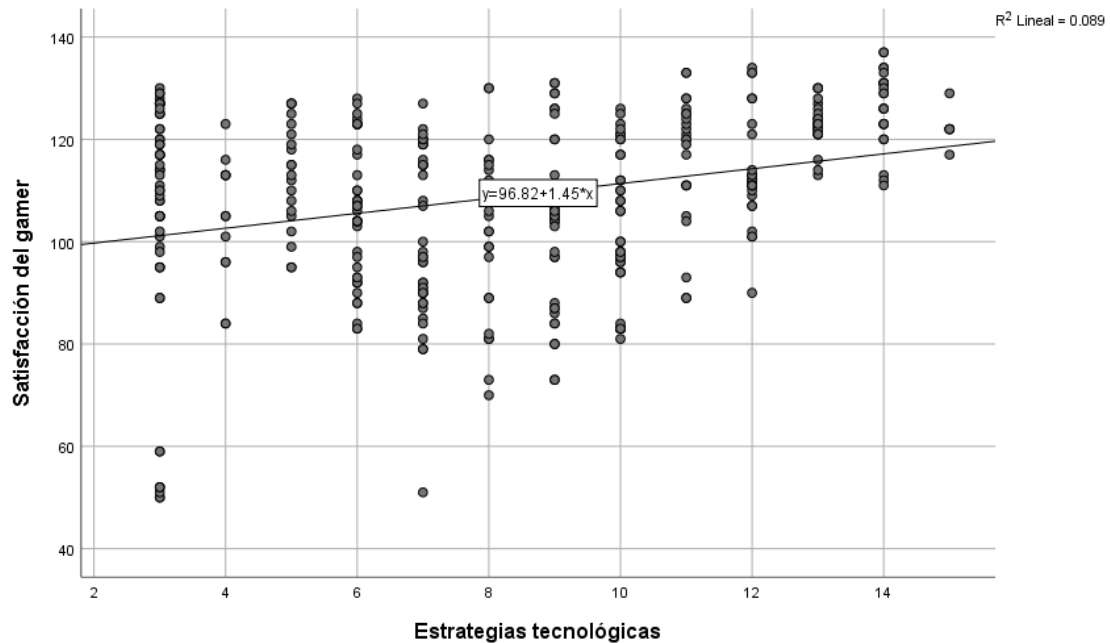
Nota. a. Variable dependiente: Satisfacción de los gamers

Así también, se alcanzó un valor Beta de 0.299, permitiendo consentir la conjetura del estudio, determinando que la incidencia es positiva de las estrategias

tecnológicas en la complacencia de los usuarios, siendo importante su atención para que sea mayor la satisfacción de los videojugadores.

Figura 65

Incidencia de las estrategias tecnológicas en la satisfacción de los gamers



Nota. Obtenido del procesamiento en SPSS v.26.

Esto demuestra que los Lan Centers ejecutan escasa difusión de la innovación tecnológica, no planean ni realizan acciones que promuevan el uso tecnológico en los videojuegos, no hay un involucramiento de los establecimientos para que los usuarios conozcan de cerca las innovaciones presentes en los videojuegos que usan, de modo que, con esto los gamers no se muestran muy complacidos, por lo mismo existe poca incidencia entre las premisas.

4.3. DISCUSIÓN

Posteriormente al procesamiento y análisis de los datos, se procede a su discusión con los estudios precedentes encontrados, esto permitirá cotejar los hallazgos con la literatura que existe sobre el tema aportando con nuevos descubrimientos. En cuanto a la información demográfica, se pudo determinar que el público general son varones entre los 14 a 21 años de edad y que están cursando estudios universitarios. Esto es tal como lo señala la investigadora GFK, respecto a que el grupo más frecuente de usuarios de videojuegos suelen ser varones entre los 18 a 35 años de edad, que representan un 63 % de usuarios (Andina, 2019). Este público es predominante por la disponibilidad de tiempo que tienen, además que los varones son los que están más inmiscuidos en usar estos videojuegos, sus tendencias y novedades de innovaciones tecnológicas.

En cuanto al propósito general de la investigación, de determinar la incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los *gamers* en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho; según las representaciones, la significancia alcanzada fue inferior a 0.005 ($p=0.000$), con lo cual se denegó la hipótesis nula (H_0) aceptándose la de investigación (H_1); es decir, sí existe incidencia positiva y moderada entre las variables, además de haber conseguido un coeficiente de Spearman de 0.523, demostrando positiva y moderada conexión; además, según el modelo de regresión lineal en la Tabla 23 se obtuvo un factor de determinación (R^2) de 0.417, dando a entender que la varianza de la satisfacción de los gamers es afectada en un 41.7 % por la incidencia positiva de la innovación tecnológica de procesos, asimismo, se alcanzó un 0.000 de significación en la prueba de ANOVA y en la de coeficientes se obtuvo un valor beta de 64.5 %; todo esto ratificando la positiva y significativa incidencia que existe entre las variables, entendiéndose que una efectiva aplicación de la innovación tecnológica de procesos en los Lan Centers impacta positivamente en la satisfacción de los *gamers*. Además, según la percepción de cada variable, el 61 % se mostró de acuerdo con las innovaciones tecnológicas de procesos aplicadas por los Lan Centers y el 45 % estuvo satisfecho con los servicios que brindan estos centros de entretenimiento. De esta manera, se demuestra que la innovación tecnológica de procesos que los centros ejecuten retribuye positivamente en una mayor satisfacción de los videojugadores de la ciudad de Ayacucho. Dichas derivaciones fueron oportunas y contrapuestas con estudios como el de Salazar (2021) quien coligió que los usuarios se sienten

satisfechos y contentos con los servicios recibidos en las cabinas de Lan Centers (personal capacitado, la idoneidad del servicio, así como con las instalaciones en general), guardando semejanza a lo obtenido en el presente estudio. Así también, fue comparable con el estudio de Camacho (2018) quien concluyó que la calidad del servicio tiene efectiva conexión con la complacencia de los usuarios de Lan Centers; igualmente a lo concluido por Chang y Lee (2022) quienes declararon que el disfrute que sienten los usuarios al emplear los medios relacionados con los juegos, tiene un impacto considerable en sus actitudes hacia los medios y los videojuegos. Así también, guardó semejanza con lo hallado por Bautista y Sicha (2022) que identificaron como alta la satisfacción que sienten los usuarios con los servicios de la empresa, existiendo positiva conexión entre la idoneidad del servicio y la satisfacción de los clientes ($r_s=930$). Con estas derivaciones se pudo demostrar que las transformaciones tecnológicas en los procesos y actividades de los Lan Centers permite que los usuarios se sientan más satisfechos con el servicio, el rendimiento del sistema, con su experiencia de juegos en línea y los beneficios que perciben; pudiendo ganar ventaja competitiva como señalan Tejada et al. (2019), quienes además, sostienen que la innovación tecnológica de procesos es un desarrollo de aprendizajes orientados a cambios significativos para la organización. Cambios que, según González y Granillo (2017), han impulsado el desarrollo de nuevas y mejores formas de satisfacer y complacer las exigencias del cliente. Es por ello que las empresas deben orientarse en innovar en su modelo de negocios a fin de buscar nuevas formas de generar y capturar valor para sus usuarios.

Respecto al primer objetivo específico del estudio, de establecer la incidencia de las herramientas tecnológicas en la satisfacción de los *gamers* en los Lan Centers en Ayacucho; según la información revelada en la Tabla 26, el nivel de significancia en los datos fue inferior a 0.05 (0.000), permitiendo denegar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la suposición de indagación (H_i), junto con un factor de correlación de 0.410; permitiendo aceptar que las herramientas tecnológicas inciden positivamente y de grado moderado en la complacencia de los videojugadores, corroborado con un R^2 de 0.309, demostrando que las herramientas tecnológicas afectan positivamente en un 30.9 % la complacencia de los usuarios, además, en la prueba de ANOVA se observó un 0.000 de significación y un valor beta de 0.556 en la prueba de coeficientes, de esta manera, se avaló que las herramientas tecnológicas inciden estadísticamente en la complacencia de los usuarios de los Lan Centers en la ciudad de Ayacucho; además, el 45 % estuvo totalmente de acuerdo con las herramientas

tecnológicas que disponen los centros de entretenimiento. De esta forma, dichas derivaciones fueron comparables con lo hallado por Qin (2021) que en su estudio concluyó que los aspectos atractivos del juego afectan la satisfacción de las necesidades de los jugadores; es decir, afectan sobre la autonomía, competencia y relación, comprobándose así el disfrute por parte de los *gamers* con los juegos en línea. Así, se pudo evidenciar la relevancia de las herramientas tecnológicas para favorecer la complacencia con el servicio, por lo que los Lan Centers deben realizar las mejoras necesarias en recursos tecnológicos, correcta conectividad a internet, modernización de equipos y sistemas, así como gran capacidad para el desempeño de los juegos y su seguridad, para que los clientes puedan percibir mejor el servicio y se sientan más complacidos con lo recibido del Lan Center. Como lo señalan Flores et al. (2019), el propósito esencial de las innovaciones tecnológicas en los procesos es generar sensaciones de agrado, complacencia y calidad superior, logrando reconocimiento y posicionamiento mediante la diferenciación. Además, como refieren Kotler y Armstrong (2017) satisfacer a los clientes permitirá contar con su fidelización, dando la oportunidad de vender otros bienes más adelante; asimismo, permite publicidad y crecimiento gratuito que realiza un cliente a sus conocidos y amigos.

En cuanto al segundo objetivo específico, de establecer la incidencia de los servicios y fuentes de internet en la satisfacción de los *gamers* en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho; tal como se observó en la Tabla 30, la significancia alcanzada fue de 0.000, inferior a 0.05, permitiendo elegir entre la hipótesis nula y de investigación, la segunda; es decir, sí existe incidencia positiva, además de obtenerse un factor de correlación igual a 0.472, identificándose que sí se asocian ambas premisas en un grado moderado. Asimismo, de acuerdo al modelo de regresión en la Tabla 31, se obtuvo un factor de determinación (R^2) del 0.388, indicando que el 38.8 % de la varianza de la satisfacción de los gamers es a causa de la incidencia positiva de los servicios y fuentes de internet; además, en la prueba de ANOVA se mostró un 0.000 de significación y en la de coeficientes un valor beta de 0.623, revalidando la existencia de incidencia entre las premisas. Asimismo, el 63 % estuvo enteramente de acuerdo con los servicios y fuentes de internet que utilizan los establecimientos de videojuegos y el 45 % estuvo satisfecho con los Lan Centers y el servicio que brindan. De esta forma, dicha dimensión incide positivamente en un 38.8 % en la complacencia de los *gamers* en Ayacucho. Esto fue contrastado y similar con los datos de Bautista y Sicha (2022) que concluyeron que el servicio que brinda la

empresa en estudio se asocia de forma positiva y grado alto ($r_s=0.818$) con la satisfacción de los clientes. Así también, fue comparable con la indagación de Pacotaípe (2021) quien concluyó que el servicio digital se asocia moderadamente con la complacencia de los usuarios ($p<0.05$ y $r=0.684$); es decir, un mejor servicio digital contribuye a una mayor satisfacción usuaria en la organización. De esta manera, se define la importancia de contar con servicios y fuentes de internet que soporten la ejecución de los videojuegos en línea, contando con una red de ordenadores con la capacidad suficiente y teniendo una buena y segura infraestructura de red para ofrecer los mejores servicios y lograr que los usuarios se sientan a gusto en los Lan Center repitiendo su experiencia de concurrencia. Al respecto, Santander Universidades (2021) sostiene que esta innovación es trascendental para el progreso y subsistencia de cualquier organización, ya que aparte de incrementar la competitividad empresarial, permite la reducción de costos, facilita los procesos y permite implementar sistemas que favorecen la planificación de recursos empresariales.

En relación al tercer propósito específico, de establecer la incidencia de las estrategias tecnológicas en la satisfacción de los *gamers* en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho; como se mostró en la Tabla 34, fue de 0.000 la significancia entre los datos (menor a 0.05), de modo que se admitió la hipótesis de estudio (H_i) aceptando que sí existe incidencia positiva, con un grado de asociación bajo al obtenerse un 0.279 de correlación de Spearman, entre las estrategias tecnológicas y satisfacción de los *gamers*, además, de acuerdo al modelo de regresión en la Tabla 35, se obtuvo un R^2 de 0.089 y en la prueba de ANOVA se consiguió un 0.000 de significación junto a un valor beta de 0.299 en la prueba de coeficientes; en resumidas cuentas, las estrategias tecnológicas son exiguas de modo que inciden en grado bajo sobre la satisfacción de los videojugadores. Asimismo, el 28 % se mostró en discrepancia con las estrategias tecnológicas de los Lan Centers, debido a la escasa promoción y aplicación de estrategias para divulgar las innovaciones en estos centros de entretenimiento, siendo de interés su atención. Estas derivaciones fueron comparables y se asemejaron con el estudio de Ching et al. (2022) que identificaron positiva conexión entre el compromiso estratégico y la satisfacción de los jugadores en línea, permitiendo el aumento de su uso. Igual comparable con el estudio de Belli y López (2019) quienes encontraron que la innovación tecnológica respecto a los videojuegos tuvo un progreso, evidenciándose que los conocimientos y estrategias sobre videojuegos son una parte importante de la interacción social y

experiencial del *gamer*. Con esta información se evidenció que las estrategias tecnológicas contribuyen a la satisfacción de los jugadores en línea, siendo importante para la popularización de las competencias de videojuegos y la innovación tecnológica de los Lan Centers, por lo que los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho deben invertir en la ejecución de estrategias tecnológicas a fin de estar a la vanguardia en temas de videojuegos. Referente a las estrategias, Torres (2019) menciona que comprenden el desarrollo y las decisiones necesarias para establecer los planes, estrategias y acciones relacionadas a la creación, divulgación del manejo tecnológico y la ejecución de decisiones. Lo cual es importante para mantener satisfechos a los clientes permitiendo que sigan eligiendo el servicio y tengan buenas opiniones de la empresa (Ruiz et al., 2018). De esto deriva su importancia de aplicación para los Lan Centers.

V. CONCLUSIONES

1. En cuanto al propósito general de estudio, se pudo determinar que existe positiva incidencia ($p=0.000$) entre las variables, permitiendo denegar la hipótesis nula (H_0) y admitir la de investigación (H_i), junto con un grado de asociación moderado ($r_s=0.523$), un coeficiente de determinación (R^2) de 0.417; es decir, la innovación tecnológica de procesos incide positivamente en un 41.7 % sobre la complacencia de los gamers, además de obtenerse un valor beta de 0.645. De esta manera, se pudo colegir que, a medida que los Lan Centers efectúen mejoras y novedades tecnológicas a través de la adopción de nuevas herramientas tecnológicas, de renovar sus servicios y fuentes de internet y finalmente aplicar nuevas tácticas tecnológicas en sus procesos, esto permitirá que haya un buen servicio e influirá incrementando la satisfacción de sus usuarios siendo beneficioso para los centros de entretenimiento.
2. Con respecto al primer objetivo específico, se obtuvo una significancia inferior a 0.05 ($p=0.000$) con un factor de correlación de Spearman igual a 0.410, admitiendo la hipótesis de estudio (H_i); además que en el modelo de regresión se alcanzó un R^2 de 30.9 % junto a un valor beta de 0.556, declarando que existe incidencia positiva moderada de las herramientas tecnológicas en la complacencia de los usuarios. Concluyendo así que, una adecuada implementación de equipos tecnológicos modernos, una correcta innovación de hardware y actualizaciones periódicas del software empleado por los Lan Centers incidirá y repercutirá positivamente en una mejor satisfacción de los *gamers*.
3. Del segundo propósito específico, se reconoció una significación igual a 0.000, permitiendo admitir la suposición de investigación (H_i) evidenciando que los servicios y fuentes de internet inciden positivamente en la satisfacción de los videojugadores, con una asociación moderada ($\rho=0.472$). Además, de acuerdo al modelo de regresión se halló un R^2 de 38.8 % junto a un valor beta de 0.623 demostrando incidencia entre las premisas, infiriendo así que contar con adecuados servicios y fuentes de internet a través de un óptimo desempeño de la red de ordenadores, además, de poseer una buena conectividad de internet, una óptima infraestructura de sus redes y la adopción de foros de

debate para los usuarios por parte de los Lan Centers, todo esto contribuirá en mejorar la satisfacción de ellos.

4. Finalmente, del tercer propósito específico, con la significancia de 0.000 se admitió la suposición de estudio (H_i) que consiente positiva incidencia entre las premisas, aunque de grado bajo ($\rho=0.279$), además de un factor de determinación (R^2) igual a 0.089, que es igual a decir que solo el 8.9 % de la variabilidad de la satisfacción de los gamers es por la incidencia positiva de las estrategias tecnológicas, junto con un valor beta de 0.299; permitiendo colegir que las estrategias tecnológicas repercuten positivamente sobre la satisfacción de los usuarios. Así, es importante mejorar las tácticas tecnológicas mediante la difusión de herramientas innovadoras, la planeación de tácticas orientadas en ellos y una adecuada ejecución de acciones innovativas en sus procesos por los Lan Centers favorecerá a que exista una mayor y mejor satisfacción de los usuarios con los centros y su experiencia de juego.

VI. RECOMENDACIONES

1. En cuanto a la incidencia entre las variables, se recomienda a los Lan Centers de Ayacucho poder indagar más sobre las innovaciones tecnológicas que pueden implementar en sus establecimientos a fin de mejorar la experiencia de los usuarios y favorecer una mayor complacencia con el servicio. Asimismo, se recomienda poder capacitarse sobre innovaciones en los videojuegos para mejorar la experiencia de visita de los usuarios, incrementando la concurrencia de público a sus instalaciones. Por otra parte, se sugiere de manera ocasional pedir la opinión de los usuarios encuestándolos sobre las mejoras que pueden efectuar en los centros para su satisfacción con los servicios que se les ofrece.
2. Se recomienda a los dueños de los Lan Centers disponer de las herramientas tecnológicas necesarias para brindar un buen servicio, como disponer de una conectividad a internet estable, invertir en equipos y componentes modernos, de gran capacidad y contar con un buen antivirus; asimismo actualizar los programas de videojuegos más destacables del mercado. De esta manera, los Lan Centers podrán ir innovando de forma paulatina sus procesos y servicios que ofrecen.
3. Se recomienda a los Lan Centers aprovechar las tecnologías para los servicios que ofrecen, por ejemplo, poder monitorear a cada cliente su conexión, crear una base de datos de aquellos clientes recurrentes a quienes puedan brindarles servicios más personalizados, generar foros de debate para videojugadores donde lleguen a informarse de primicias, competencias, innovaciones, nuevos juegos, entre otros temas de interés.
4. Se sugiere a los gerentes de los Lan Centers desarrollar estrategias tecnológicas orientadas a su crecimiento, transformación y mejora del servicio, donde puedan establecer objetivos para crear comunidades de *gamers*, por Lan Center, para promover el manejo tecnológico en los usuarios y popularizar el interés por las innovaciones en estos centros. Asimismo, el fomento de estas comunidades por Lan Center se puede aprovechar para desarrollar competencias entre diferentes centros, con el fin de que los jugadores deseen desarrollarse de manera profesional en el mundo gamer puedan contar con un espacio acorde a sus necesidades buscando perfeccionarse en los videojuegos.

Con esto se estará generando una sana inmersión en el mundo de las innovaciones y de videojuegos conjuntamente. Por otra parte, se recomienda a los Lan Centers considerar los resultados del presente estudio para su diagnóstico y mejora de sus servicios.

VII. PROPUESTA DE MEJORA

1era Estrategia	Fiabilidad del servicio de los Lan Centers.
Acciones a realizar	Entre las actividades que pueden ejecutar los Lan Centers están: • Al momento de la atención, cumplir con los productos o servicios que se les ofreció desde un principio a fin de que el cliente esté conforme con lo que recibe. • Disponer de un medio de difusión de sus servicios, sea mediante una página web o un perfil en la red social de mayor uso, como Facebook. Donde pueda comunicar e interactuar con sus clientes sobre los servicios, disponibilidades entre otros asuntos de interés para ambos. • A través de su perfil social, publicitar sus servicios actuales, las condiciones del mismo y los horarios de atención. • Prometer aquellos servicios que dispongan; por ejemplo, ofrecer los videojuegos disponibles en su catálogo de productos. • Cada vez que les sea posible, sin interrumpir a los clientes, acercarse a sus posiciones para verificar si el servicio está correcto o si tuviesen algún problema que resolver. • Cuando hubiese un problema técnico o de otra índole que solucionar, mostrar genuino interés en ayudar a mejorar su experiencia, además de explicarle el tiempo de demora, la compensación por el tiempo perdido y verificar que esté satisfecho con la solución.

Nota. Elaboración propia

2da Estrategia	Seguridad del servicio.
Acciones a realizar	Las actividades que pueden llevar a cabo los Lan Centers están: • Disponer del personal suficiente para atender a todos los clientes que acuden a los Lan Centers, quienes puedan resolver sus dudas, brindar una adecuada atención, informarles sobre los servicios, contar con una buena actitud y mostrarse confiables para los usuarios. • Capacitar al personal en cuanto a atención al cliente, sobre el tema de videojuegos, informarse sobre las tendencias, novedades y conocer sobre las innovaciones tecnológicas en este campo. • Brindar un servicio seguro a través de equipos y programas protegidos ante amenazas cibernéticas, contar con antivirus que resguarde la información de cada equipo. • Contar con Lockers para guardar bienes y artículos personales de los clientes, de modo que puedan usar el servicio sin preocuparse por la seguridad de sus pertenencias. • Implementar conexión pozo tierra debido a que al ser un ambiente de múltiples equipos electrónicos se requiere que estos tengan mayor seguridad en caso existan riesgos eléctricos externos.

Nota. Elaboración propia

3era Estrategia	Mejora de los elementos tangibles en los Lan Centers.
Acciones a realizar	Entre las principales actividades que pueden implementar los Lan Centers están: • Que las instalaciones tengan un diseño óptimo para el desarrollo de los videojuegos, que la iluminación sea adecuada, en su mayoría suele ser luz tenue.

3era Estrategia	Mejora de los elementos tangibles en los Lan Centers.
	• Contar con salas de juego en equipo privadas, donde los usuarios puedan contratar un servicio personalizado para jugar partidas de videojuegos. Es decir, disponer de un ambiente personalizado habilitado para que los <i>gamers</i> dispongan de un ambiente cerrado • Habilitar salas de espera para los clientes que llegan y no se cuenta con cabinas disponibles, donde se cuenta con monitores que transmitan los servicios y videojuegos disponibles, así como las novedades en competencias e-Sport. • Disponer de cabinas privadas para juegos individuales y donde el usuario no tenga la distracción de otras personas. • Invertir en accesorios tecnológicos innovadores que permitan la inmersión de los <i>gamers</i> en los videojuegos (videojuegos de realidad virtual). • El personal del Lan Center debe disponer de indumentaria que los distinga, portar una identificación para reconocerlos y mantener una buena imagen ante el público.

Nota. Elaboración propia

4ta Estrategia	Calidad del servicio y fidelización
Acciones a realizar	Algunas de las actividades que pueden realizar los Lan Centers son: • Informar correctamente el inicio y culminación de tiempo de conexión a los clientes para evitar confusiones. • Cada vez que el cliente requiera apoyo del encargado, acudir en el menor tiempo posible, brindarle toda la ayuda posible y mostrarse siempre disponible a ayudarles. • En temporadas de mayor concurrencia de público, como vacaciones o fines de semana, contar con personal adicional

4ta Estrategia	Calidad del servicio y fidelización
	que permita abastecerse en brindar un buen servicio a los clientes. • Mostrar proactividad en la atención de los usuarios que acuden a los Lan Center, brindar respuestas a dudas sobre el servicio o respecto a los videojuegos, para ello, se debe disponer de personal que tenga conocimiento en videojuegos, deportes electrónicos, manejo de equipos electrónicos e información de software y hardware. • Contar con una amplia franja horaria de atención. Evaluar las horas de más concurrencia de clientes, y mantener un horario extendido para su atención. • Contar con un buzón de sugerencias; es decir, sea de forma presencial o virtual, contar con un medio en donde el cliente pueda dar a conocer su experiencia, sugerencias de mejoras del servicio, insatisfacciones, dudas, etc. • Reconocer a los clientes frecuentes, además de contar con una base de datos de ellos, de manera que se les brinde servicios personalizados o promociones, por ejemplo, tiempo adicional de juego gratuito, acumulación de puntos por su asidua asistencia o ser los primeros en conocer sobre primicias en el Lan Center. • Crear foros de discusión en su red social preferida, donde se creen grupos de competidores, se informen sobre las novedades e innovaciones del mundo <i>gamer</i>, además de divulgar noticias sobre los e-Sports y los <i>gamers</i> nacionales e internacionales destacados del mercado. • En las capacidades del centro, pueden realizar competencias e-Sport y desarrollar campeonatos <i>gamer</i> en alianza con otros centros donde participen los usuarios y puedan demostrar sus habilidades.

Nota. Elaboración propia

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ance, P. (29 de agosto de 2021). ¿Qué es ser un gamer? Ámbito. <https://www.ambito.com/opiniones/gamer/que-es-ser-un-n5262917>
- Andina. (24 de mayo de 2019). El 38 % de hombres peruanos entre 36 y 64 años se recrea con videojuegos. <https://andina.pe/agencia/noticia-el-38-hombres-peruanos-entre-36-y-64-anos-juega-videojuegos-753302.aspx>
- Andina Noticias. (29 de 08 de 2023). Día del Gamer: ¿por qué y desde cuándo se celebra el 29 de agosto? <https://andina.pe/agencia/noticia-dia-del-gamer-por-y-desde-cuando-se-celebra-29-agosto-953137.aspx>
- Anzola, G. (2019). Innovación tecnológica en la gestión universitaria. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 22(2), 1-4. <https://doi.org/10.31910/rudca.v22.n2.2019.1380>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis guía para la elaboración*. Arequipa. https://www.researchgate.net/publication/350072280_Proyecto_de_Tesis_guia_para_la_elaboracion
- Bagheri, M., Mitchelmore, S., Bamiatzi, V., & Nikolopoulos, K. (2019). Internationalization Orientation in SMEs: The Mediating Role of Technological Innovation [Orientación a la internacionalización en las PYME: el papel mediador de la innovación tecnológica]. *Journal of International Management*(25), 121-139. <https://doi.org/10.1016/j.intman.2018.08.002>
- Ballesteros, V. (2005). *Desarrollo de un procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente en una industria auxiliar del sector carroceros de autocares y autobuses*. Universidad de Sevilla. <https://biblus.us.es/bibing/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
- Barreto, J., y Petit, E. (2017). Modelos explicativos del proceso de innovación tecnológica en las organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(79), 387-405. <https://doi.org/10.37960/revista.v22i79.23028>
- Bartelsman, E., Falk, M., Hagsten, E., & Polder, M. (2019). Productivity, technological innovations and broadband connectivity: firm-level evidence for ten European

- countries [Productividad, innovaciones tecnológicas y conectividad de banda ancha: evidencia a nivel de empresa para diez países europeos]. *Eurasian Business Review*(9), 25-48. <https://doi.org/10.1007/s40821-018-0113-0>
- Bautista, J., y Sicha, K. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la notaría Amao Rodas en la provincia de Huanta, Ayacucho 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87293>
- Becerra, G. (2011). *Los cibercafés de Guadalajara*. Universidad de Guadalajara. http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1883/1/cibercafes_de_Guadalajara.pdf
- Belli, S., y López, C. (2019). Arqueología cultural de los videojuegos. Entre discursos nostálgicos, experiencia del gamer e innovación tecnológica. *Antropología Experimental*, 6(19), 51-66. <https://doi.org/10.17561/rae.v19.06>
- Biblioteca Médica Nacional. (10 de enero de 2023). *¿Qué son las TIC?* <http://www.bmns.sld.cu/que-son-las-tic>
- Bonet, M., Arboledas, L., & Fernández, D. (2013). Innovación tecnológica y servicio público: el abismo entre políticas y realidad. *Derecom*(14), 40-57. <https://ddd.uab.cat/search?f=title&p=Technological%20innovation%20and%20public%20service%20the%20gap%20between%20policies%20and%20reality&sc=1&ln=ca>
- Bowman, N., Rieger, D., & Lin, J.-H. (2022). Social video gaming and well-being [Videojuegos sociales y bienestar]. *Current Opinion in Psychology*, 45, 1-6. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2022.101316>
- Brunetta, H. (2019). *La experiencia del cliente. De la estrategia a la implementación* (1 ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina: Paidós. <https://book.lat/11900677/60f1d2>
- Bruni, P. (2017). *La satisfacción del cliente*. Thema. <https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>

- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1 ed.). Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Calvo, B. (15 de 10 de 2021). *Qué es un gamer y cuáles son sus características*.
<https://bit.ly/3sCpmLJ>
- Camacho, C. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes usuarios de los Lan Center, Lima, año 2018*. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34992/Camacho_BCV-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Cárdenas, J. (2018). *Investigación Cuantitativa*. Berlín, Alemania: trAndeS - Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región Andina.
- CDC-Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. (2017). *Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH)*. Nanotecnología:
<https://bit.ly/44YH8XA>
- Cervantes, I. (11 de noviembre de 2019). ¿Qué es un Lan Center?: El presente y futuro de los cibercafés. Comunica y Emprende.
<https://www.comunicayemprende.com/que-es-lan-center/>
- Chang, J., y Lee, D. (2022). Changes in user experience and satisfaction as media technology evolves: The reciprocal relationship between video games and video game-related media [Cambios en la experiencia satisfacción de los usuarios a medida que evoluciona la tecnología de medios]. *Technological Forecasting and Social Change*, 1(174), 1-9.
<https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121219>
- Ching, T., Tzu, H., Zhuo, Y., Wen, W., & Gen, L. (2022). How strategic, offensive, and defensive engagement impact gamers' need satisfaction, loyalty, and

- game usage. *International Journal of Information Management*, 66(1), 1-14.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102515>
- Cruz, C. (03 de noviembre de 2023). *Los sports llegan a Panamericanos y Perú hace historia en Dota 2*. El Búho: <https://bit.ly/3TVklni>
- Cwaik, J. (2020). *7R: Las siete revoluciones tecnológicas que transformarán nuestra vida*. Penguin Random House Grupo.
https://books.google.es/books?id=ck_RDwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Dabirian, R., y Matovelle, D. (2015). Introducción a la Tecnología Disruptiva y su Implementación en Equipos Científicos. *Revista Politécnica*, 36(3), 1-4.
https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/555
- De Pablos, C., López, J., Romo, S., & Medina, S. (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. ESIC Editorial.
- Del Carpio, J., y Miralles, F. (2019). Propensión a la innovación tecnológica de las empresas manufactureras peruanas que no desarrollan actividades de Investigación y Desarrollo (I&D). *Revista Universidad y Empresa*, 21(37), 31-57. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6460>
- Delgado, A., Ocampo, T., & Sánchez, J. (2020). Realidad virtual: evaluación e intervención en el trastorno del espectro autista. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 23(1), 369-399. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94479>
- Diario El Comercio. (13 de 09 de 2023). *Lo que se sabe sobre la fibra óptica que diferentes operadoras de internet intentan ofrecernos*. <https://bit.ly/3sCoMxx>
- Diario El Comercio. (25 de 09 de 2023). *Perú inaugura su primer centro de alto rendimiento para Esports*. <https://bit.ly/3ucX0II>
- Erdvin, Ardiansyah, F., Solim, H., & Gunawan, A. (2023). Level of user satisfaction with the current you tube recommendation system [Nivel de satisfacción de los usuarios con el actual sistema de recomendación de you tube]. *Procedia*

Computer Science, 216, 442-452.
<https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.12.156>

Finkelievich, S., y Príncipe, A. (2007). *El involuntario rol social de los Cibercafés*. Prince & Cooke.
https://www.academia.edu/225728/El_involuntario_rol_social_de_los_cibercaf%C3%A9s

Flores, C., & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk y Kolmogórov-Smirnov. *SOCIETAS. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 23(2), 83-106.
<https://revistas.up.ac.pa/index.php/societas/article/view/2302>

Flores, F., Ramos, R., Ramos, F., & Ramos, A. (2019). Gestión de Innovación tecnológica y globalización como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1-13.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29062051014/29062051014.pdf>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. 1era ed.: Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo* (1 ed.). Huancayo, Perú: Universidad Continental.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Garcia, F. (2012). *Conceptos sobre innovación*. https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf

González, A. (1 de setiembre de 2009). El cibercafé, un sobreviviente. BBC News.
https://www.bbc.com/mundo/participe/2009/09/090901_1006_cafe_internet_amab

- González, I., & Granillo, R. (2017). Modelo de negocios e innovación tecnológica. *Ingenio Y Conciencia Boletín Científico De La Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 4(8), 1. <https://doi.org/10.29057/ess.v4i8.2357>
- Goyzueta, S. (2015). Big Data Marketing: una aproximación. *Revista Perspectivas*(35), 147-158. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n35/n36_a07.pdf
- Guadarrama, T., y Rosales, E. (2015). Marketing relacional: valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. Análisis y reflexión teórica. *Ciencia y Sociedad*, 40(2), 307-340. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87041161004>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill Interamericana.
- Híjar, G. (2021). Innovación, ¿dónde y cuándo se origina? Universidad Anáhuac . <https://www.anahuac.mx/mexico/noticias/Innovacion-Donde-y-cuando-se-origina#:~:text=Los%20primeros%20focos%20de%20desarrollo,a%20media dos%20del%20siglo%20XIX.>
- Huamán, M. (2022). *El videojuego como catalizador de innovación tecnológica en videojugadores universitarios que juegan de manera casual e intensiva en Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/659089>
- Huera, D., Morocho, D., & Yugcha, J. (2023). Comparativa de herramientas de medición de desempeño de los equipos de cómputo. *Technology Rain Journal*, 2(1), 1-11. <https://doi.org/10.55204/trj.v2i1.e10>
- IBM. (2023). ¿Qué es la inteligencia artificial (IA)? <https://www.ibm.com/mx-es/topics/artificial-intelligence>

- INEI. (2018). *Resultados Definitivos de los Censos Nacionales 2017*. Ayacucho: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1568/
- Infobae. (2 de setiembre de 2004). Concepto Siglo XXI: hoy cumple 10 años el "cibercafé". <https://www.infobae.com/2004/09/02/136990-concepto-siglo-xxi-hoy-cumple-10-anos-el-cibercafe/>
- Ingeniart. (2022). Negocio de Cabinas de Internet: <https://www.ingeniart.com/negocio-de-cabinas-de-internet/>
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de Marketing* (13 ed.). Ciudad de México: Pearson Educación. <https://b-ok.lat/book/5975950/9100d2>
- Kotler, P., y Keller, K. (2016). *Dirección de marketing* (15 ed.). Ciudad de México: Pearson Educación. <https://b-ok.lat/book/5830568/fb1438>
- Lederkremer, M. (2019). *Redes informáticas*. Six Ediciones.
- Legorburu, P. (2020). El acceso a internet como un derecho fundamental en los tiempos de la Covid-19. En E. Ford, y W. Weck, *Internet y pandemia en las Américas* (pp. 27-57). https://www.unsis.edu.mx/ciiissp/gestionYdesarrollo/gob_elect/pob_gral/2020.Internet%20y%20Pandemia%20en%20las%20Am%C3%A9ricas_%20primera%20crisis%20sanitaria%20en%20la%20era%20digital.pdf#page=29
- Leonardo, J. (10 de julio de 2021). La República. *De las cabinas al mundial de Dota: peruanos aspiran conquistar The International 2021*. <https://bit.ly/4bSKZrQ>
- Lévy, J., Bourgault, N., Calvo, C., & Trudel, M. (2020). La influencia de la confianza y satisfacción del cliente en la intención de uso de los servicios bancarios por internet: un modelo estructural. *CIENCIA Ergo Sum*, 27(2), 1-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7962877>
- LHH. (30 de 01 de 2023). *Tecnología disruptiva: definición, ventajas y desventajas*. <https://www.lhh.com/es/es/insights/tecnologia-disruptiva-definicion-ventajas-y-desventajas/>

- Martín, D., & Pedrero, L. (2019). Los eSports: origen, evolución y tendencias. *Vista*(4), 75-92. <https://doi.org/10.21814/vista.3016>
- Martin, I. (2020). Realidad virtual, aumentada e inmersiva en los videojuegos desde la perspectiva económica. En J. Sierra, y A. Barrientos, *Cosmovisión de la comunicación en redes sociales en la era postdigital* (pp. 785-802). McGraw-Hill/Interamericana de España, S.L. <https://bit.ly/3sCvTGj>
- McGonigal, J. (2019). *¿Por qué lo videojuegos pueden mejorar tu vida y cambiar el mundo?: Un encuentro entre el mundo virtual y el real en el que las personas salen favorecidas*. Editores Argentina S.A.
- Molina, M. (2021). No lo dejes a medias. Diagnóstico del modelo de regresión. *Revista electrónica de AnestesiaR*, 13(7), 1-7. <https://doi.org/10.30445/rear.v13i7.966>
- Moreno, E. (2019). Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. *Producción y Gestión*, 22(2), 105-116. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Nani, A. (2023). Valuing big data: An analysis of current regulations and proposal of frameworks. *International Journal of Accounting Information Systems*, 51, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2023.100637>
- NIH-National Human Genome Research Institute. (14 de 11 de 2023). *Glosario parlante de términos genómicos y genéticos*. Nanotecnología : <https://www.genome.gov/es/genetics-glossary/Nanotecnologia>
- Nishiyama, A. (17 de mayo de 2022). Antes del teletrabajo: Así era la primera cabina de Internet del Perú. RPP Noticias. <https://rpp.pe/tecnologia/mas-tecnologia/asi-era-la-primera-cabina-de-internet-del-peru-noticia-1051281?ref=rpp>
- Nishiyama, A. (17 de mayo de 2022). RPP Noticias. *Antes del teletrabajo: Así era la primera cabina de Internet del Perú*. <https://bit.ly/3LAJqUs>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-Cualitativa y redacción de tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- OECD y Eurostat. (2018). *Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation. The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities [Manual de Oslo 2018: Directrices para la recogida, notificación y uso de datos sobre innovación]* (4 ed.). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>
- Organización de los Estados Americanos. (2010). *Comisión Interamericana de Telecomunicaciones. La Fibra Óptica*: <https://bit.ly/45ju9zu>
- Pacotaípe, R. (2021). *Servicio digital y la satisfacción en usuarios de la Municipalidad de Chuschi. Ayacucho – 2021*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71698>
- Parlamento Europeo. (26 de 03 de 2021). *¿Qué es la inteligencia artificial y cómo se usa?* <https://bit.ly/46jDSFY>
- Pichihua, S. (29 de agosto de 2022). Crece consumo de videojuegos y la industria avanza en proceso de reactivación económica. *Andina. Agencia Peruana de Noticias*. <https://andina.pe/Agencia/noticia-crece-consumo-videojuegos-y-industria-avanza-proceso-reactivacion-economica-907094.aspx>
- Pimienta, J., y De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación: competencia-aprendizaje-vida* (3 ed.). México D.F.: Pearson Educación. <https://es.book.lat/book/3520173/d8a7f0>
- Porras, E. (24 de 04 de 2023). *EGADE Insights. Tecnologías disruptivas: ¿Cómo sirven en mi organización?*: <https://blog.egade.tec.mx/tecnologias-disruptivas-como-sirven-en-mi-organizacion>
- Qin, Y. (2021). Attractiveness of game elements, presence, and enjoyment of mobile augmented reality games: The case of Pokémon Go. *Telematics and Informatics*, 1-13(62). <https://doi.org/10.1016/j.tele.2021.101620>

- Quispe, G., & Ayaviri, V. (2016). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación al Desarrollo. *Revista Empresarial*(1), 168-188.
<https://cienciadministrativa.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/2336>
- Reyes, M. (11 de setiembre de 2022). ¿Cuál fue la primera cabina de internet en el Perú y qué servicios te ofrece ahora? Grupo La República.
<https://larepublica.pe/tecnologia/actualidad/2022/09/11/cual-fue-la-primera-cabina-de-internet-en-el-peru-y-que-servicios-te-ofrece-ahora>
- Rodríguez, G., Jiménez, J., & Massa, S. (2022). *Videojuegos, gamificación y realidad virtual: formas de socialización del siglo XXI*. Universidad Nacional de Mar del Plata. <https://bit.ly/3R14WFq>
- Roldán, M., y Vargas, H. (2020). Ciberseguridad en las redes móviles de telecomunicaciones y su gestión de riesgos. *Ingeniería y Desarrollo*, 38(2), 279-297. <https://doi.org/10.14482/inde.38.2.006.31>
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G., & Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la investigación*. Edicumbre. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Romero, P., Gaytán, J., & Vargas, J. (2018). Percepción de la calidad del servicio y medición de la satisfacción del cliente: experiencia de aplicación desde el modelo servqual. In A. Vizcaíno, & I. Sepúlveda, *Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios* (1 ed.). México: Universidad de Guadalajara.
https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf#page=72
- Roslina, R., Saulan, S., & Wanayumini. (2019). Model of Information Technology Facility Service Based on user Satisfaction [Modelo de servicio de instalaciones de tecnología de la información basado en la satisfacción del usuario]. *Journal of Physics: Conference Series*, 1361, 1-8.
<https://doi.org/10.1088/1742-6596/1361/1/012032>

- Ruiz, E., Parreño, J., & Casado, A. (2018). *Dirección de Comercial: Los instrumentos del marketing* (Tercera ed.). España: Editorial Club Universitario.
- Salazar, O. (2021). *Calidad de servicio y publicidad en las Mypes del sector servicio rubo cabinas de internet - Lan Center (Gamers) en el distrito de Tumbes 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/22138>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación cinetífica, tecnológica y humanística* (1 ed.). Lima: Universidad Ricardo Palma. <https://n9.cl/2nrie>
- Sánchez, J., y Silveira, E. (2019). Prevalencia y dependencia a los video juegos en una muestra de adolescentes. *Revista Electrónica sobre Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 6(11), 1-16. <https://www.ctes.org.mx/index.php/ctes/article/view/690>
- Santander. (11 de 02 de 2022). *Esports: ¿qué son y cuántos tipos hay?* <https://www.santander.com/es/stories/esports-que-son-y-cuantos-tipos-hay>
- Santander Universidades. (22 de octubre de 2021). Innovación tecnológica: qué tipos existen y cuáles son sus beneficios. Banco Santander, S.A. <https://www.becas-santander.com/es/blog/innovacion-tecnologica.html>
- Santiago, J. (2012). La Nanotecnología en el Perú. *Revista de la Sociedad Química del Perú*, 78(3), 159-160. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-634X2012000300001
- Sierra, J., Romero, B., & Genes, J. (2018). Innovación tecnológica como factor clave en las ventajas competitivas del contexto panadero. *In Crescendo*, 9(3), 505-523. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2030>
- Sport. (2020). *El negocio de los eSports no es ningún juego*. <https://www.sport.es/es/ideas/no-es-un-juego/>

- Tejada, G., Cruz, J., Uribe, Y., & Rios, J. (2019). Innovación tecnológica: Reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85), 1-10. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36480>
- Torres, I. (2019). *La innovación tecnológica y la calidad pedagógica de los docentes de la Unidad Educativa Olmedo, Ecuador, 2019*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42677>
- Toykin, F. (2020). Dinámicas e identificación grupal en gamers de Lima, el caso de competitividad en el videojuego League of Legends. *Desde el Sur*, 12(2), 573–597. <https://doi.org/10.21142/des-1201-2020-0031>
- Universidad Internacional de Valencia. (12 de marzo de 2022). *Ciencia y Tecnología. Algunos conceptos básicos sobre I+D*. <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/algunos-conceptos-basicos-sobre-i-mas-d>
- Vivanco, K. (2022). *Boca a boca electrónico y su relación con la satisfacción del cliente del sector calzado en Ayacucho, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97726>
- Winand, M., Schneiders, C., Merten, S., & Marlier, M. (2021). Sports fans and innovation: An analysis of football fans' satisfaction with video assistant refereeing through social identity and argumentative theories. *Journal of Business Research*, 136, 99-109. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.07.029>
- Zhang, Y., Khan, U., Lee, S., & Salik, M. (2019). The Influence of Management Innovation and Technological Innovation on Organization Performance. A Mediating Role of Sustainability [La influencia de la innovación en la gestión y la innovación tecnológica en el rendimiento de las organizaciones]. *Sustainability*, 11(2), 1-21. <https://doi.org/10.3390/su11020495>
- Zúñiga, A., y Sacramento, J. (2020). *Ministerio de Cultura. ¿Cómo vamos en el consumo de videojuegos en el Perú? Análisis de los resultados de adquisición de bienes y servicios de videojuegos de la ENAPRES 2019*: <https://bit.ly/43ViZjn>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cómo la innovación tecnológica de procesos incide en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho?	Determinar la incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.	La innovación tecnológica de procesos incide positivamente en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.	VI: Innovación tecnológica de procesos	1. Herramientas tecnológicas	Tipología: Aplicada
				2. Servicios y fuentes de internet	Enfoque: Cuantitativo
				3. Estrategias tecnológicas	Alcance: Explicativo
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	VD: Satisfacción del gamer		Diseño: No experimental
1. ¿Cómo las herramientas tecnológicas inciden en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho?	1. Establecer la incidencia de las herramientas tecnológicas en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.	1. Las herramientas tecnológicas inciden positivamente en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.		1. El personal y el servicio	Población: 115 939 personas de los cinco distritos metropolitanos de Ayacucho.
2. ¿Cómo los servicios y fuentes de internet inciden en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho?	2. Establecer la incidencia de los servicios y fuentes de internet en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.	2. Los servicios y fuentes de internet inciden positivamente en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.		2. Rendimiento del sistema	
3. ¿Cómo las estrategias tecnológicas inciden en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho?	3. Establecer la incidencia de las estrategias tecnológicas en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.	3. Las estrategias tecnológicas inciden positivamente en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho.		3. Beneficio percibido	Muestra: 383 personas. Técnica e instrumento: Encuesta / cuestionario (escala de Likert)

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
VI: Innovación tecnológica de procesos	Proceso a través del cual se mejora considerablemente las características de un servicio ya existente en el mercado empleando como medio las herramientas tecnológicas (Santander Universidades, 2021). Asimismo, son reorganizaciones significativas en la empresa, sintetizando nuevas ideas en servicios que requiere de cambios y estrategias que la respalden (Tejada et al., 2019).	La innovación tecnológica implica crear o mejorar un servicio o proceso empleando eficientemente las herramientas tecnológicas, los servicios y fuentes de internet y las estrategias tecnológicas.	1. Herramientas tecnológicas	• Modernos recursos tecnológicos • Hardware moderno • Software actual	
			2. Servicios y fuentes de internet	• Red de ordenadores • Conexión a internet • Foros de debate	
			3. Estrategias tecnológicas	• Difusión de la innovación tecnológica • Planeación y estrategias • Ejecución de acciones	
VD: Satisfacción del gamer	Roslina et al. (2019) señalan que la satisfacción del usuario no solo depende del hardware y software, sino también de los empleados calificados que puedan brindar orientación. Así, los usuarios miden su satisfacción de acuerdo a la comodidad, los equipos de apoyo, el entorno del servicio, el software, el hardware y los beneficios obtenidos.	La satisfacción del <i>gamer</i> es el grado de complacencia que siente por el servicio recibido evaluando el personal y el servicio mismo, además del rendimiento del sistema y el beneficio percibido.	1. El personal y el servicio	• Apoyo técnico • Comunicación del empleado • Responsabilidad • Empleado experto • Información actualizada • Rapidez en la atención • Disposición de equipos • Puntualidad del servicio • Confort del ambiente • Disponibilidad de personal • Uso de los equipos y programas	Escala de medición: Ordinal
			2. Rendimiento del sistema (hardware y software)	• Equipos actualizados • Gran procesamiento • Última tecnología y rapidez • Compatibilidad de equipo • Memoria suficiente • Programas actualizados • Protección antivirus • Software y hardware satisfactorio • Cantidad suficiente de ordenadores.	Escala Likert
			3. Beneficio percibido	• Mejorar sus conocimientos • Fomento de la innovación y creatividad • Uso favorable de las TIC • Confort • Facilita el desarrollo • Desempeño rápido • Compartir información • Facilita la comunicación electrónica • Actualizarse fácilmente	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA SOBRE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE PROCESOS Y SATISFACCIÓN DE LOS GAMERS

Objetivo: La presente encuesta se realiza para conocer lo que opinan los usuarios sobre la innovación tecnológica que efectúan los Lan Center de la ciudad de Ayacucho y su satisfacción con el servicio.

Por ello, se les agradecerá responder las siguientes preguntas según su apreciación.
*Recuerde que, su participación y respuestas son totalmente anónimas y confidenciales.

Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino

Edad: ☐ 14-21 ☐ 22-29 ☐ 30-37 ☐ 38-44

Instrucción: ☐ Secundaria ☐ Superior técnica ☐ Superior universitaria

CUESTIONARIO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE PROCESOS

Instrucciones: Marque en los recuadros de acuerdo a la siguiente escala de respuestas:

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Marque qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes afirmaciones:

N.º	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE PROCESOS						
Herramientas tecnológicas						
1.	El centro de entretenimiento cuenta con recursos tecnológicos modernos					
2.	El Lan Center cuenta con una adecuada conectividad a internet					
3.	Cuenta con equipos de cómputo modernos y actualizados					
4.	Considera que los componentes tecnológicos (memoria RAM, procesador, placa madre, etc.) tienen gran capacidad y almacenamiento para un buen desempeño de las actividades lúdicas que desarrolla					
5.	El Lan Center cuenta con programas (<i>software</i>) de videojuegos actuales, reconocidos y de gran demanda					
6.	Los equipos están protegidos ante eventuales amenazas informáticas (antivirus)					
Servicios y fuentes de internet						
7.	Considera que la red de ordenadores del Lan Center tiene un buen desempeño y soporta la conexión de varios equipos					
8.	Considera que la empresa cuenta con un buen proveedor de internet					

N.º	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
9.	Considera que la infraestructura de la red (conexión a internet) es estable, segura, rápida y con reducido tiempo de carga.					
10.	El Lan Center cuenta con foros para debatir temas relacionados a los videojuegos					
Estrategias tecnológicas						
11.	La empresa hace lo posible para que los miembros de la comunidad <i>gamer</i> puedan familiarizarse con las innovaciones tecnológicas de los Lan Center					
12.	La empresa desarrolla planes y estrategias para divulgar el manejo tecnológico a los usuarios <i>gamer</i>					
13.	La empresa ejecuta acciones para popularizar el uso de la tecnología en los centros de entretenimiento					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL GAMER

Instrucciones: Marque en los recuadros de acuerdo a la siguiente escala de respuestas:

5	4	3	2	1
Totalmente satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Totalmente insatisfecho

Marque qué tan satisfecho o insatisfecho se encuentra con:

N.º	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
SATISFACCIÓN DEL GAMER						
El personal y el servicio						
1.	El apoyo técnico que brinda el Lan Center cuando lo necesita					
2.	La comunicación del empleado					
3.	La responsabilidad del encargado en brindar correctamente el servicio					
4.	La destrezas y habilidades del encargado en brindar el servicio					
5.	La información que brinda es actualizada					
6.	La rapidez en la atención					
7.	La disponibilidad de equipos en el establecimiento					
8.	La puntualidad del servicio					
9.	Comodidad y confort del salón y del ambiente del Lan Center					
10.	Disponibilidad del personal de atención al momento de requerir su servicio					
11.	Facilidad de usar los equipos y programas en el Lan Center					
Rendimiento del sistema (<i>hardware y software</i>)						
12.	Los equipos con los que cuenta el Lan Center están actualizados					
13.	Las computadoras son de gran capacidad de procesamiento					
14.	Los equipos son de última tecnología y rápidos					
15.	La compatibilidad de los equipos con los programas de videojuegos					

N.º	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
16.	Los dispositivos tecnológicos cuentan con memoria suficiente para su desempeño					
17.	Cuenta con programas de videojuegos actualizados					
18.	La protección antivirus de los equipos					
19.	Desempeño satisfactorio de los equipos y programas					
20.	Cantidad de ordenadores que se dispone es suficiente					
Beneficio percibido						
21.	Le permite mejorar sus conocimientos					
22.	Fomenta la innovación y creatividad en usted					
23.	Le permite un uso favorable de las TIC (tecnología de la información y comunicación)					
24.	Le brinda confort y comodidad el uso del servicio del Lan Center					
25.	El uso del Lan Center le facilita su desarrollo y mejora					
26.	Le permite realizar un desempeño rápido					
27.	Le permite compartir datos e información					
28.	Le facilita la comunicación electrónica					
29.	Puede actualizarse con la información que le brinda el Lan Center					

Anexo 4. Encuesta para determinar p y q

ENCUESTA PILOTO SOBRE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE PROCESOS Y SATISFACCIÓN DEL GAMER

Objetivo: La presente encuesta se realiza para conocer lo que opinan los usuarios sobre la innovación tecnológica que efectúan los Lan Center de la ciudad de Ayacucho y su satisfacción con el servicio.

Por ello, se les agradecerá responder las siguientes preguntas según su apreciación.

*Recuerde que, su participación y respuestas son totalmente anónimas y confidenciales.

Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino

Edad: ☐ 14-21 ☐ 22-29 ☐ 30-37 ☐ 38-45
☐ 46-53 ☐ 54-61 ☐ Más de 62 años de edad

Instrucción: ☐ Secundaria ☐ Superior técnica ☐ Superior universitaria

Preguntas de apertura:

1. ¿Estaría dispuesto a quedarse en el Lan Center desde las 10 PM hasta las 6 AM?

☐ Sí ☐ No Por qué: _____

2. ¿Jugaría juegos en línea de forma remota con amigos del Lan Center?

☐ Sí ☐ No Por qué: _____

Anexo 5. Validación de instrumentos

Validación Experto N°1

VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado juez, usted ha sido elegido para evaluar el instrumento de investigación denominada: Incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho, 2023.

Información del Juez

Nombres y apellidos: Elinar Carrillo Riveros

Formación académica: Ingeniero de Sistemas

Institución donde labora: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Experiencia profesional: 20 años

Información de la investigación

Tiene como objetivo: Determinar la incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho, 2023.

Información del instrumento

Esta conformado por dos variables, innovación tecnológica de procesos y satisfacción de los gamers. La técnica utilizada es la encuesta y el instrumento empleado es el cuestionario, con preguntas en escala Likert.

Finalidad de la validación

Realizar la validación de contenido del instrumento propuesto, por medio de la revisión por parte del juicio de expertos.

Ponderación de la evaluación:

1	2	3	4	5
Inaceptable	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente

Cuadro de validación de instrumento

Variable	Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Importancia	Pertinencia	Observación
Innovación tecnológica de procesos	Herramientas tecnológicas	El centro de entretenimiento cuenta con recursos tecnológicos modernos.	4	3	3	4	3	
		El Lan Center cuenta con una adecuada conectividad a internet	3	4	3	4	4	
		Cuenta con equipos de cómputo modernos y actualizados	3	4	3	4	4	
		Considera que los componentes tecnológicos (memoria RAM, procesador, placa madre, etc.) tienen gran capacidad y almacenamiento para un buen desempeño de las actividades lúdicas que desarrolla	3	4	3	4	4	
		El Lan Center cuenta con programas (software) de videojuegos actuales, reconocidos y de gran demanda	3	4	3	4	4	

Innovación tecnológica de procesos	Herramientas tecnológicas	Los equipos están protegidos ante eventuales amenazas informáticas (antivirus)	3	4	3	4	4	
	Servicios y fuentes de internet	Considera que la red de ordenadores del Lan Center tiene un buen desempeño y soporta la conexión de varios equipos	3	4	3	4	4	
		Considera que la empresa cuenta con un buen proveedor de internet	4	4	3	4	4	
		Considera que la infraestructura de la red (conexión a internet) es estable, segura, rápida y con reducido tiempo de carga	3	4	3	4	4	
		El Lan Center cuenta con foros para debatir temas relacionados a los videojuegos	4	4	3	4	4	
	Estrategias tecnológicas	La empresa hace lo posible para que los miembros de la comunidad gamer puedan familiarizarse con las innovaciones tecnológicas de los Lan Center	4	4	3	4	4	
		La empresa desarrolla planes y estrategias para divulgar el manejo tecnológico a los usuarios gamer	3	4	3	4	4	
		La empresa ejecuta acciones para popularizar el uso de la tecnología en los centros de entretenimiento	3	4	3	4	4	
	Satisfacción del gamer	El apoyo técnico que brinda el Lan Center cuando lo necesita	4	4		4	4	
		La comunicación del empleado	3	4	3	4	4	
		La responsabilidad del encargado en brindar correctamente el servicio	3	4	3	4	4	
		La destrezas y habilidades del encargado en brindar el servicio	3	4	3	4	4	
		La información que brinda es actualizada	3	4	3	4	4	
		La rapidez en la atención	3	4	3	4	4	
		La disponibilidad de equipos en el establecimiento	4	4	3	4	4	
		La puntualidad del servicio	3	4	3	4	4	
		Comodidad y confort del salón y del ambiente del Lan Center	3	4	3	4	4	
		Disponibilidad del personal de atención al momento de requerir su servicio	4	4	3	4	4	
		Facilidad de usar los equipos y programas en el Lan Center	3	4	3	4	4	
		Los equipos con los que cuenta el Lan Center están actualizados	3	4	3	4	4	
		Las computadoras son de gran capacidad de procesamiento	3	4	3	4	4	
		Los equipos son de última tecnología y rápidos	3	4	3	4	4	
		La compatibilidad de los equipos con los programas de videojuegos	3	4	3	4	4	
		Los dispositivos tecnológicos cuentan con memoria suficiente para su desempeño	3	4	3	4	4	
		Cuenta con programas de videojuegos actualizados	3	4	3	4	4	
		La protección antivirus de los equipos	3	4	3	4	4	
		Desempeño satisfactorio de los equipos y programas	4	3	3	4	4	
		Cantidad de ordenadores que se dispone es suficiente	3	4	3	4	4	
	Beneficio percibido	Le permite mejorar sus conocimientos	3	4	3	4	4	

Satisfacción del gamer	Beneficio percibido	Fomenta la innovación y creatividad en usted	3	4	3	4	4	
		Le permite un uso favorable de las TIC (tecnología de la información y comunicación)	3	4	4	4	4	
		Le brinda confort y comodidad el uso del servicio del Lan Center	4	4	4	4	4	
		El uso del Lan Center le facilita su desarrollo y mejora	3	4	3	4	4	
		Le permite realizar un desempeño rápido	3	4	3	4	4	
		Le permite compartir datos e información	3	4	3	4	4	
		Le facilita la comunicación electrónica	3	4	4	4	4	
		Puede actualizarse con la información que le brinda el Lan Center	4	4	3	4	4	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No Aplicable ()

Lugar y fecha de la evaluación del instrumento: Ayacucho, 01 de agosto de 2024



Firmado digitalmente por:
CARRILLO RIVEROS Elinar
FAU 20143860754 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01/08/2024 08:17:55-0500

.....
Carrillo Riveros Elinar
DNI: 01324483

Validación Experto N°2

VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado juez, usted ha sido elegido para evaluar el instrumento de investigación denominada: Incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho, 2023.

Información del Juez

Nombres y apellidos: Manuel Avelino Lagos Barzola

Formación académica: Mg. Ingeniero Informático

Institución donde labora: UNSCH

Experiencia profesional: Docente investigador, consultor en TICS.

Información de la investigación

Tiene como objetivo: Determinar la incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho, 2023.

Información del instrumento

Esta conformado por dos variables, innovación tecnológica de procesos y satisfacción de los gamers. La técnica utilizada es la encuesta y el instrumento empleado es el cuestionario, con preguntas en escala Likert.

Finalidad de la validación

Realizar la validación de contenido del instrumento propuesto, por medio de la revisión por parte del juicio de expertos.

Ponderación de la evaluación:

1	2	3	4	5
Inaceptable	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente

Cuadro de validación de instrumento

Variable	Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Importancia	Pertinencia	Observación
Innovación tecnológica de procesos	Herramientas tecnológicas	El centro de entretenimiento cuenta con recursos tecnológicos modernos.	4	5	4	4	4	
		El Lan Center cuenta con una adecuada conectividad a internet	4	5	5	5	5	
		Cuenta con equipos de cómputo modernos y actualizados	5	5	5	5	5	
		Considera que los componentes tecnológicos (memoria RAM, procesador, placa madre, etc.) tienen gran capacidad y almacenamiento para un buen desempeño de las actividades lúdicas que desarrolla	5	5	4	4	4	
		El Lan Center cuenta con programas (software) de videojuegos actuales, reconocidos y de gran demanda	5	5	5	5	5	

Innovación tecnológica de procesos	Herramientas tecnológicas	Los equipos están protegidos ante eventuales amenazas informáticas (antivirus)	5	4	5	5	5	
	Servicios y fuentes de internet	Considera que la red de ordenadores del Lan Center tiene un buen desempeño y soporta la conexión de varios equipos	5	5	5	5	5	
		Considera que la empresa cuenta con un buen proveedor de internet	4	4	4	5	5	
		Considera que la infraestructura de la red (conexión a internet) es estable, segura, rápida y con reducido tiempo de carga	4	4	4	4	4	
		El Lan Center cuenta con foros para debatir temas relacionados a los videojuegos	4	4	4	4	4	
	Estrategias tecnológicas	La empresa hace lo posible para que los miembros de la comunidad gamer puedan familiarizarse con las innovaciones tecnológicas de los Lan Center	4	5	4	4	4	
		La empresa desarrolla planes y estrategias para divulgar el manejo tecnológico a los usuarios gamer	5	5	5	5	5	
		La empresa ejecuta acciones para popularizar el uso de la tecnología en los centros de entretenimiento	5	5	5	4	5	
	El personal y el servicio	El apoyo técnico que brinda el Lan Center cuando lo necesita	5	5	5	5	5	
		La comunicación del empleado	4	4	5	5	5	
		La responsabilidad del encargado en brindar correctamente el servicio	4	4	5	5	5	
		La destrezas y habilidades del encargado en brindar el servicio	5	5	5	5	5	
		La información que brinda es actualizada	4	4	5	5	5	
		La rapidez en la atención	5	5	5	5	5	
		La disponibilidad de equipos en el establecimiento	5	5	5	5	5	
		La puntualidad del servicio	4	4	5	5	5	
		Comodidad y confort del salón y del ambiente del Lan Center	4	4	5	5	5	
		Disponibilidad del personal de atención al momento de requerir su servicio	5	5	5	5	5	
		Facilidad de usar los equipos y programas en el Lan Center	4	5	5	5	5	
Satisfacción del gamer	Rendimiento del sistema (hardware y software)	Los equipos con los que cuenta el Lan Center están actualizados	4	4	5	5	5	
		Las computadoras son de gran capacidad de procesamiento	5	5	5	5	5	
		Los equipos son de última tecnología y rápidos	4	4	5	5	5	
		La compatibilidad de los equipos con los programas de videojuegos	4	4	5	5	5	
		Los dispositivos tecnológicos cuentan con memoria suficiente para su desempeño	4	4	5	5	5	
		Cuenta con programas de videojuegos actualizados	5	5	5	5	5	
		La protección antivirus de los equipos	4	4	5	5	5	
		Desempeño satisfactorio de los equipos y programas	4	4	5	5	5	
		Cantidad de ordenadores que se dispone es suficiente	4	5	5	5	5	
	Beneficio percibido	Le permite mejorar sus conocimientos	4	4	5	5	5	

Satisfacción del gamer	Beneficio percibido	Fomenta la innovación y creatividad en usted	4	4	5	5	5	
		Le permite un uso favorable de las TIC (tecnología de la información y comunicación)	4	4	5	5	5	
		Le brinda confort y comodidad el uso del servicio del Lan Center	5	5	5	5	5	
		El uso del Lan Center le facilita su desarrollo y mejora	4	4	5	5	5	
		Le permite realizar un desempeño rápido	4	4	5	5	5	
		Le permite compartir datos e información	5	5	5	5	5	
		Le facilita la comunicación electrónica	4	4	5	5	5	
		Puede actualizarse con la información que le brinda el Lan Center	5	5	5	5	5	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No Aplicable ()

Lugar y fecha de la evaluación del instrumento: Ayacucho 1 de agosto del 2024



Apellidos y nombres: Lagos Barzola Manuel Avelino
DNI: 42713757

Validación Experto N°3

VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado juez, usted ha sido elegido para evaluar el instrumento de investigación denominada: Incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho, 2023.

Información del Juez

Nombres y apellidos: Christian Lezama Cuellar

Formación académica: Ingeniero electrónico e Civil

Institución donde labora: UNSCH

Experiencia profesional: Telecomunicaciones y control

Información de la investigación

Tiene como objetivo: Determinar la incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho,2023.

Información del instrumento

Esta conformado por dos variables, innovación tecnológica de procesos y satisfacción de los gamers. La técnica utilizada es la encuesta y el instrumento empleado es el cuestionario, con preguntas en escala Likert.

Finalidad de la validación

Realizar la validación de contenido del instrumento propuesto, por medio de la revisión por parte del juicio de expertos.

Ponderación de la evaluación:

1	2	3	4	5
Inaceptable	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente

Cuadro de validación de instrumento

Variable	Dimensión	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Importancia	Pertinencia	Observación
Innovación tecnológica de procesos	Herramientas tecnológicas	El centro de entretenimiento cuenta con recursos tecnológicos modernos.	4	4	3	4	4	
		El Lan Center cuenta con una adecuada conectividad a internet	4	4	4	3	4	
		Cuenta con equipos de cómputo modernos y actualizados	4	4	4	4	4	
		Considera que los componentes tecnológicos (memoria RAM, procesador, placa madre, etc.) tienen gran capacidad y almacenamiento para un buen desempeño de las actividades lúdicas que desarrolla	4	3	4	4	4	
		El Lan Center cuenta con programas (software) de videojuegos actuales, reconocidos y de gran demanda	4	4	4	4	4	

Innovación tecnológica de procesos	Herramientas tecnológicas	Los equipos están protegidos ante eventuales amenazas informáticas (antivirus)	3	4	4	4	4	
	Servicios y fuentes de internet	Considera que la red de ordenadores del Lan Center tiene un buen desempeño y soporta la conexión de varios equipos	4	4	4	4	4	
		Considera que la empresa cuenta con un buen proveedor de internet	4	4	4	4	4	
		Considera que la infraestructura de la red (conexión a internet) es estable, segura, rápida y con reducido tiempo de carga	4	4	4	4	4	
		El Lan Center cuenta con foros para debatir temas relacionados a los videojuegos	4	4	3	4	4	
	Estrategias tecnológicas	La empresa hace lo posible para que los miembros de la comunidad gamer puedan familiarizarse con las innovaciones tecnológicas de los Lan Center	4	4	4	4	4	
		La empresa desarrolla planes y estrategias para divulgar el manejo tecnológico a los usuarios gamer	4	4	4	3	4	
		La empresa ejecuta acciones para popularizar el uso de la tecnología en los centros de entretenimiento	4	4	3	4	4	
Satisfacción del gamer	El personal y el servicio	El apoyo técnico que brinda el Lan Center cuando lo necesita	4	4	4	4	4	
		La comunicación del empleado	4	4	4	4	4	
		La responsabilidad del encargado en brindar correctamente el servicio	4	4	4	4	3	
		La destrezas y habilidades del encargado en brindar el servicio	4	4	4	4	4	
		La información que brinda es actualizada	4	3	4	4	4	
		La rapidez en la atención	4	4	4	4	4	
		La disponibilidad de equipos en el establecimiento	4	4	4	4	4	
		La puntualidad del servicio	4	4	4	4	4	
		Comodidad y confort del salón y del ambiente del Lan Center	4	4	4	3	4	
		Disponibilidad del personal de atención al momento de requerir su servicio	4	3	4	4	4	
		Facilidad de usar los equipos y programas en el Lan Center	4	4	4	4	4	
	Rendimiento del sistema (hardware y software)	Los equipos con los que cuenta el Lan Center están actualizados	4	4	4	4	3	
		Las computadoras son de gran capacidad de procesamiento	4	3	4	4	4	
		Los equipos son de última tecnología y rápidos	4	4	4	4	4	
		La compatibilidad de los equipos con los programas de videojuegos	4	4	4	4	4	
		Los dispositivos tecnológicos cuentan con memoria suficiente para su desempeño	4	4	4	4	4	
		Cuenta con programas de videojuegos actualizados	4	3	4	4	4	
		La protección antivirus de los equipos	4	4	4	4	4	
		Desempeño satisfactorio de los equipos y programas	4	4	4	4	4	
		Cantidad de ordenadores que se dispone es suficiente	4	4	4	3	4	
	Beneficio percibido	Le permite mejorar sus conocimientos	4	4	4	4	4	

Satisfacción del gamer	Beneficio percibido	Fomenta la innovación y creatividad en usted	4	4	4	3	4	
		Le permite un uso favorable de las TIC (tecnología de la información y comunicación)	4	4	3	4	4	
		Le brinda confort y comodidad el uso del servicio del Lan Center	4	4	3	4	4	
		El uso del Lan Center le facilita su desarrollo y mejora	4	4	4	4	4	
		Le permite realizar un desempeño rápido	4	3	4	4	4	
		Le permite compartir datos e información	4	4	3	4	4	
		Le facilita la comunicación electrónica	4	4	4	4	4	
		Puede actualizarse con la información que le brinda el Lan Center	4	4	4	3	4	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No Aplicable ()

Lugar y fecha de la evaluación del instrumento:



Firmado digitalmente por:
LEZAMA CUELLAR CHRISTIAN
FIR 23715433 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 02/08/2024 08:15:45-0500

.....
Lezama Cuellar Christian
DNI: 23715433

Anexo 6. Datos de prueba piloto para calcular muestra

N.º	Sexo	Edad	Instrucción	Preguntas de apertura		Comentario 1	Comentario 2
				1: horario nocturno	2: juegos en línea		
1	1	2	2	2	1	Estudio y no tengo la disponibilidad de tiempo	Es divertido jugar con ellos
2	1	2	3	1	1	Después de clases y el trabajo necesito relajarme	Es divertido hacer party
3	1	2	2	1	1	Único horario que puede jugar	Jugar solo es aburrido
4	1	2	3	1	1	Es cómodo jugar a esas horas	Con ellos se divierte más
5	1	2	3	1	1	Desestresarse después del día	Con ellos se divierte más
6	1	2	3	2	1	Trabajo, estudio y tiene que descansar	Con ellos se divierte más
7	1	2	3	2	1	Tengo deberes que cumplir	Hay juegos que requieren de amigos
8	1	2	1	1	1	Después de estudiar y de día es aburrido	Tengo confianza en ellos
9	1	1	3	1	1	Único horario que puede jugar	Con ellos se divierte más
10	1	2	2	1	1	Desestresarse después del día	Con ellos se divierte más
11	1	2	3	2	1	Trabajo de madrugada	Con ellos se divierte más
12	1	2	3	1	1	Único horario que puede jugar	Así no tengo que renegar con otras personas
13	1	2	3	2	1	Trabajo de noches y no me queda tiempo	Con ellos se divierte más
14	1	2	3	2	1	Estudio	Con ellos se divierte más
15	1	2	3	1	1	Sería divertido	Es divertido hacer party
16	1	1	3	1	1	Tengo tiempo libre y aprovecho	Con ellos se divierte más
17	1	1	3	2	1	Toma demasiado tiempo de mi día	Es una manera de recreación
18	1	2	3	2	1	Es un tiempo muy excesivo	Creo que es más divertido
19	1	1	3	2	1	Lo considero un vicio	Con ellos se divierte más
20	1	1	2	2	2	Me dormiría	No interactuó
21	1	3	3	2	2	Trabajo y necesito descansar	Mis amigos no juegan
22	1	1	1	2	1	Estudio	Hay tiempo

N.º	Sexo	Edad	Instrucción	Preguntas de apertura		Comentario 1	Comentario 2
				1: horario nocturno	2: juegos en línea		
23	1	1	1	2	1	Pérdida de tiempo en exceso	Mayor disfrute
24	1	1	3	2	1	Descanso físico y mental	Buen tiempo de distracción
25	1	2	3	1	1	Desastres después de trabajar	Es divertido jugar con ellos y nos comprendemos
26	1	1	1	1	1	Me gusta jugar y si tengo la oportunidad de amanecerme lo haría	Me sentiría más seguro estando en casa
27	1	2	2	1	1	Después de estudiar me desestreso de lo aburrido del día	Es divertido hacer party
28	1	2	3	2	1	Necesito descansar para trabajar, tal vez los fines de semana	Con ellos se divierte más
29	1	2	2	1	1	Después de un día cansado de clases y trabajo	Con ellos se divierte más ya que están lejos
30	1	2	3	1	1	Cansado del trabajo y clases me desestreso	Es divertido hacer party

Donde:

Sexo: 1: Masculino
2: Femenino

Preguntas de apertura:

Edad: 1: 14-21
2: 22-29
3: 30-37
4: 38-45
5: 46-53
6: 54-61
7: Más de 61

1. Horario nocturno 1: Sí
2: NO
2. Juegos en línea 1: Sí
2: NO

Instrucción: 1: Secundaria
2: Técnica
3: Universitaria

Anexo 7. Prueba piloto para determinar confiabilidad (Alfa de Cronbach)

	INNOVACION TECNOLÓGICA DE PROCESOS													SATISFACCIÓN DEL GAMER																													
	1. Herramientas tecnológicas						2. Servicios y fuentes de internet				3. Estrategias tecnológicas			1. El personal y el servicio											2. Rendimiento del sistema										3. Beneficio percibido								
N.º	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	
1	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	5	4	2	3	3	2	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	5	5	
4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	3	5	3	2	4	1	4	4	4	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
8	3	3	3	5	3	5	2	5	5	5	5	3	3	2	3	4	4	4	2	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4		
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3		
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
12	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4		
13	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	
14	5	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	
15	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
17	3	4	4	4	5	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
18	3	2	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	
19	1	3	3	3	4	2	2	3	1	2	1	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	4	2	4	3	4	3	4	1	3	1	2	3	3	4	3	2	4	4	3	5	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	2	4	3	3

	INNOVACION TECNOLOGICA DE PROCESOS												SATISFACCIÓN DEL GAMER																												
	1. Herramientas tecnológicas						2. Servicios y fuentes de internet				3. Estrategias tecnológicas			1. El personal y el servicio										2. Rendimiento del sistema								3. Beneficio percibido									
21	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
22	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3
23	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3
24	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4
26	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3
27	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3
29	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
30	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3

Tabla 38

Confiabilidad de instrumentos en prueba piloto

Instrumento	N.º de elementos	Alfa de Cronbach
Innovación tecnológica de procesos	13	0.922
Satisfacción de los <i>gamers</i>	29	0.935

Nota. Data del procesamiento efectuado en el programa SPSS v.26.

Anexo 8. Cálculo para determinar el Alfa de Cronbach

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

Donde:

- α = Alfa de Cronbach
- K= Número de ítems
- Vi= Varianza de cada ítem
- Vt= Varianza total

Para calcular la confiabilidad de cada cuestionario se realizó el mismo procedimiento en cada uno:

	VI	VD
K =	13	29
Vi =	12.8	30.8
Vt =	49.62	287.51
Reemplazando	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$
los datos:	$\alpha = \frac{13}{13-1} \left[1 - \frac{12.8}{49.62} \right]$	$\alpha = \frac{29}{29-1} \left[1 - \frac{30.8}{287.51} \right]$
SECCIÓN 1=	1.083	1.036
SECCIÓN 2=	0.742	0.893
V. ABSOLUTO=	0.742	0.893
α	0.804	0.925

**UNSCH**FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**DECANATO**

TRANSCRIPCION DE ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Ayacucho, el día 26 de junio de 2024, a las 16:00 p.m. horas, en la Sala de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, se reunieron los miembros de la Comisión del Jurado Evaluador, conformado por los profesores: Lic. Jorge Alberto Prado Palomino, Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos, Lic. Edith Paucar Ruiz y Lic. Ricardo Moisés Jorgechagua Saavedra (Asesor- Jurado); bajo la presidencia del Dr. Pelayo Hilario Valenzuela Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables en el acto académico de la sustentación de tesis y actuando como secretario docente el Lic. Paolo Eric Vivanco Ramos;

El secretario Docente da lectura de la Resolución Decanal N° 246-2024-UNSCH-FCEAC-D de fecha 19 de junio de 2024, el cual declara expedito a los bachilleres ROY BRETT TENORIO LLANTOY y HAROL EDER QUISPE MENDOZA, para la sustentación de la tesis: **Incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho, 2023**, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Acto seguido el presidente de los jurados invita a los sustentantes a dar inicio a la exposición de la mencionada tesis en un tiempo aproximado de treinta (30) minutos. Concluida la sustentación el presidente solicita a los miembros del jurado evaluador formular las preguntas y repreguntas necesarias para lo cual disponen de treinta (30) minutos, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

Concluida la sustentación, el presidente de los jurados invita a los sustentantes y público asistente abandonar la sala de grados con la finalidad de deliberar y emitir la calificación correspondiente, con el siguiente resultado:

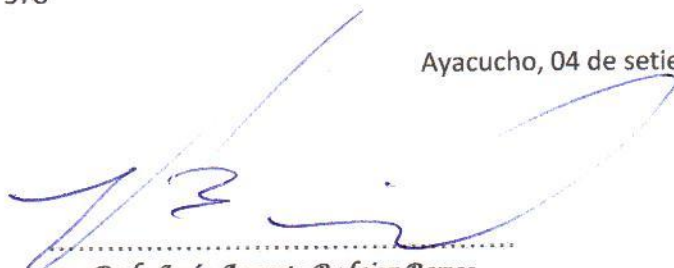
Jurado 1	15
Jurado 2	13
Jurado 3	14

Resultandos aprobados por unanimidad con el calificativo de catorce (14)

Siendo las 18:00 p.m. horas del mismo día, se dio por concluido el acto académico y en fe de lo actuado firman al pie del presente los profesores: Dr. Pelayo Hilario Valenzuela (Presidente), Lic. Jorge Alberto Prado Palomino, Lic. Jesús Augusto Badajoz Ramos, Lic. Edith Paucar Ruiz y Lic. Ricardo Moisés Jorgechagua Saavedra (Asesor- Jurado).

Libro N° 03, con folio N° 378

Ayacucho, 04 de setiembre de 2024



Prof. Jesús Augusto Badajoz Ramos
Secretario Docente



UNSCH

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

DECANATO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPÓSITO

No 036/24-EPAE/FCEAC/UNSCH

1. Apellidos y nombres de investigadores: **Bach. Harol Eder Quispe Mendoza**
Bach. Roy Brett Tenorio Llantoy
2. Escuela Profesional/Unidad de investigación: Administración de Empresas
3. Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
4. Tipo de trabajo académico evaluado: Tesis
5. Título del trabajo académico: **Incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho, 2023**
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción: 20 de agosto 2024
8. Fecha de evaluación: 21 de agosto 2024
9. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de similitud	Resultado
*8%	** APROBADO

*Consignar el porcentaje de similitud

Consignar **APROBADO si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, Subsanan las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 22 de agosto de 2024

AC. EPAE
TURNITIN
Dr. Eusebio Oré Gutiérrez
DOCENTE INSTRUCTOR

Incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho, 2023

por Harol Eder Quispe Mendoza -Roy Brett Tenorio Llantoy

Fecha de entrega: 21-ago-2024 03:15p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2435710907

Nombre del archivo:

Incidencia_de_la_innovación_tecnológica_de_procesos_en_la_satisfacción_de_los_gamers_en_los_Lan_Centers_de_la_ciudad_de_Ayacucho_2023.pdf (4.4M)

Total de palabras: 36290

Total de caracteres: 199650

Incidencia de la innovación tecnológica de procesos en la satisfacción de los gamers en los Lan Centers de la ciudad de Ayacucho, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	8%	1%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
5	www.scielo.org.co Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	munihuamanga.gob.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	anestesar.org Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	jcsdcb.com Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
16	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	revistas.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 30 words

Excluir bibliografía

Activo