



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Tecnología de la información y comunicación en la calidad de  
servicio administrativo que brinda una municipalidad provincial  
2023

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Guevara Mendoza, Sharon Stefanie ([orcid.org/0000-0002-8542-9986](https://orcid.org/0000-0002-8542-9986))

**ASESORES:**

Mg. Cruz Vegas, Rubén Alfredo ([orcid.org/0000-0002-8697-4468](https://orcid.org/0000-0002-8697-4468))

Mg. Hernández Castañeda Jonathan ([orcid.org/0000-0002-4567-8881](https://orcid.org/0000-0002-4567-8881))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

**TRUJILLO - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis metas trazadas. Sé que están orgullosos porque este objetivo logrado es nuestro.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios por su bendición y mantenerme firme durante este gran esfuerzo; a mis padres que me han apoyado e inspirado a seguir adelante.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad César Vallejo y a mis docentes en especial al Dr. Rubén Alfredo Cruz Vegas quien con la enseñanza y conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CRUZ VEGAS RUBEN ALFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Tecnología de la información y comunicación en la calidad de servicio administrativo que brinda una municipalidad provincial 2023", cuyo autor es GUEVARA MENDOZA SHARON STEFANIE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CRUZ VEGAS RUBEN ALFREDO <b>DNI:</b> 42664438 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8697-4468	Firmado electrónicamente por: RCRUZVE el 30-08- 2023 08:45:29

Código documento Trilce: TRI - 0616103

# DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

## **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, GUEVARA MENDOZA SHARON STEFANIE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Tecnología de la información y comunicación en la calidad de servicio administrativo que brinda una municipalidad provincial 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
GUEVARA MENDOZA SHARON STEFANIE <b>DNI:</b> 70751971 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8542-9986	Firmado electrónicamente por: SGUEVARAM15 el 26- 07-2023 15:21:48

Código documento Trilce: INV - 1292068



## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Métodos de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS .....	22
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES .....	40
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS.....	48

## ÍNDICE DE TABLAS

1.Tabla. Escala de Likert.....	18
2.Tabla. Validación de cuestionario.....	19
3.Tabla. Escala de confiabilidad Alfa de Cronbach .....	19
4.Tabla. Según Sexo .....	22
5.Tabla. Tecnología De La Información Y Comunicación.....	23
6.Tabla. Tecnología De La Información Y Comunicación Según Dimensiones.....	24
7.Tabla. Calidad Del Servicio Administrativo.....	25
8.Tabla. Calidad Del Servicio Administrativo Según Dimensiones.....	26
9.Tabla. Prueba De Normalidad: .....	27
10.Tabla. Hipotesis General .....	28
11.Tabla. Hipotesis Especificas.....	29

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

1.Anexo.	Matriz de concistencia .....	48
2.Anexo.	Cuestionario.....	49
3.Anexo.	Validación del Instrumento de Investigación .....	51
4.Anexo.	Alfa de Cronbach .....	61
5.Anexo.	Resultado de similitud del programa Turnitin .....	65

## RESUMEN

Se vivió una pandemia el cual ha afectado varios ámbitos, a causa de esto el gobierno ha implementado medidas radicales, esto ha llevado a cambios fundamentales en los servicios prestados por los sectores público y privado porque realizaron planes de contingencia para no quedarse atrás, aunque muchas de ellas se resistieron al cambio.

En esta investigación tuvo como objetivo general, Determinar la relación que existe entre la TIC y la calidad de servicio administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023. La hipótesis general planteada fue, Existe Relación significativa entre las TIC y la Calidad del Servicio Administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023, para contrastar ello se utilizó el diseño descriptivo correlacional no experimental, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. La población estuvo constituida por 368 pobladores de la provincia, el cuestionario estuvo compuesto por 30 preguntas validadas por especialistas, se utilizó Alfa de Cronbach para la fiabilidad de las variables, los resultado de la prueba de hipótesis mostró un coeficiente de correlación de Spearman es  $R=0.827$  y una significancia bilateral 0,000 esto nos establece que existe correlación positiva muy alta entre las tecnologías de la información y comunicación y la calidad del servicio administrativo.

Palabras Clave: Tic, calidad de servicio, gestión.

## ABSTRACT

A pandemic was experienced which has affected several areas, because of this the government has implemented radical measures, this has led to fundamental changes in the services provided by the public and private sectors because they made contingency plans to not be left behind, although many of them resisted the change.

In this research, the general objective was to determine the relationship between ICT and the quality of administrative service provided by a Provincial Municipality 2023. The general hypothesis was: There is a significant relationship between ICT and the Quality of Administrative Service provided by a Provincial Municipality 2023, to contrast this, the non-experimental correlational descriptive design was used, the data collection instrument was the questionnaire. The population consisted of 368 inhabitants of the province, the questionnaire consisted of 30 questions validated by specialists, Cronbach's Alpha was used for the reliability of the variables, the results of the hypothesis test showed a Spearman correlation coefficient is  $R= 0.827$  and a bilateral significance of 0.000, this establishes that there is a very high positive correlation between information and communication technologies and the quality of the administrative service.

Keywords: ICT, quality of service, management.

## I. INTRODUCCIÓN

A raíz una pandemia llamada en sus inicios COVID – 19, se vivió una crisis en todo el mundo, y esta pandemia ha afectado a diferentes rubros, más aún en nuestra vida cotidiana, ya que a raíz de esta pandemia el gobierno ha venido implementando radicales medidas para bienestar y cuidado de todos nosotros. Esto ha traído como consecuencia generar un cambio radical en los servicios que brinda el sector privado y público.

P. Elosua (2022). La tecnología digital ya forma parte de la práctica relevante de una mejora continua ya que la TIC ha ido generando una fundamental importancia que, en su gran mayoría de quehaceres científicos, educativos y económico, siendo estos muy difíciles de concebir por ello viene a ser una herramienta de alto impacto para el desenvolvimiento de diferentes campos, y el ámbito gubernamental no es ajeno a ello.

El gobierno como una de las medidas drástica que tomó fue el distanciamiento social, medida que evitó que se generen más contagios, pero esto no fue suficiente ya han pasado tres años desde el inicio de esta pandemia y se ha ido generando nuevas variantes, que nos sumerge en seguir en el constante cambio.

E. Portilla (2020) manifiesta que los gerentes de las instituciones proveedoras de servicios deben realizar elecciones adecuadas y oportunas, reconocer de manera precisa los principales desafíos presentes en la empresa y sugerir acciones para elevar la eficacia de su administración. ya que los clientes exigen una calidad de servicio optima. Mantener satisfecho al cliente es fundamental para la captación y retención para así poder generar más ingresos a la organización y de este modo llegue al éxito, es por ello que tienen que adoptar nuevas estrategias y métodos necesarios para así poder brindar un buen servicio de calidad.

La mayoría de entidades públicas y privadas han tenido que realizar planes de contingencia para no quedarse atrás, aunque muchas de ellas no resistieron al cambio y muchas entidades llegaron a fracasar. Ya que una de las medidas principales que tuvieron que tomar las organizaciones fue la implementación de

nuevas tecnologías y como bien sabemos vivimos en país medianamente actualizado ya que aún no contamos con todas las diferentes tecnologías que hay hoy en día, aún tenemos muchos sectores que incluso no llega el internet, no cuentan con conocimiento necesario para poder hacer uso de la tecnología y esto ha generado que las personas se capaciten o se asesoren para poder adaptarse a estas nuevas metodologías que están implementando diferentes organizaciones.

Hoy en día la TIC ha dado un giro de 360° ha ido evolucionando y creando una necesidad donde se ha vuelto de vital importancia para todas las organizaciones, el sector público ha tenido que tomar nuevas medidas e ir innovando en su atención, para así ir mejorando los servicios que brinda para la ciudadanía.

¿Qué relación existe entre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Provincial 2023?

Esta presente investigación justificó su importancia ya que a raíz de la pandemia hemos venido evidenciando cambios drásticos, y muchas organizaciones se han visto afectadas ya que no podían atender a su clientes por el aislamiento social, y a medida que esto ha ido empeorando se ha tenido que implementar el uso de la TIC, para que de esta manera las organizaciones mejoren el servicio que brindan, como lo que viene sucediendo con las municipalidades, hay muchas documentaciones y tramites que realizar y ya no se han podido realizar de forma presencial es por ello que han tenido que ir innovando, pero esto ha repercutido en el servicio que se brinda, ya que muchos usuarios no tienen conocimientos del uso de plataformas digitales, pagos digitales, etc. Las organizaciones han tenido que aplicar nuevos métodos y estrategias para mejorar el servicio, el uso de la tecnología se ha vuelto fundamental para el proceso de información, las organizaciones y los empleados han tenido que adaptarse al cambio ya que nos inclinamos a vivir en un mundo digital.

El presente trabajo permitirá ver cómo influye la TIC en la Calidad de servicio que brinda una Municipalidad Provincial 2023.

Esta investigación ayudará con la problemática que vienen teniendo alguna de las municipalidades, como estrategia es el uso de la TIC para realizar mejoras en la calidad del servicio brindado.

Las siguientes metodologías que se aplicaron fueron en base a diferentes autores especialistas en uso de la TIC, de manera que se han identificado las dimensiones más importantes para el desarrollo de esta problemática, y esto permitirá recolectar información importante para el desenvolvimiento de un plan donde desarrollemos las capacidades.

En esta investigación se consideró como objetivo general, Determinar la relación que existe entre la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) y la calidad de servicio administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023. Para el desarrollo se estableció objetivos específicos; O1: Determinar el nivel de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los pobladores de una Municipalidad Provincial 2023. O2: Determinar el nivel de Tecnologías de la Información y Comunicación por dimensiones. O3: Determinar el nivel de calidad del servicio administrativo de la Municipalidad Provincial 2023. O4: Determinar los niveles de calidad del servicio administrativo según dimensiones.

La hipótesis general planteada fue, Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y la Calidad del Servicio Administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023. H1: Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Elementos tangibles que brinda una Municipalidad Provincial 2023. H2: Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Fiabilidad que brinda una Municipalidad Provincial 2023. H3: Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Capacidad de respuesta que brinda una Municipalidad Provincial 2023. H4: Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Seguridad que brinda una Municipalidad Provincial 2023. H5: Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Empatía que brinda una Municipalidad Provincial 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Como antecedente internacional citamos a M. Villao (2023), en su artículo “La capacidad de ajuste y utilidad de las TICs en América Latina en la crisis COVID-19”; esta proclamación de la pandemia debido al surgimiento y la expansión global del COVID-19 ha ocasionado transformaciones de gran magnitud en todos los aspectos de la sociedad, lo que ha obligado a las personas a ajustarse y emplear la tecnología como una forma de sobrevivencia constante. Este estudio tiene como objetivo determinar cómo América Latina se está adaptando a la epidemia a través de las TIC. Se recurre a una variedad de investigaciones relacionadas con el empleo, la educación y las interacciones sociales, junto con datos estadísticos sobre tecnología e innovación, como puntos de referencia. El enfoque utilizado viene a hacer una revisión sistematizada de la literatura este consta de cuatro etapas: planificación, selección, extracción y ejecución. Los hallazgos revelan que compañías como Zoom, Meta y TikTok supieron aprovechar la situación y experimentaron un crecimiento exponencial; En lo que respecta a la educación universitaria, surgieron numerosas incertidumbres acerca de la calidad educativa y la necesidad apremiante de cambiar de modelos presenciales a virtuales. América Latina ha experimentado un acelerado proceso de transformación digital y se espera que esta tendencia continúe a corto y mediano plazo como resultado de la influencia de la pandemia.

De acuerdo a J. Fabra (2023). en su artículo. “La relevancia de generar contenido digital como medio para elevar la calidad”; la TIC es fundamental para asegurar una educación de alta calidad. Estos períodos de confinamiento han generado una amplia oferta de recursos en línea de alta calidad para respaldar el proceso educativo. La calidad es uno de los elementos más fundamentales que buscan las organización o negocio, sin embargo, a veces a pesar de nuestros mejores esfuerzos, no es fácil lograr la calidad debido a factores económicos, sociales y ambientales, la cultura que estamos tratando. Sin embargo, este concepto se da tanto como en la práctica como en la teoría. Las universidades pueden ser consideradas como uno de los establecimientos o instituciones de servicios más importantes, por el impacto de la calidad que brindan frente a la sociedad en general. De esta forma, quienes los motiven deben de tener claro la responsabilidad y el compromiso que se coloca sobre sus hombros en el desarrollo

de formación de cada colaborador. En estas épocas, la TIC ha mejorado la forma de trabajo de muchas organizaciones, proporcionando innumerables beneficios y oportunidades a través de su uso.

Para N. Huamani (2021) en el artículo “Calidad del servicio en la época de Covid19”; como objetivo primordial fue precisar el grado del servicio percibido durante el virus por los alumnos de la universidad, la muestra se hizo de manera intencional a partir de 142 alumnos. Esta investigación es no experimental – descriptivo de enfoque cuantitativo. Se empleó la modificación del cuestionario sobre la calidad del servicio como método utilizado, estos resultados se analizaron mediante el SPSS, el estudio demuestra un 66,9% de percepción, por lo que nos demuestran que a través del uso de la TIC se ha podido generar una adaptación rápida por parte de los estudiantes. Concluyendo que es de vital importancia saber en qué nivel estamos respecto a la calidad del servicio que brindamos para ver en qué puntos debemos mejorar y más aún estos tiempos de pandemia, donde tenemos que aplicar estrategias claras y directas para poder brindar así un servicio de calidad.

Mientras que Bustamante (2021) en su investigación el objetivo fue examinar la correlación para ello se empleó un método cuantitativo. El análisis de seguimiento utilizando el cuestionario como herramienta concluyó que la calidad del servicio es 55,1% mala, 55,1% baja satisfacción del usuario, 18,4% media, solo 26. 5% de alta reflectividad. Se concluyó que un estadístico de  $Rho=0,760$  refleja un alto grado de correlación positiva. Esto significa que las variables se limitan entre sí, y cuanto mayor sea la calidad, mayor será la satisfacción alcanzada.

Seguimos con V. Guido (2023). En su artículo para un contexto de avance tecnológico, la TIC han revolucionado los métodos y la forma de interacción de las personas. Los asistentes virtuales disminuyen la necesidad de intervención humana y optimizan los recursos de las unidades optimizando cada proceso de atención al cliente. Además, consiguen consolidar su posición en el mercado al añadir valor a su gama de productos y fortalecer de esta manera sus vínculos con los clientes. Se llegó a la conclusión de que el uso del asistente virtual tuvo un efecto beneficioso en la atención al cliente, ya que mejoró aspectos clave como la

empatía, la fiabilidad del servicio y la capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles.

Como antecedente nacional tenemos a J. Oma (2020). En su investigación “La implementación de un gobierno electrónico mediante la colaboración de los trabajadores del poder judicial, Lima 2020”; se emplearon métodos cuantitativos, como correlaciones y un diseño transversal no experimental, para llevar a cabo este estudio. La población censal consistió en 89 trabajadores, quienes respondieron cuestionarios validados por expertos y de alta confiabilidad. Los hallazgos revelan una fuerte correlación entre el gobierno electrónico y colaboradores, indicando una estrecha relación entre ambos (Rho 0.700 y p-valor 0.000).

Entre tanto C. Vilchez (2019) en la tesis “La calidad en la gestión utilizando la TIC planificando mejorar las MYPES, distrito Ascope 2018”; Tiene como finalidad: identificar los principales caracteres de una calidad de gestión utilizando la TIC y la planificación de la mejora en las MYPES. Se realizó una muestra y se seleccionaron por conveniencia 15 micro y pequeñas empresas a través de una encuesta de 21 preguntas. Como resultado se obtuvo que el 60% de representantes tiene conocimientos de gestión de calidad y el 80% de conocimientos de técnicas de marketing, se identificó diferentes puntos y caracteres claves de la calidad de servicio mediante una buena gestión de las TIC y planes para una mejora continua que se brinda en los servicios, en la investigación no es experimental, descriptiva. Se llega a la conclusión que las micro y pequeños negocios si tienen conocimiento básico del uso de las TIC, pero muchos de ellos no lo desempeñan ni lo practican, por falta de conocimiento y resistencia a los cambios.

De esta manera M. Paredes (2021). En su investigación los métodos utilizados de esta investigación se fundamentan en un enfoque descriptivo mediante un diseño no experimental que abarca los tipos fundamentales de investigación. Se desarrolló una muestra estadística de 384 ítems de investigación y dos cuestionarios: con el propósito de analizar los efectos resultantes de la incorporación de las TIC y otro para medir la calidad del servicio, ambos compuestos por 28 ítems. Como conclusión se encontró que existe una correlación moderadamente favorable entre la adopción de las TIC y el efecto generado en la calidad del servicio con una incidencia del 7,18%.

Para D. Torres (2021), En su investigación la finalidad principal fue establecer la conexión entre la utilización de las TIC y la excelencia de los servicios proporcionados a la población de Cusco. Se usó un cuestionario para la recopilación de información, estuvo formado con 150 vecinos, y el cuestionario incluyó preguntas validadas por expertos. Confiabilidad probada usando Alfa de Cronbach, 0,94. El resultado del análisis de la hipótesis reveló un coeficiente de 0,335 con una significancia de 0,000. En consecuencia, hay una relación positiva y poco significativa entre la utilización de las TIC y la calidad del servicio.

Según O. Urquiza (2019). En su investigación "La conexión de gobierno electrónico y la implicación de la Municipalidad de Surco durante el periodo de 2019"; El gobierno electrónico es un tema frecuentemente mencionado cuando se indaga sobre el progreso en un mundo globalizado y su relevancia para diversos ámbitos. Se ha observado que el gobierno electrónico introduce diversas herramientas que mejoran la calidad de los servicios ofrecidos, pero no necesariamente implica una conexión universal en todos los casos y en todo momento. La finalidad es examinar que conexión hay entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana, de tal forma de explorar cómo la adopción de la TIC estimula una implicación de la ciudadanía referente a temas de impacto para la comunidad, mejorando así cada servicio proporcionado. El valor fundamental de este estudio reside en evidenciar que no existe una correlación o interferencia mutua directa entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico, sin embargo, la implementación del gobierno electrónico puede generar un impacto notable en la mejora de los servicios brindados a los ciudadanos.

Siguiendo a C. Bonilla (2022). En su investigación se investigó la correlación entre el empleo de la TIC y la administración de la calidad en esta entidad pública. Se empleó un enfoque hipotético combinado con un estudio correlacional transversal descriptivo de naturaleza cuantitativa. La muestra de participantes incluyó a 30 individuos que trabajaban en la Municipalidad de DEMUNA, Jesús María, y se utilizaron herramientas de recolección de información previamente validadas y confiables. Los programas estadísticos, como Excel y SPSS versión 26, se utilizaron para realizar pruebas de homogeneidad y determinar qué tipo de estadístico se emplearía para analizar las hipótesis. Se dio resultados del análisis

estadístico mostrando que el gobierno electrónico en DEMUNA, Jesús María, está relacionado con la gestión de calidad.

Sin embargo, Castillo (2019) en su investigación "La TIC y el impacto en el rendimiento laboral Gestión Educativa Local Santa durante el año 2018"; se planteó una propuesta para ver la correlación entre la utilización de la TIC y el desempeño laboral. El enfoque utilizado fue de diseño no experimental, con muestreo en zonas relevantes y secciones transversales. Se emplearon métodos de encuesta, utilizando un cuestionario aplicado a 30 empleados. Después de procesar la información, se utilizó el coeficiente de Spearman (Rho) para establecer una relación el valor obtenido fue de 0,997. En consecuencia, como resultado del estudio, se determinó que hay una relación correlativa entre las variables analizadas de la investigación.

De esta manera D. Asunción (2021). En su tesis "Habilidades digitales y gestión administrativa en el municipio de la provincia de Huaraz, 2021". Se desarrolló de manera aplicada, de diseño no experimental, unidad los empleados del área administrativa. La investigación muestra que ambas variables están relacionadas y son significativas con estadísticas de chi-cuadrado con  $p < 0,05$ . Sin embargo, hay aspectos en procesos de medición y gestión de competencias digitales que deben ser mejorados. Se puede afirmar que el uso de la tecnología como proceso y gestión de información ha permitido mejorar el trabajo dentro las municipalidades, esto ayuda a brindar un mejor servicio mediante un gobierno electrónico, ya que permite el cruce de información instantáneo y didáctico para quien lo requiera, y de esta manera lograr un trabajo y servicio de calidad siendo eficiente y eficaz en el tiempo.

Mientras que W. Serpa (2020). En su investigación "La implementación del gobierno electrónico en procedimientos del sector administrativo del establecimiento de Salud El Progreso - Carabayllo en el 2019". La finalidad es la potencial relación entre procesos administrativos y la aplicación del gobierno electrónico. Se realizó una investigación no experimental básico cuantitativo. La información obtenida reveló que el 75,0% de los individuos involucrados consideró que el grado de implementación del gobierno electrónico fue óptimo. Además, se encontró que los trámites administrativos se llevan a cabo a un nivel satisfactorio,

también con un 75,0%. Estos resultados sugieren que los procesos administrativos se adecuan al modelo de regresión logística ordenada.

Seguimos con Peña Pineda, E. J. (2022). En el estudio la finalidad principal fue determinar una conexión de la TIC y calidad de servicio brindados en el Hospital de Ica durante el año 2022. La investigación se sitúa en un método básico y utiliza diseños asociados no experimentales, transversales y cuantitativos. La muestra consistió en 78 profesionales de la salud que utilizan tecnología en su trabajo. La recopilación de información se realizó mediante la utilización de dos formularios de preguntas diseñados específicamente, los cuales fueron evaluados en una escala Likert. Se emplearon herramientas estadísticas para procesar la información y poder analizarlo mediante el Microsoft Excel y SPSS. Además, se utilizó Rho de Spearman, Pruebas paramétricas, evaluación de relaciones entre variables. Como resultado, se obtuvo la correlación de 0,638. En conclusión, un vínculo significativo entre el impacto de las TIC y la calidad del servicio.

Para Robles T. (2023). En su investigación "Como influye las TIC en el servicio al ciudadano que brinda la Municipalidad de Cajamarca, 2022". Como propósito de la investigación estudiada fue ver de qué manera se emplean las TIC y cómo afectará los servicios al ciudadano del municipio en Cajamarca en el 2022. En este sentido, Los métodos de investigación son cualitativos y básicos, y su diseño es más fenomenológico que empírico. La técnica es la entrevista, la herramienta es la guía de entrevista estructurada; la población incluye seis funcionarios de la ciudad de Cajamarca. Como resultado, obtienen: 1. Todos los participantes coincidieron en que el uso de las TIC contribuye a flexibilizar los procedimientos administrativos en las unidades estructurales, 2. Los participantes coincidieron en que las TIC contribuyen a la transparencia de la información, 3. Los encuestados están de acuerdo en que el uso de las TIC proporciona una buena función de servicio público. 4. Los encuestados confirmaron que el uso de las TIC reduce los costos de las instituciones públicas. Finalmente, se concluyó que el uso de las TIC tuvo un efecto positivo en los servicios prestados a los ciudadanos, mejorando el estilo de vida haciéndola más eficiente y eficaz.

Según Poveda P. (2020). En su artículo nos menciona que hoy en día la tecnología es vital dentro de las instituciones. Sin embargo, la tecnología mejorará

más que las aulas; se debe prestar más atención a los aspectos educativos y de contenido para involucrar a los participantes y permitir un cambio gradual y acelerado en los métodos que van aplicando en la enseñanza. Responder a las necesidades de competitividad. En el Siglo XXI marcó el surgimiento del conocimiento en la sociedad y el uso simultáneo de la TIC casi dos décadas después la educación en esta transformación social, los actores de la educación continúan estudiando sus funciones y efectos y consecuencias. Esto requiere evaluar si hay un impacto en la vida cotidiana con la integración de las herramientas digitales en la educación profesional representa uno de los desafíos que la educación debe afrontar, porque los beneficios no se limitan a que mejore la calidad si no también las prácticas docentes mejoran la calidad de la educación para las generaciones futuras.

Para Meléndez O. (2022). En su investigación “Determinar cómo influye la TIC en la calidad de servicios educativo en la Universidad Nacional Agraria”. Como finalidad del estudio fue ver cómo la administración de las (TIC) afectó la calidad de los servicios educativos proporcionados por la Universidad Nacional Agraria de la Selva durante el año 2022. El método es cuantitativo, aplicado, no experimental y causal por diseño. Hay un total de 247 alumnos, la muestra consta de 151 alumnos, y la muestra es de tipo probabilidad aleatoria simple. Se utilizó como instrumento un cuestionario en escala de Likert sobre variables relacionadas. Estas herramientas han sido analizadas para determinar su fiabilidad y validez. Se evidenciaron efectos significativos de la gestión de las TIC ( $13.509 > 2$  y  $p: 0.000$ ), información ( $16.458 > 2$  y  $p: 0.000$ ), comunicación ( $12.025 > 0.00$ ), convivencia digital ( $15.490 > 2$  y  $p: 0.000$ ) y Tecnología ( $17.452 > 2$  y  $p: 0.000$ ) coinciden con los objetivos generales y específicos, validando supuestos generales y específicos pertinentes.

Según nos menciona Gutiérrez P. (2022). Tuvo como objetivo mostrar si existe una relación entre las TIC y la calidad de los servicios de los usuarios de la fiscalía de Ica en el 2021. Se utilizaron métodos de aplicación, métodos cuantitativos y diseños relacionados. Había 161 personas en la muestra utilizando como herramienta el método de un cuestionario mediante una escala de Likert, encontrándose que el 15,0% de los usuarios percibía esta variable en un nivel alto.

Con respecto a la tecnología de la comunicación, el 64,8% se encuentra en un nivel medio y el 20,2% en un nivel bajo. El 24,7% de la población cree que el grado de fluctuación en la calidad de los servicios al usuario es alto, el 50,6% cree que es medio y el 24,7% cree que es bajo. Finalmente, concluyeron que la variable TIC se correlaciona significativamente con variable calidad de servicio al cliente, mostrando una correlación altamente positiva que es significativa a  $00,00 < 0,05$ .

Para Silvera B. (2020). En su investigación el propósito del estudio: La investigación es fundamental. Se utilizó un diseño transversal no experimental correlacionado. Su grupo muestral estuvo conformado por 60 empleados, para lo cual se utilizaron como herramientas dos cuestionarios, uno de uso de TIC con 20 ítems y otro de calidad de los servicios de capacitación con 34 preguntas evaluadas por evaluación de expertos. En términos de resultados, la tasa principal de uso de Tics es normal al 50% y alta al 35%, el nivel es medio y relativamente alto, 75% y 16,7%, respectivamente, se concluyó que la diferenciación en el uso de las TIC está estrechamente relacionada con la calidad que brinda las instituciones.

Para Humpire C. (2022). En su estudio los métodos utilizados son hipotético-deductivos y el diseño es no experimental e interdisciplinario. Segmentación y causalidad. Hay 50 profesores en la muestra. Se desarrolló una técnica de encuesta, la cual es un cuestionario diseñado en formato Google para recolectar información de los docentes. El coeficiente de confiabilidad de Cronbach se aplicó, obteniendo un valor de 0.918 TIC y 0.966 para calidad del servicio educativo. Además, generaron gráficos de barras y tablas de distribución de frecuencias para realizar el análisis descriptivo. Según el estadístico de regresión común ( $R^2$ ) se obtuvo el impacto de las TIC en la calidad de los servicios educativos ( $Nagelkerke = 0,488$ ), lo que confirma la hipótesis.

Según Lecca F. (2022). En su investigación “Determinar cómo influye la TIC en la calidad del servicio docente”. El objetivo es determinar cómo afecta el uso de las TIC a la I.E. la calidad de los servicios de los maestros. El método es un diseño no experimental cuantitativo, no correlacional para comprender la relación y sus dimensiones entre la variable uso y la calidad del servicio. Los datos se recolectaron mediante dos cuestionarios tipo Likert como resultados: el 33,82% de las personas encuestadas creen que el uso de las TIC es frecuente, el 66,18% de los

encuestados cree que es bueno; El 19,12% de estudiantes cree que la calidad del servicio recibido es muy buena, el 80,88% de estudiantes cree que es muy buena; El coeficiente que establece la relación inversamente proporcional entre dos variables, expresan la medida de correlación entre las variables analizadas. Por tanto, si el uso de las TIC mejora el rendimiento laboral en IE.

Para Naranjo R. (2020). En su investigación la muestra de estudio fue de 50 docentes pertenecientes al tipo docente no probabilístico. La muestra fue tomada para recoger datos de cada variable de la investigación "Uso de las TIC y calidad de los servicios educativos", Se empleó encuesta como una metodología para recopilar información necesaria y se adicionó una herramienta de evaluación dos cuestionarios, cada variable independiente estuvo conformada por 27 ítems, mientras que la variable dependiente estuvo conformada por 36 ítems con una escala de calificación "Me gusta". Análisis, resultados mediante la codificación y tabulación de la información en tablas y gráficos mediante procesamiento estadístico en SPSS versión 22. Se concluyó que la meta general se puede lograr si la escala demuestra un muy buen porcentaje del 80%, y se determinó que los supuestos generales tienen una correlación positiva moderadamente alta, valor de significancia lateral de 0,01, menor que el valor de 0,05. Por tanto, la conclusión es que la usabilidad adecuada de la TIC resultará en una mejora del nivel de calidad de los servicios educativos en aspectos técnicos, educativos, metodológicos, participativos y personales.

Según Quispe H. (2023). En su investigación "Relación entre el uso de las TIC y la calidad de atención". El estudio es un estudio de referencia de diseño transversal hipotético no-experimental deductivo, la unidad de análisis estuvo compuesta con 104 profesionales de la salud. Se realizó una encuesta para recopilar datos y se utilizaron cuestionarios como instrumentos para dos variables de la encuesta. Los resultados mostraron que entre los trabajadores de salud del establecimiento regional de salud Cusco, el 48,1% dijo que el nivel era insuficiente, el 37,5% dijo que el nivel era suficiente y el 14,4% dijo que el nivel no era alto. Además, en caso de calidad desigual del personal médico, el 53,8% de la población dijo que el nivel no es suficiente, el 37,5% de la población dijo que están calificados y el 8,7% de la población dijo que son promedio. Se concluyó que existe una

correlación entre la calidad de atención de los sujetos responsables de los servicios de salud y el uso de las TIC, hubo un aumento del nivel de las TIC se manifiesta en mejorar de la calidad asistencial, es decir, el uso intensivo de las TIC para promover el máximo aprovechamiento de las ventajas de la economía digital en una sociedad de información y conocimiento.

Finalmente podemos señalar que esta continua evolución que ha generado la TIC y su integración en diferentes dominios sociales desencadenaron una serie de consecuencias que han ido cambiando nuestro estilo de vida cotidiano, en el trabajo, en la educación. Sin embargo, el uso de las nuevas tecnologías en diferentes ámbitos no garantiza que las TIC se utilicen de forma eficaz para alcanzar su máximo potencial en el desarrollo del aprendizaje. Actualmente, se ha evidenciado muchas falencias en varios sectores respecto al uso de las tecnologías, antiguamente este método no era fundamental para el aprendizaje, pero vivimos en un mundo cambiante donde tenemos que adaptarnos al cambio.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

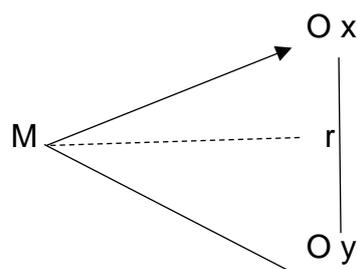
##### 3.1.1. Tipo de investigación

La investigación aplicada también se denomina práctica, activa y dinámica. y, según Segara, se caracteriza por los intentos de aplicar y utilizar los conocimientos adquiridos. También está íntimamente relacionado con la investigación básica ya que se basa en los resultados y éxitos de estudios posteriores. (2020, p. 08).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

La investigación no experimental se desarrolla sin manipular variables, y Rodríguez también menciona que en este estudio se determinarán naturalmente algunos fenómenos para ver efectos de otras variables. Para que luego pueda ser analizado cuidadosamente. (2022, p. 369).

Los diseños transeccionales para Manterola son de características descriptiva ya que está diseñado para detectar la presencia de métodos, niveles de uno o más variables en un conjunto es puramente descriptiva. Transversal buscando la medición del fenómeno dado en estos momentos. (2023, p. 08).



#### Donde:

M: Muestra

O x: Variable Independiente

O y: Variable Dependiente

R: Relación

Según Miguel, una investigación cuantitativa es la relación entre variables y explican las relaciones entre ellas. (2022, p. 24).

Las variables que se utilizaron en esta investigación serán dependientes e independientes, lo cual es un enfoque cuantitativo porque mide el alcance de cada variable que se estudia.

### 3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Tecnología De La Información Y Comunicación

Definición conceptual: La tecnología ha mejorado significativamente la eficiencia en la recopilación de información y la investigación, la eficiencia en el desarrollo de soluciones, la eficiencia en la comunicación de resultados, los procesos de equipo y las comunicaciones de la organización han sido calificados como los factores más efectivos según las categorías generales. Para Rashidi, la TIC es una de esas herramientas que no puede reemplazar el crecimiento real, pero brinda herramientas que puede impulsar el crecimiento de una organización. Se debe realizar capacitaciones constantes relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para tener una base adecuada para la planificación. (2021, p.119).

Definición operacional: Se calculó mediante una encuesta, que fue aplicada a los ciudadanos pertenecientes a la Municipalidad Provincial.

Dimensiones: Ética y autocuidado, TIC y sociedad, Experiencia tecnológica, Comunicación, Uso de las TIC.

Indicadores: Secreto de información, Cambios que origina la TIC, Sistema integrado, Adaptar a la TIC, Plataformas virtuales, Destreza de Manejo de la TIC, Gestión de la TIC, Uso personal, Comunicación oportuna, Mesa de partes, Acoplamiento del personal, Tiempo de acceso, Progreso de capacidades en TIC.

Escala de medición: Ordinal.

Variable Dependiente: Calidad Del Servicio Administrativo

Definición conceptual: La calidad ya no se trata de realizar satisfactoriamente una tarea, ahora es el resultado de momentos auténticos vividos por los consumidores y/o clientes. Conocer el ciclo de servicio y sus momentos reales ayuda al personal de servicio a comprender los distintos puntos de vista del cliente y verlo como lo ve el cliente. Para Quesada Las empresas que se ven beneficiadas por las prestaciones de servicios son las primeras en abordar los problemas de calidad. Las razones obvias de la resiliencia en las ganancias y las posiciones de

mercado ya han comenzado a ser tendencia. Las entidades sin fines de lucro también han identificado una posibilidad de mejora a través de sus propias iniciativas más conscientes de la calidad, cultural que aplican las empresas. (2021, p.3).

Definición operacional: Se calculó mediante una encuesta, que fue aplicada a los ciudadanos pertenecientes a la Municipalidad Provincial.

Dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

Indicadores: Instalación de equipos, Ambientes Limpios, Personal de apariencia pulcra, Cronogramas de actividades, Transmite confianza, Agiliza las actividades, Personal para orientación, Tiempo de espera, Respuestas eficientes, Transmite confianza y seguridad, Personal capacitado para solucionar inconvenientes, Personal Cordial, Atención personalizada, Comprende las necesidades.

Escala de medición: Ordinal.

### 3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### 3.3.1. Población

Para Bustamante la población de estudio es la población para la cual obtendremos los resultados, la población considerada como un conjunto de situaciones similares con unas características (2020, p.80).

En este trabajo de investigación nos hemos enfocado en los pobladores pertenecientes a una Municipalidad Provincial 2023; el cual estuvo compuesto por 8,940 ciudadanos de ambos sexos.

- Criterios de inclusión: Se consideró a los ciudadanos que pertenezcan al sector que abarca dicha Municipalidad, de género masculino o femenino de 18 a 64 años de edad, que hayan hecho uso de algún trámite en la Municipalidad,
- Criterios de exclusión: Se excluirá a los ciudadanos que pertenezcan a otra provincia, personas mayores de 65 años de edad.

### 3.3.2. Muestra

Según Mucha, trata a la muestra como una unidad o un extracto de la población también se considera un subgrupo que contiene elementos que pertenecen o tienen características similares a una población. (2021, p.175).

Realizamos una muestra a una población finita usando 5% como error y 95% de nivel de confianza considerando nuestra población a los ciudadanos pertenecientes a una Municipalidad Provincial 2023.

Fórmula:

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

Donde:

N = Total de la Población

Reemplazando:

Z = 1.96<sup>2</sup>

p = Consideramos el 50%

$$n = \frac{8940 \times 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2(8940 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

e = Error (5% = 0.05)

n = 368

q = 1 - p = 50% = 0.50

La muestra de la investigación es de 368 ciudadanos pertenecientes a una Municipalidad Provincial 2023.

### 3.3.3. Muestreo

Las muestras probabilísticas, según Hernández definen a la población todos los componentes sin exclusión todos los elementos en la muestra deben tener igual probabilidad de ser seleccionados, lo cual se logrará al determinar tanto el tamaño de la muestra como su semejanza con la población mediante una mecánica de unidades de muestreo o elegir aleatoriamente (2021, p. 3).

El muestreo será probabilístico aleatorio simple, enfocándonos en los ciudadanos pertenecientes a una Municipalidad Provincial 2023.

### 3.3.4. Unidad de análisis

En la presente investigación se trabajó con los ciudadanos pertenecientes a una Municipalidad Provincial.

### 3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para Cano, el estructurar un diseño detallado de los pasos que nos llevan a una meta a partir de la recolección de datos con propiedades, definiciones y variables de la unidad de análisis. (miembro, grupo, fenómeno, proceso, organización, etc.). (2020, p. 107).

El método de recogida de datos utilizado fue un cuestionario cerrado, medido en escala tipo Likert, que incluía diferentes ítems, mediante el cual pudimos recoger la información necesaria para desarrollar nuestras variables

1.Tabla. Escala de Likert

<b>PUNTUACIÓN</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>
5	Siempre
4	Casi siempre
3	A veces
2	Casi nunca
1	Nunca

**Fuente:** Rensis Likert (*Método de evaluaciones sumarias*).

#### 3.4.1. Validez

Según Reyes en general, la validez es el tamaño del instrumento que permite medir las variables. (2022, p. 24).

Según Zamora se tiene que analizar el contenido mediante juicio de expertos, estos expertos lo evaluarán mediante una escala pre diseñada para cada variable de estudio. (2020, p 43).

Para respaldar esta investigación, cinco expertos de la especialidad evaluaron la usabilidad del instrumento.

2.Tabla. Validación de cuestionario

EXPERTOS	VALIDADOR	GRADO	REULTADO
1	Cerdan Linares Luis	Magister en Gestión Publica	Aplicable
2	Castañeda Mendieta, Hermes	Magister en Gestión Publica	Aplicable
3	Esquivel Avalos, Melva	Magister en Gestión Publica	Aplicable
4	Gary Liza Gomero	Magister en Gestión Publica	Aplicable
5	Tolentino Montenegro Miguel Angel	Magister en Gestión Publica	Aplicable
<b>PROMEDIO</b>			<b>Aplicable</b>

### 3.4.2. Confiabilidad

Para Castillo la fiabilidad aplicada al dispositivo de medición le permite ver cómo el desarrollo continuo del objeto o el elemento mismo conduce a la misma conclusión. (2020, p. 58). Utilizaremos el Alfa de Cronbach, para determinar la confiabilidad del instrumento de medición.

3.Tabla. Escala de confiabilidad Alfa de Cronbach

Variable	Nula	Muy baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada	Total o perfecta
Tecnología De La Información Y Comunicación	0					0.92	1
Calidad Del Servicio Administrativo	0				0.88		1
0% de confiabilidad							100% De confiabilidad

**Fuente:** Dr. Roberto Hernández Sampieri

Se aplicó el Alfa de Cronbach para cada variable TIC y calidad del servicio administrativo, se obtuvo 0.92 y 0.88, obteniendo como resultado el instrumento aplicable.

### 3.5. Procedimientos

En esta investigación se utilizó método cuantitativo, con la finalidad de medir las variables en estudio TIC y calidad del servicio administrativo. Se realizó a través de la implementación de un cuestionario compuesto por preguntas diseñadas para obtener información específica. Esta información se cuantificó utilizando la escala de Likert.

Se aplicó el cuestionario a 368 ciudadanos pertenecientes a una Municipalidad Provincial 2023. El cuestionario fue validado por expertos y se evaluó su confiabilidad antes de su implementación para obtener resultados precisos. Se estableció contacto con los ciudadanos previa obtención de su consentimiento, para recopilar datos necesarios para la investigación.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

Se realizaron pruebas apropiadas de los resultados de este estudio utilizando programas de Excel, fórmulas estadísticas de población finita y coeficientes Alfa de Cronbach.

Para recolectar los datos se tuvo en cuenta la población correspondiente; se aplicó la fórmula correspondiente a una población finita, y dado que era un resultado grande, se realizó un muestreo aleatorio; el mismo evento también provocó una disminución de 368 habitantes en el área de la Municipalidad Provincial 2023.

A partir de los datos obtenidos, se crearon gráficos estadísticos con el fin de proporcionar una visualización más clara y detallada de los resultados obtenidos para cada pregunta formulada a los ciudadanos pertenecientes a la Municipalidad Provincial 2023.

### 3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos son principios esenciales. Según Roman (2019). “El aspecto de la información es particularmente pronunciado al realizar una investigación, como efectuar debates científicos y la publicación de la investigación con su respectivo resultado así mismo la revisión de artículos científicos y la

solicitud de financiación para la investigación. Las cuestiones éticas están estrechamente vinculadas a la información a brindar". Los aspectos éticos considerados en este estudio son los siguientes:

Un sello distintivo de la confiabilidad es la honestidad. Según Vargas (2022). "La realización de una prueba de validación es esencial por lo que se ve la fiabilidad de las condiciones óptimas". Los datos recibidos de la organización; y las encuestas realizadas serán completamente anónimas.

La humildad es falta de orgullo. Según Rebeca (2019). "La humildad debe distinguirse del sentimiento de pérdida asociado con el concepto de exclusión social y la humillación asociada con la falta de integridad y autoestima". La investigación se basa en la sencillez y la humildad.

Honestidad de la verdad y la justicia. Para Espineira (2020). "Los valores individuales diversos caracterizan el comportamiento de las personas en las interacciones interpersonales." Todos los datos recolectados son verdaderos y confiables. Nada ha cambiado.

La responsabilidad surge en la conciencia de las personas. Para Tozzi (2020). "Es un sentimiento que se manifiesta tanto en el interior de los individuos como en las dimensiones colectivas y personales". Las investigaciones se llevaron a cabo de manera responsable y oportuna.

La empatía es la relación afectiva a una realidad ajena. Para Duarte (2023). "La empatía permite comprender mejor los puntos de vista de otros".

El respeto en esta investigación, se respetó la opinión de cada persona encuestada. Según Rodríguez (2020). "El respeto por los demás está asociado a las buenas prácticas sociales".

El compromiso el investigador estuvo comprometido con la investigación realizada. Para Littlewood (2020) "El compromiso es la obligación formal entre una o más personas hacia un determinado objetivo".

Aceptar o rechazar el consentimiento. Según Ortiz (2021). "El consentimiento es importante cuando se trata de restricciones personales." Se ha obtenido la autorización para recolectar la información requerida en el estudio.

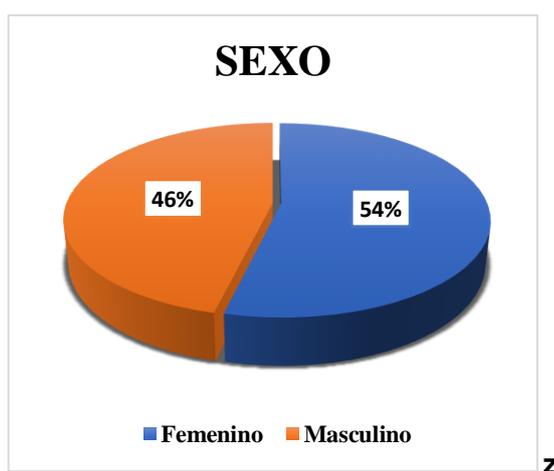
## IV. RESULTADOS

### ASPECTOS GENERALES

4.Tabla. Según Sexo

SEXO		
	Frecuencia	%
Femenino	198	54%
Masculino	170	46%
Total	368	100%

Fuente: Elaborado por el autor



### INTERPRETACIÓN:

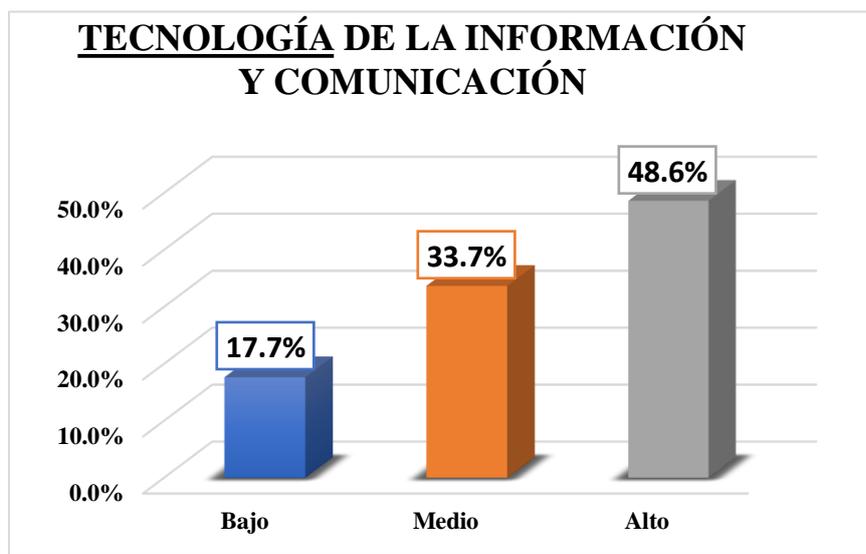
De acuerdo a la evaluación que se llevó a cabo a los pobladores de la provincia, observamos que 54% son varones y el otro 46% mujeres.

**Objetivo Específico 1: Determinar el nivel de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los pobladores de una Municipalidad Provincial 2023.**

5.Tabla. **Tecnología De La Información Y Comunicación**

Nivel	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
	Frecuencia	%
Bajo	65	17.7%
Medio	124	33.7%
Alto	179	48.6%
Total	368	100%

Fuente: Elaborado por el autor



**INTERPRETACIÓN:**

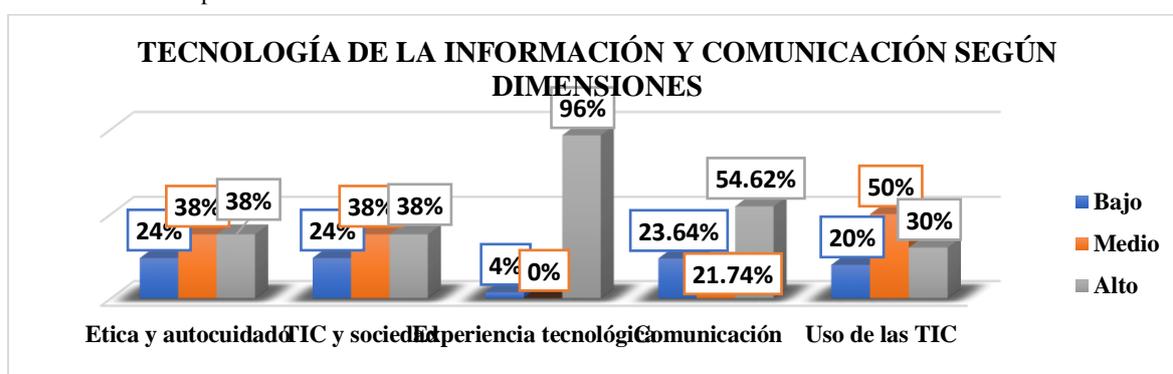
De acuerdo a la evaluación los pobladores de la provincia, observamos que el 48.6% de ellos percibieron un nivel alto con respecto la TIC, mientras que el 33.7% siente que su nivel es medio, finalmente el 17.7% restante de los pobladores siente que su nivel es bajo.

**Objetivo Específico 2: Determinar el nivel de Tecnologías de la Información y Comunicación por dimensiones.**

6.Tabla. Tecnología De La Información Y Comunicación Según Dimensiones.

TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN SEGÚN DIMENSIONES										
Nivel	Ética y autocuidado		TIC y sociedad		Experiencia tecnológica		Comunicación		Uso de las TIC	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	88	24%	88	24%	13	4%	87	23.64%	73	20%
Medio	140	38%	140	38%	0	0%	80	21.74%	184	50%
Alto	140	38%	140	38%	355	96%	201	54.62%	111	30%
Total	368	100%	368	100%	368	100%	368	100%	368	100%

Fuente: Elaborado por el autor



**INTERPRETACIÓN:**

Observamos que, según el cuadro, la TIC esta comprendido por 5 dimensiones, las cuales son y expresan lo siguiente:

- En la dimensión **Ética y autocuidado**, observamos que, del total de pobladores evaluados, el 38% percibe niveles altos con respecto a esta dimensión, por otro lado, y de igual porcentaje el 38% niveles medios y el 24% restante niveles bajos.
- Para la dimensión **TIC y sociedad**, se observa que el 38% de pobladores perciben niveles altos con respecto a las tic y sociedad, así mismo otro 38% de los pobladores perciben niveles medios, y el 24% restante niveles bajos.
- En la dimensión **Experiencia tecnológica**, según el análisis observamos que el 96% de los pobladores percibe un nivel alto con respecto a esta dimensión, y el 4% restante niveles bajos.

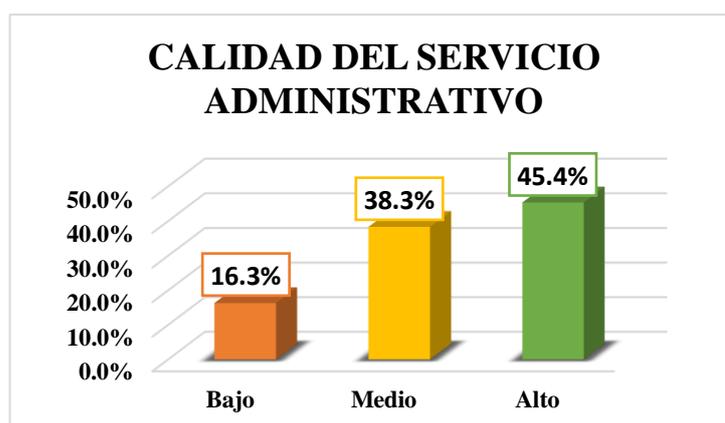
- Con respecto a la dimensión **Comunicación**, vemos que el 54.62% de los pobladores evaluados perciben niveles altos, 21.74% niveles medios y 23.64% restante niveles bajos.
- Para la dimensión **uso de las TIC**, observamos que el 50% de los pobladores perciben niveles medios en esta dimensión, 30% niveles altos y el 20% restante niveles bajos.

**Objetivo Específico 3: Determinar el nivel de calidad del servicio admirativo de una Municipalidad Provincial 2023.**

7.Tabla. Calidad Del Servicio Administrativo

Nivel	CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO	
	Frecuencia	%
Bajo	60	16.3%
Medio	141	38.3%
Alto	167	45.4%
Total	368	100%

Fuente: Elaborado por el autor



**INTERPRETACIÓN:**

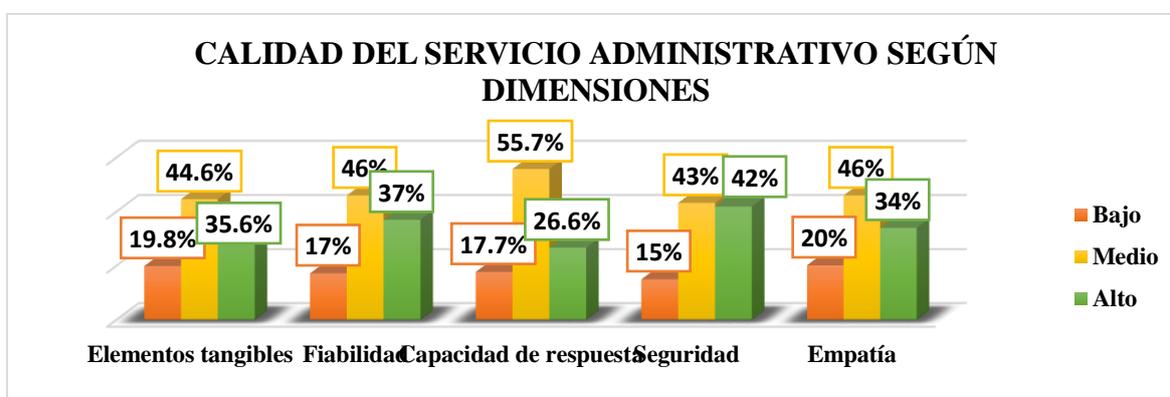
Observamos que, el 45.4% de los pobladores que han sido evaluados perciben niveles altos con respecto a la Calidad del servicio administrativo, el 38.3% niveles medios y el 16.3% restante niveles bajos.

**Objetivo Específico 4: Determinar los niveles de calidad del servicio administrativo según dimensiones.**

8.Tabla. Calidad Del Servicio Administrativo Según Dimensiones

CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO SEGÚN DIMENSIONES										
Nivel	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Bajo	73	19.8%	63	17%	65	17.7%	55	15%	74	20%
Medio	164	44.6%	169	46%	205	55.7%	159	43%	169	46%
Alto	131	35.6%	136	37%	98	26.6%	154	42%	125	34%
Total	368	100%	368	100%	368	100%	368	100%	368	100%

Fuente: Elaborado por el autor



**INTERPRETACIÓN:**

Observamos que, según el cuadro, la Calidad del servicio administrativo está comprendido por 5 dimensiones, las cuales son y expresan lo siguiente:

- Para la dimensión **Elementos tangibles**, observamos que, del total de pobladores evaluados, el 44.6% percibe niveles medios con respecto a esta dimensión, por otro lado, el 35.6% niveles altos y el 19.8% restante niveles bajos.
- En la dimensión **Fiabilidad**, se observa que el 46% de pobladores perciben niveles medios con respecto a la fiabilidad, así mismo el 37% de los pobladores perciben niveles altos, y el 17% restante niveles bajos.
- Con respecto a la **Capacidad de respuesta**, según el análisis se observa el 55.7% de los pobladores percibe un nivel medio con respecto a esta dimensión, 26.6% niveles altos y el 17.7% restante niveles bajos.

- En la dimensión **Seguridad**, vemos que el 43% de los pobladores evaluados perciben niveles medios, 42% niveles altos y 15% restante niveles bajos.
- Y para la dimensión **Empatía**, observamos que el 46% de los pobladores perciben niveles medios en esta dimensión, 34% niveles altos y el 20% restante niveles bajos.

### CONTRASTE DE HIPOTESIS

9.Tabla. Prueba De Normalidad:

#### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	.306	368	.000
CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO	.288	368	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors  
Fuente: Pruebas no Paramétricas: Kolmogorov-Smirnov

Para comprobar la normalidad de los datos en este estudio específico, se ha utilizado la prueba de **Kolmogorov-Smirnov**, por lo que Wee (2021). Nos menciona que “Kolmogorov-Smirnov es el estadístico más adecuado para muestras mayores que 50”, como es el caso de  $n = 368$ . La probabilidad de obtener estos valores al azar si la distribución fuera normal de  $p$  (**0.000 y 0.000**). Dado que esta probabilidad es menor que el nivel de significancia de 0.05, puede concluir que la variable no cumple con el supuesto de normalidad.

Por consiguiente, se utilizarán pruebas no paramétricas para analizar la relación entre la TIC y la Calidad del Servicio Administrativo, específicamente la prueba de correlación de Spearman ya que las variables están en escala ordinal.

10.Tabla. Hipotesis General

**H1:** Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y la Calidad del Servicio Administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023

**H0:** No existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y la Calidad del Servicio Administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023

<b>Correlaciones</b>			
Rho de Spearman		TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	<b>Coefficiente de correlación</b>	1.000	<b>,827**</b>
	<b>Sig. (bilateral)</b>		<b>.000</b>
	N	368	368
CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO	<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>,827**</b>	1.000
	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>.000</b>	
	N	368	368

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

Fuente: Coeficientes rho de Spearman

**ESCALA DE INTERPRETACIÓN PARA LA CORRELACIÓN DE SPEARMAN**

VALOR	CRITERIO
<b>R = 1,00</b>	Correlación Perfecta
<b>0,80 ≤ R ≤ 1,00</b>	Correlación muy Alta
<b>0,60 ≤ R ≤ 0,80</b>	Correlación Alta
<b>0,40 ≤ R ≤ 0,60</b>	Correlación Moderada
<b>0,20 ≤ R ≤ 0,40</b>	Correlación Baja
<b>0,00 ≤ R ≤ 0,20</b>	Correlación Muy Baja
<b>R = -0</b>	Correlación Nula

Al examinar la significancia de los datos, se observó que el valor de **p = 0.000**, lo que indica que es menor que el nivel de significancia establecido de 0.05 bajo un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, rechazamos la **H0** y aceptamos que existe una Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y la Calidad del Servicio Administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023. Ya que, de acuerdo a la escala de interpretación, podemos observar que el coeficiente de correlación de Spearman es **R=0.827**, esto establece que existe Correlación Positiva Muy Alta entre las Tecnología de la Información y Comunicación y la Calidad del Servicio Administrativo.

## 11.Tabla. Hipotesis Especificas

Correlaciones						
Rho de Spearman		Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Coefficiente de correlación	<b>,564**</b>	<b>,587**</b>	<b>,387**</b>	<b>,340**</b>	<b>,245**</b>
	Sig. (bilateral)	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>	<b>.000</b>
	N	368	368	368	368	368

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

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).  
Fuente: Coeficientes rho de Spearman

### Hipótesis específico 1: Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Elementos tangibles

**H1:** Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Elementos tangibles que brinda una Municipalidad Provincial 2023.

**H0:** No existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Elementos tangibles que brinda una Municipalidad Provincial 2023.

El cuadro indica que al analizar la significancia se encontró que el valor de **p = 0.000** fue menor que el nivel de significancia establecido de 0.05 bajo un nivel de confianza del 95%. Esto llevó a la conclusión de que hay una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Elementos tangibles y las Tecnologías de la Información y Comunicación. Además, se menciona que, de acuerdo a la escala de interpretación, el coeficiente de correlación de Spearman fue **R=0.564**, lo que indica la existencia de una correlación positiva moderada.

## **Hipótesis específico 2: Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Fiabilidad**

**H1:** Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Fiabilidad que brinda una Municipalidad Provincial 2023.

**H0:** No existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Fiabilidad que brinda una Municipalidad Provincial 2023.

El cuadro indica que al analizar la significancia se encontró que el valor de **p = 0.000** fue menor que el nivel de significancia establecido de 0.05 bajo un nivel de confianza del 95%. Esto llevó a la conclusión de que hay una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Fiabilidad y las Tecnologías de la Información y Comunicación. Además, se menciona que, de acuerdo a la escala de interpretación, el coeficiente de correlación de Spearman fue **R=0.587**, lo que indica la existencia de una correlación positiva moderada.

## **Hipótesis específico 3: Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Capacidad de respuesta**

**H1:** Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Capacidad de respuesta que brinda una Municipalidad Provincial 2023.

**H0:** No existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Capacidad de respuesta que brinda una Municipalidad Provincial 2023.

El cuadro indica que al analizar la significancia se encontró que el valor de **p = 0.000** fue menor que el nivel de significancia establecido de 0.05 bajo un nivel de confianza del 95%. Esto llevó a la conclusión de que hay una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Capacidad de respuesta y las Tecnologías de la Información y Comunicación. Además, se menciona que, de acuerdo a la escala de interpretación, el coeficiente de correlación de Spearman fue **R=0.387**, lo que indica la existencia de una correlación positiva baja.

#### **Hipótesis específico 4: Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Seguridad**

**H1:** Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Seguridad que brinda una Municipalidad Provincial 2023.

**H0:** No existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Seguridad que brinda una Municipalidad Provincial 2023.

El cuadro indica que al analizar la significancia se encontró que el valor de **p = 0.000** fue menor que el nivel de significancia establecido de 0.05 bajo un nivel de confianza del 95%. Esto llevó a la conclusión de que hay una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Seguridad y las Tecnologías de la Información y Comunicación. Además, se menciona que, de acuerdo a la escala de interpretación, el coeficiente de correlación de Spearman fue **R=0.340**, lo que indica la existencia de una correlación positiva baja.

#### **Hipótesis específico 5: Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Empatía**

**H1:** Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Empatía que brinda una Municipalidad Provincial 2023.

**H0:** No existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Empatía que brinda una Municipalidad Provincial 2023.

El cuadro indica que al analizar la significancia se encontró que el valor de **p = 0.000** fue menor que el nivel de significancia establecido de 0.05 bajo un nivel de confianza del 95%. Esto llevó a la conclusión de que hay una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Empatía y las Tecnologías de la Información y Comunicación. Además, se menciona que, de acuerdo a la escala de interpretación, el coeficiente de correlación de Spearman fue **R=0.245**, lo que indica la existencia de una correlación positiva baja.

## V. DISCUSIÓN

El uso de la TIC, hoy en día se ha vuelto en una herramienta fundamental para las entidades ya que ha transformado la manera de gestionar la información optimizando recursos haciéndolo de una forma eficiente y eficaz, permitiendo una mejor comunicación dando pie a mejorar la calidad de servicio brindado por la entidad.

Como objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) y la calidad de servicio administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023. Los resultados fueron que entre Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) y la calidad de servicio administrativo se demostró un valor de  $(R=0.827)$  por ende, se observó que el valor de  $p = 0.000$ , lo que indica que es menor que el nivel de significancia establecido de 0.05 bajo un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, rechazamos la  $H_0$  y aceptamos que existe una Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y la Calidad del Servicio Administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023.

Comparando este resultado con el estudio, de Gutiérrez P. (2022) donde se indica la relación entre la Tic y la calidad de atención, se utilizaron métodos cuantitativos, donde concluyeron que la variable TIC se correlaciona significativamente con la variable calidad de servicio al cliente, con un coeficiente de correlación de 0,69, lo que muestra una correlación altamente positiva que es significativa a  $00,00 < 0,05$ , donde contrasta con los resultados de la investigación ya que la TIC se relaciona significativamente con la calidad. Así mismo comparamos con el estudio de Bustamante (2021) donde el análisis de seguimiento utilizando fue el cuestionario y concluyó que la calidad del servicio es 55,1% mala, 55,1% baja satisfacción del usuario. se concluyó que un estadístico de  $Rho=0,760$  refleja un alto grado de correlación positiva. Refleja que usuarios están desconformes con la calidad del servicio brindado por la agencia Sunarp Otuzco, esto contrasta marcadamente con los resultados del estudio, ya que hubo una correlación positiva alta entre la las variables estudiadas.

En cuanto al objetivo específico uno fue determinar el nivel de la TIC en los pobladores de una Municipalidad Provincial 2023. Se obtuvo los siguiente que el

48.6% de ellos percibieron un nivel alto con respecto las tecnologías de la información y comunicación, mientras que el 33.7% siente que su nivel es medio, finalmente el 17.7% restante de los pobladores siente que su nivel es bajo.

Al realizar una comparación con el estudio de Asunción (2021) donde la investigación muestra el uso de la tecnología como proceso y gestión de información ha permitido mejorar el trabajo dentro las municipalidades, esto ayuda a brindar un mejor servicio mediante un gobierno electrónico, ya que permite el cruce de información instantáneo y didáctico para quien lo requiera, y de esta manera lograr un trabajo y servicio de calidad siendo eficiente y eficaz en el tiempo, este resultado contraste con el estudio debido que al usar la TIC dentro de la entidad facilitan los procesos mejorando la calidad de servicio, y 48.6% de ellos percibieron un nivel alto con respecto la TIC, por ello se debería abordar más en la TIC para alcanzar un gobierno electrónico activo.

En cuanto al segundo objetivo específico fue, determinar el nivel de Tecnologías de la Información y Comunicación por dimensiones. Se obtuvo en la dimensión ética y autocuidado, observamos que, del total de pobladores evaluados, el 38% percibe niveles altos con respecto a esta dimensión, por otro lado, y de igual porcentaje el 38% niveles medios y el 24% restante niveles bajos. Contrastamos que la dimensión ética y autocuidado tiene un alto impacto en los pobladores ya que es importante por lo que involucra la confiabilidad de información proporcionada mediante dispositivos tecnológicos.

Para la dimensión TIC y sociedad, se observa que el 38% de pobladores perciben niveles altos con respecto a las tic y sociedad, así mismo otro 38% de los pobladores perciben niveles medios, y el 24% restante niveles bajos. La TIC tiene un alto impacto en la sociedad ya que contempla en adaptarse y hacer uso de plataformas virtuales así mismo ver los cambios que implica hacer uso de la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC).

En la dimensión Experiencia tecnológica, según el análisis se observa que el 96% de los pobladores percibe un nivel alto con respecto a esta dimensión, y el 4% restante niveles bajos. La mayoría de nuestros pobladores se observa un alto

impacto en la experiencia tecnológica, ya que muchos cuentan con la destreza del manejo del uso de la TIC.

Con respecto a la dimensión Comunicación, vemos que el 54.62% de los pobladores evaluados perciben niveles altos, 21.74% niveles medios y 23.64% restante niveles bajos. Demuestra niveles altos respecto a comunicación ya que mediante el uso de la TIC, se desenlaza la información de manera oportuna y rápida para alguna gestión.

Para la dimensión uso de las TIC, observamos que el 50% de los pobladores perciben niveles medios en esta dimensión, 30% niveles altos y el 20% restante niveles bajos. La mayoría de pobladores ya hace uso de la TIC contando con un fácil acceso a las diferentes plataformas.

Al comparar con los estudios Quispe H. (2023) donde se afirma que el uso de la TIC mejora la calidad asistencial, es decir, el uso intensivo de la TIC como método para promover el máximo aprovechamiento, el cual contrasta con nuestra investigación ya que dependerá del buen uso de la TIC, la ética, autocuidado, sociedad, experiencia tecnológica y comunicación, para llegar al éxito del buen uso de la TIC en la Municipalidad, el cual contrasta con los resultados del estudio ya que la TIC permitirá un fácil acceso a información de manera rápida y segura, permitiendo una comunicación bidireccional de esta manera mejorará las gestiones de la Municipalidad haciéndola más óptima.

A lo que respecta al tercer objetivo específico fue determinar el nivel de calidad del servicio administrativo de una Municipalidad Provincial 2023. Se demostró que, el 45.4% de los pobladores que han sido evaluados perciben niveles altos con respecto a la Calidad del servicio administrativo, el 38.3% niveles medios y el 16.3% restante niveles bajos. La calidad percibida por los usuarios es importante para garantizar su satisfacción con el servicio brindado.

Por su parte Huamani (2021) en su artículo nos menciona que es de vital importancia saber en qué nivel estamos respecto a la calidad del servicio que brindamos para ver en qué puntos debemos mejorar y más aún en tiempos de emergencia, donde tenemos que aplicar estrategias claras y directas con el fin de ofrecer un servicio de excelencia, en contraste con los hallazgos de este estudio,

es necesario garantizar una calidad destacada, ya que la calidad percibida por los usuarios es importante para garantizar su satisfacción con el servicio brindado.

Respecto al cuarto objetivo específico fue determinar los niveles de calidad del servicio administrativo según dimensiones. Se demostró para la dimensión Elementos tangibles, observamos que, del total de pobladores evaluados, el 44.6% percibe niveles medios con respecto a esta dimensión, por otro lado, el 35.6% niveles altos y el 19.8% restante niveles bajos. Se encontró que el valor de  $p = 0.000$  fue menor que el nivel de significancia establecido de 0.05 bajo un nivel de confianza del 95%. Esto llevó a la conclusión de que hay una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Elementos tangibles y las Tecnologías de la Información y Comunicación. Además, se menciona que, de acuerdo a la escala de interpretación, el coeficiente de correlación de Spearman fue  $R=0.564$ , lo que indica la existencia de una correlación positiva moderada.

En la dimensión Fiabilidad, se observa que el 46% de pobladores perciben niveles medios con respecto a la fiabilidad, así mismo el 37% de los pobladores perciben niveles altos, y el 17% restante niveles bajos. se encontró que el valor de  $p = 0.000$  fue menor que el nivel de significancia establecido de 0.05 bajo un nivel de confianza del 95%. Esto llevó a la conclusión de que hay una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Fiabilidad y las Tecnologías de la Información y Comunicación. Además, se menciona que, de acuerdo a la escala de interpretación, el coeficiente de correlación de Spearman fue  $R=0.587$ , lo que indica la existencia de una correlación positiva moderada.

Con respecto a la dimensión Capacidad de respuesta, según el análisis se observa que el 55.7% de los pobladores percibe un nivel medio con respecto a esta dimensión, 26.6% niveles altos y el 17.7% restante niveles bajos. Se encontró que el valor de  $p = 0.000$  fue menor que el nivel de significancia establecido de 0.05 bajo un nivel de confianza del 95%. Esto llevó a la conclusión de que hay una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Capacidad de respuesta y la TIC. Además, se menciona que, de acuerdo a la escala de interpretación, el coeficiente de correlación de Spearman fue  $R=0.387$ , lo que indica la existencia de una correlación positiva baja.

En la dimensión Seguridad, vemos que el 43% de los pobladores evaluados perciben niveles medios, 42% niveles altos y 15% restante niveles bajos. Se

encontró que el valor de  $p = 0.000$  fue menor que el nivel de significancia establecido de 0.05 bajo un nivel de confianza del 95%. Esto llevó a la conclusión de que hay una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Seguridad y la TIC. Además, se menciona que, de acuerdo a la escala de interpretación, el coeficiente de correlación de Spearman fue  $R=0.340$ , lo que indica la existencia de una correlación positiva baja.

Y para la dimensión Empatía, observamos que el 46% de los pobladores perciben niveles medios en esta dimensión, 34% niveles altos y el 20% restante niveles bajos. Se encontró que el valor de  $p = 0.000$  fue menor que el nivel de significancia establecido de 0.05 bajo un nivel de confianza del 95%. Esto llevó a la conclusión de que hay una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Empatía y las Tecnologías de la Información y Comunicación. Además, se menciona que, de acuerdo a la escala de interpretación, el coeficiente de correlación de Spearman fue  $R=0.245$ , lo que indica la existencia de una correlación positiva baja.

Al comparar con el artículo de Guido (2023) donde se afirma que el uso de la Tic ha disminuido la intervención humana y optimizan los recursos de las unidades optimizando cada proceso de atención al cliente. Además. Se llegó a la conclusión de que el uso de la TIC tuvo un efecto beneficioso en la calidad de servicio, ya que mejoró aspectos clave como la empatía, la fiabilidad del servicio y la capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles. Esto contrasta con los resultados de la investigación actual, ya que enfocarse en medir los niveles de calidad nos ayudará a ver puntos clave de mejora para la entidad.

Los resultados obtenidos en el estudio actual reflejan claramente la comparación con los hallazgos de investigaciones anteriores, se puede deducir que el uso de TIC, en las entidades públicas es necesario porque ayudará a mejorar la gestión haciéndola más eficiente y eficaz así como también mantener una información actualizada y sincronizada, así mismo se pudo verificar que si existe una relación significativa entre la TIC y la calidad del servicio administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023. En muchos países ya contamos con gobierno netamente electrónico, con la finalidad de acelerar la atención y evitar una burocracia, sin embargo en nuestro país aún nos resistimos al cambio ya que son

pocas las entidades que se enfocan en mejorar sus sistemas tecnológicos, por ello se puede apreciar la incomodidad de muchos usuarios al realizar un trámite ya que son muy engorrosos, podemos erradicar estos inconvenientes centrándonos en mejorar nuestras herramientas tecnológicas y brindado un asesor asistencial para guiar a los usuarios.

## VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: La variable tecnología de la información y comunicación (TIC) tiene una relación significativa ( $p < 0,05$ ) con la calidad del servicio administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023, ya que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.827$ , esto demuestra que la hipótesis planteada en la investigación existe correlación positiva muy alta entre las tecnologías de la información y comunicación y la calidad del servicio administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023.

SEGUNDO: Los pobladores de la provincia percibieron un nivel alto con respecto a la TIC, afirmando así que el uso de la TIC tiene un alto alcance con los pobladores y es de vital importancia para agilizar los trámites que tengan que realizar en la Municipalidad.

TERCERO: El nivel de la TIC en base a su dimensión ética y autocuidado se observa que del total de pobladores evaluador se percibe un nivel alto con respecto a que la información proporcionada a la municipalidad es confidencial, para la dimensión TIC y sociedad se percibe un nivel alto en los pobladores ya que cuenta con plataformas virtuales y en cuanto a la dimensión experiencia tecnológica se observa un nivel alto ya que los pobladores cuentan con la destreza de manejo de la TIC, con respecto a la dimensión comunicación se percibe un nivel alto por lo que haciendo uso de la TIC hace que la información sea más sincronizada y rápida, y con el uso de la TIC niveles medios ya que aún no se cuenta con un acoplamiento del personal para adaptarse y apoyar el uso de las TIC a los usuarios.

CUARTO: Los pobladores que han sido evaluados perciben niveles alto con respecto a la Calidad del servicio administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023, afirmando así que la calidad de servicio brindado por la Municipalidad es buena, pero que aún debe realizar mejoras haciendo uso de la TIC.

QUINTO: El nivel de la calidad del servicio administrativo en base a la dimensión elementos tangibles observamos un nivel alto ya que cuenta con la instalación de equipos adecuado y ambientes en óptimas condiciones, y con

respecto a la fiabilidad también se observa un nivel alto por lo que la municipalidad transmite confianza, con respecto a la dimensión capacidad de respuesta los pobladores perciben un nivel medio porque no perciben una respuesta eficiente y el tiempo de espera no es el adecuado, en la dimensión seguridad los pobladores perciben un nivel medio ya que aún cuenta con personal que no está capacitado para solucionar inconvenientes, y en cuando la dimensión empatía también perciben un nivel medio porque no perciben una atención personalizada y no comprenden sus necesidades.

## **VII. RECOMENDACIONES**

PRIMERO: Se recomienda a la Municipalidad incorporar el uso de la TIC, para mejorar la calidad del servicio brindado, ya que mejorará el trabajo de los empleados elevando la calidad brindada por la entidad.

SEGUNDO: Se recomienda a la Municipalidad capacitar a sus trabajadores sobre el uso de la TIC, para desarrollar su trabajo con mucha más facilidad y puedan brindar un buen servicio.

TERCERO: Se recomienda a la Municipalidad, mejorar su página web y su plataforma de mesa de partes para una mejor accesibilidad al usuario para brindar una mejor experiencia tecnológica.

CUARTO: Se recomienda a la Municipalidad, brindar un asesor virtual en donde muestre tutoriales del procedimiento para gestionar algún trámite de esta manera el usuario no tendrá inconvenientes y quedará satisfecho por la calidad del servicio que brinda la entidad.

QUINTO: Se recomienda a la Municipalidad, brindar la información correcta en el momento oportuno, contando con la garantía de la información de tal modo que el servicio sea fiable y seguro.

## REFERENCIAS

Bonilla Cotacallapa, S. L. (2022). Gobierno electrónico y gestión de calidad en la entidad pública de Jesús María, 2022. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95104>

Bustamante, G. (2020). Metodología e investigación: una discusión a propósito de la teoría de campo (Primera edición.). Universidad Pedagógica Nacional.

Bustamante (2021), La calidad del servicio virtual y la Satisfacción de los usuarios de Sunarp Otuzco-2020. (Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo) <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56858>

Cano-Aguilar, A. (2020). Investigación cuantitativa en una práctica universitaria de intervención en comunidad en el norte de México. Prospectiva (Cali, Colombia), 107–130. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i29.8196>

Castillo, F. (2019), Tecnologías de información y comunicación y desempeño laboral: Unidad de Gestión Educativa Local Santa – 2018. [http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13418/Tesis\\_63053.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13418/Tesis_63053.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillo Navarrete, C. F., & León Iglesias, D. N. (2020). Evidencias de validez y confiabilidad del cuestionario de creencias irracionales en jóvenes del distrito de La Esperanza. Universidad César Vallejo.

Cegarra, J., Polanco, N., Marmol, M., Navarro, M., & Marcano, A. (2020). Lines Of Research: Master's Degree In Teaching Mentioning Free Technologies University Of Zulia. [Líneas De Investigación: Maestría En Docencia Mención Tecnologías Libres Universidad Del Zulia] Negotium, 16(46), 30-41. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4781784>

C. Vilchez (2019). Gestión de calidad con el uso de la tecnología de la información y de la comunicación y plan de mejora en las micro y pequeñas empresas del sector servicios rubro restaurantes, distrito Ascope 2018. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica los Ángeles

Chimbote].

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11400/CALIDAD\\_TIC\\_VILCHEZ\\_YUPANQUI\\_KIMBERLEY\\_CHRISTEL.pdf](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11400/CALIDAD_TIC_VILCHEZ_YUPANQUI_KIMBERLEY_CHRISTEL.pdf)

D. Asunción (2021). Las competencias digitales y la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Huaraz, 2021, [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Santiago Antunez De Mayolo]. [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4772/T033\\_70910273\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/4772/T033_70910273_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Duarte, A., Surugiu, D. R., Moraru, D. M., & Marinescu, D. V. (2023). Empatía digital en la educación en línea: Un estudio comparativo entre Portugal y Rumanía. [Digital empathy in online education: A comparison study between Portugal and Romania] *Comunicar*, 31(76), 107-118. <https://doi.org/10.3916/C76-2023-09>

Elosua, P. (2022). Impacto de la TIC en el entorno evaluativo. *Innovaciones al servicio de la mejora continua. Papeles Del Psicólogo*, 43(1), 3–11. <https://doi.org/10.23923/pap.psicol.2985>

Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., & Agurto-Távora, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4), 1–16.

Espiñeira Bellón, E. M., Mosteiro García, M. J., Muñoz Cantero, J. M., & Porto Castro, A. M. (2020). La honestidad académica como criterio de evaluación de los trabajos del alumnado universitario. *Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 26(1). <https://doi.org/10.7203/relieve.26.1.17097>

Gutiérrez Puma, M. (2022). TICs y calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021. Universidad César Vallejo.

Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3), 1–3.

Humpire Condori, V. (2022). Uso de TICS en docentes para la mejora de calidad del servicio educativo en una institución educativa pública Cusco, 2021. Universidad César Vallejo.

Jordá Fabra, T., Mas García, V., & Agustí López, A. I. (2023). La importancia de la creación de recursos digitales de calidad destinados a docentes. Una propuesta para su evaluación y mejora. *Praxis Educativa*, 27(1), 1–18. <https://doi.org/10.19137/praxiseducativa-2023-270117>

J. Orna, J. Luis (2020). Gobierno electrónico y participación ciudadana en el Poder Judicial, Lima, 2020 [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48351>

Lecca Flores, S. M. (2022). Uso de Tics y su influencia en la calidad de servicio de docentes en la I.E. César Vallejo, Buldibuyo, Pataz, 2021. Universidad César Vallejo.

Littlewood Zimmerman, H. F. (2020). La paradoja del Compromiso. *Investigación administrativa*, 49-2(126). <https://doi.org/10.35426/IAv49n126.01>

Manterola, C., Hernández-Leal, M. J., Otzen, T., Espinosa, M. E., & Grande, L. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias Morfológicas. *International journal of morphology*, 41(1), 146–155. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>

Medeiros, T., Sousa, M., & Mendes, J. (2021). The Role of Information and Communication Technologies in Senior Tourism: A Systemic Review. *Turismo: Visão e Ação*, 23(3), 579–594. <https://doi.org/10.14210/rtva.v23n3.p579-594>

Melendez Ordoñez, J. H. (2022). Gestión de las TIC en la calidad de servicios educativos en la Universidad Nacional Agraria de la selva, 2022. Universidad César Vallejo.

Miguel Ángel Bargetto Fernández. (2022). Rasinger, S. M. (2019). La investigación cuantitativa en Lingüística. Una introducción. Traducción de

Ana Useros Martín y Gema Sanz Espinar. Revista Signos, 55(108), 199-205. <https://doi.org/10.4067/S0718-09342022000100199>

Montreuil Paredes, A. M. (2021). Incidencia de la implementación de las TIC en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Iquitos, 2021. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75086>

Moreira, J., & Villao, B. (2023). La adaptabilidad en el uso de las TIC en América Latina durante la pandemia causada por la COVID-19. Estudios de La Gestión : Revista Internacional de Administración, 13, 101–121. <https://doi.org/10.32719/25506641.2023.13.5>

Mucha Hospinal, L. F., & Lora Loza, M. G. (2021). Técnica de muestreo para investigación cuantitativa: aplicación informática. Universidad César Vallejo. Fondo Editorial.

Naranjo Rosado, E. M. (2020). Uso de las TICS y calidad de servicio docente en la Unidad Educativa “Adalberto Ortiz Quiñonez” de la Provincia del Guayas – Ecuador, 2020. Universidad César Vallejo.

Neyra-Huamani, L., Alberto Flores-Morales, J., & Pacheco-Pomarino, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. Revista Venezolana de Gerencia (RVG), 26, 108–122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>

Ortiz Fernández, M. (2021). El consentimiento informado en el ámbito sanitario: responsabilidad civil y derechos constitucionales (1/26/21 ed.). Dykinson. <https://doi.org/10.2307/j.ctv1ks0dtr>

Pardo-Cueva, M., Pereira, G. T., Chamba-Rueda, L. M., & Jaramillo-Campoverde, B. G. (2021). Perception of learning mediated by information technologies and communicate in higher education. CISTI (Iberian Conference on Information Systems & Technologies / Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação) Proceedings, 16, 1–6.

Poveda-Pineda, D. F., & Cifuentes-Medina, J. E. (2020). Incorporación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) durante el proceso de aprendizaje en la educación superior. *Formación Universitaria*, 13(6), 95–104. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000600095>

Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Universidad & Empresa*, 23(41), 1–42. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352>

Quispe Huaywa, M. (2023). Uso de TICs y calidad de atención de una entidad encargada del servicio de salud en la región de Cusco, 2022. Universidad César Vallejo.

Rengifo Ramos, C. R. (2023). Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en La Municipalidad Provincial De Maynas, año 2022. Universidad César Vallejo.

Rebeca, Y. M. (2019, Dec 07). La Ética Del Respeto Una Mirada Atenta Para Una Sociedad Humilde: ¿Se Imagina Un Jefe Capaz De Decir Que Se Equivocó? ¿Unos Compañeros Que No Necesitan Destacar Todo El Tiempo? ¿Una Pareja Que Escucha Y Calla Aun Sabiendo Que Tiene Razón? La Humildad Podría Conseguir Todos Estos Retos. *El Mundo* Retrieved from <https://www.proquest.com/newspapers/la-ética-del-respeto-una-mirada-atenta-para/docview/2322280437/se-2>

Rodríguez-Pérez, A. (2020). Respect for community as a moral norm (El respeto a la comunidad como norma moral) ((El respeto a la comunidad como norma moral)). *International Journal of Social Psychology*, <https://www.proquest.com/scholarly-journals/respect-community-as-moral-norm-el-respeto-la/docview/2422160271/se-2>

Rodríguez-Sabiote, C., Úbeda-Sánchez, Á.-M., Olmedo-Moreno, E.-M., & Álvarez-Rodríguez, J. (2022). Importancia de los indicadores metodológicos-analíticos en el nivel de concreción de los diseños de investigación de los artículos científicos en educación. *Revista*

Investigación Educativa, 40(2), 365–383.  
<https://doi.org/10.6018/rie.441741>

Raposo-Rivas, M., & Cebrián-De-la-Serna, M. (2019). Technology to Improve the Assessment of Learning. *Digital Education Review*, 35, 1–13.

Rashidi, S. (2021). Educational study on the relationship between information technology component and organizational entrepreneurship. *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 11(4), 109–122.  
<https://doi.org/10.17162/au.v11i4.762>

Reyes Valenzuela, R., Marrón Ramos, D. N., González Torres, A., Juárez Rodríguez, R., & Mendoza Montero, F. Y. (2022). Análisis de validez de contenido por criterio de jueces de un instrumento para evaluar un manuscrito. *RIDE revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 12(24). <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1183>

Robles Tello, C. C. (2023). Uso de las TIC y servicio al ciudadano en la gestión municipal, Cajamarca, 2022. Universidad César Vallejo.

Roman Z. Morawski. (2019). *Technoscientific Research : Methodological and Ethical Aspects*. De Gruyter.

Silvera Bustamante, F. F. (2020). Las tics y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa N° 81770 María Inmaculada Concepción Chao - 2020. Universidad César Vallejo.

Torres Davila, N. A. (2021). Uso de las TICs y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021. Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112045>

Tozzi, C. (2020). From horror to ethical responsibility: carl gustav jung and stephen king encounter the dark half within us, between us and in the world. *Journal Of Analytical Psychology*, 65(1), 219-234.  
<http://doi.org/10.1111/1468-5922.12567>

Urquiza Ordinola, J. (2019). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de Surco, 2019. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39566>

Valdiviezo, G. T., Ayala, D. M., & Alegre, L. R. (2023). Virtual Assistants And The Quality Of Service To The Customer. [Los Asistentes Virtuales Y La Calidad De Servicio Al Cliente] Techno Review. International Technology, Science and Society Review / Revista Internacional De Tecnología, Ciencia y Sociedad, 13(4) [doi:10.37467/revtechno.v13.4816](https://doi.org/10.37467/revtechno.v13.4816)

Vargas-González, C., & Toro-Jaramillo, I. (2022). La confianza en las organizaciones: Reflexión sobre su sentido y alcance. [Trust in organizations: reflection on its meaning and scope] Revista CEA, 8(18) <https://doi.org/10.22430/24223182.2149>

Wee, S., Choi, C., & Jeong, J. (2021). Blind Interleaver Parameters Estimation Using Kolmogorov-Smirnov Test. Sensors (Basel, Switzerland), 21(10), 3458–. <https://doi.org/10.3390/s21103458>

W. Serpa (2020). Gobierno electrónico en los procesos administrativos del Centro de Salud El Progreso - Carabayllo, 2019. [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44530>

Zamora-de-Ortiz, M. S., Serrano-Pastor, F. J., & Martínez-Segura, M. J. (2020). Validez de contenido del modelo didáctico P-VIRC (preguntar, interpretar, recorrer, contar) mediante el juicio de expertos. Formación Universitaria, 13(3), 43–54. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000300043>

# ANEXOS

## 1.Anexo. Matriz de concistencia

TÍTULO: "Tecnología de la Información y Comunicación en la calidad de servicio administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023".

TÍTULO:	PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACION	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
"Tecnología de la Información y Comunicación en la calidad de servicio administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023".	Qué relación existe entre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y la calidad de servicio que brinda una Municipalidad Provincial 2023?	Objetivo general, Determinar la relación que existe entre la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) y la calidad de servicio administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023. Para el desarrollo se estableció objetivos específicos; O1: Determinar el nivel de las Tecnologías de la Información y Comunicación en los pobladores de una Municipalidad Provincial 2023. O2: Determinar el nivel de Tecnologías de la Información y Comunicación por dimensiones. O3: Determinar el nivel de calidad del servicio administrativo de la Municipalidad Provincial 2023. O4: Determinar los niveles de calidad del servicio administrativo según dimensiones.	La hipótesis general planteada fue, Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y la Calidad del Servicio Administrativo que brinda una Municipalidad Provincial 2023. H1: Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Elementos tangibles que brinda una Municipalidad Provincial 2023. H2: Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Fiabilidad que brinda una Municipalidad Provincial 2023. H3: Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Capacidad de respuesta que brinda una Municipalidad Provincial 2023. H4: Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Seguridad que brinda una Municipalidad Provincial 2023. H5: Existe Relación significativa entre las Tecnologías de la Información y Comunicación y dimensión Empatía que brinda una Municipalidad Provincial 2023	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Para Rashidi la TIC es una de esas herramientas que no puede reemplazar el crecimiento real, pero brinda herramientas que pueden acelerar el crecimiento de una organización. Se recomienda que los cursos de capacitación en el campo de la TIC se realicen en forma paralela para desarrollar y tener una base adecuada para la planificación. (2021, p.119).	Se calculó mediante una encuesta, que fue aplicada a los ciudadanos pertenecientes a la Municipalidad Provincial.	Ética y autocuidado	Secreto de información	1	O R D I N A L
							TIC y sociedad	Cambios que origina la TIC	2	
								Sistema integrado	3	
								Adaptar a la TIC	4	
								Plataformas virtuales	5	
							Experiencia tecnológica	Destresa de Manejo de la TIC	6	
								Gestión de la TIC	7,8	
							Comunicación	Uso personal	9	
								Comunicación oportuna	10	
								Mesa de partes	11	
							Uso de las TIC	Acoplamiento del personal	12	
								Tiempo de acceso	13,14	
							Elementos tangibles	Progreso de capacidades en TIC	15	
								Instalación de equipos	16,17	
								Ambientes Limpios	18	
Personal de apariencia pulcra	19									
Cronogramas de actividades	20									
Transmite confianza	21									
Agiliza las actividades	22									
Personal para orientación	23									
Tempo de espera	24									
Respuestas eficientes	25									
Fiabilidad	Transmite confianza y seguridad	26								
	Personal capacitado para solucionar inconvenientes	27								
	Personal Coordial	28								
Capacidad de respuesta	Atención personalizada	29								
	Comprende las necesidades	30								
Seguridad										
Empatía										

## 2. Anexo. Cuestionario

### CUESTIONARIO

A continuación, se ofrece una serie de preguntas dirigida a la población con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad las preguntas ya que todas las respuestas son válidas, la información será de uso confidencial y con fines académicos que estará a cargo de la estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, por cual le agradecemos se sirva contestar las siguientes preguntas:

GÉNERO: F ( ) M ( ) EDA ( )

INDICACIONES: Marcar con una "X" la alternativa que considere correcta

VARIABLE 1: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		VALORACIÓN				
N°	Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
P1.	¿Considera que la información proporcionada en la plataforma de la municipalidad es confiable y segura?					
P2.	¿Realiza trámites virtuales?					
P3.	¿La municipalidad cuenta con un buen sistema virtual?					
P4.	¿Usted se adapta al uso de las TIC?					
P5.	¿Hace uso de las plataformas virtuales de la organización municipal?					
P6.	¿Usted maneja con destreza la TIC?					
P7.	¿El uso adecuado de la TIC conlleva en tener una información actualizada?					
P8.	¿El uso de las TIC ha mejorado el proceso de los trámites municipales haciéndolo más eficiente y eficaz?					
P9.	¿Considera que la información que brinda la página web de la municipalidad está acorde a sus necesidades?					
P10.	¿Considera que las TIC mejora la comunicación con la organización municipal?					
P11.	¿Le ha sido de utilidad la mesa de partes virtual?					
P12.	¿Considera que existe predisposición del personal municipal para adaptarse y apoyar en el uso de las TIC a los usuarios?					
P13.	¿El uso de la TIC ha favorecido en tiempo y distancia para realizar algún trámite Municipal?					
P14.	¿Considera que el tiempo que navega haciendo uso de las TIC es el adecuado?					
P15.	¿Considera que el uso de las TIC es indispensable para la realización de trámites?					

VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO		VALORACIÓN				
N°	Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
P16.	¿La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos?					
P17.	¿Considera que los trabajadores tienen dominio sobre los equipos tecnológicos?					
P18.	¿La municipalidad cuenta con un ambiente limpio para su atención?					
P19.	¿Considera que los trabajadores de la municipalidad son personas de apariencia pulcra?					
P20.	¿La municipalidad cuenta con un cronograma de actividades establecido?					
P21.	¿La municipalidad transmite confianza a los usuarios?					
P22.	¿La municipalidad es eficaz y eficiente al realizar sus actividades?					
P23.	¿Hay trabajadores que lo orientan en cómo realizar algún trámite ante la entidad?					
P24.	¿El tiempo de atención para cada usuario es el indicado?					
P25.	¿La municipalidad atiende todas las consultas de los clientes?					
P26.	¿La municipalidad proyecta seguridad y confianza?					
P27.	¿Los colaboradores de la municipalidad tienen la capacidad de solucionar problemas?					
P28.	¿La municipalidad trata de manera cordial a los clientes?					
P29.	¿La municipalidad brinda una atención personalizada?					
P30.	¿La municipalidad comprende las necesidades de los demás?					

### 3.Anexo. Validación del Instrumento de Investigación

#### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

##### DATOS GENERALES

TITULO: "Tecnología de la Información y Comunicación en la calidad de servicio administrativo que brinda una Municipalidad de Trujillo 2022".					
Apellidos y nombres del especialista	Grado de estudios del Validador	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Dirigido a:	Autor(a) del instrumento
Luis Angel Cerdan Linares	Magister en Gestión Pública	Jefe Almacén General	Cuestionario	Ciudadanos pertenecientes al distrito de la Municipalidad	Guevara Mendoza Sharon Stefanie

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				OPCIONES DE RESPUESTA						Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Si	No	Si	No	Si	No		
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Ética y autocuidado	Secreto de información	¿Considera que la información proporcionada en la plataforma de la municipalidad es confiable y segura?							X	X	X	X			
			¿Realiza trámites virtuales?						X	X	X	X				
	TIC y sociedad	Cambios que origina la TIC	¿La municipalidad cuenta con un buen sistema virtual?						X	X	X	X				
			¿Usted se adapta al uso de las TIC?						X	X	X	X				
			¿Hace uso de las plataformas virtuales de la organización municipal?						X	X	X	X				
	Experiencia tecnológica	Destreza de Manejo de la TIC	¿Usted maneja con destreza la TIC?						X	X	X	X				
			¿El uso adecuado de la TIC conlleva en tener una información actualizada?						X	X	X	X				
			¿El uso de las TIC ha mejorado el proceso de los trámites municipales haciéndolo más eficiente y eficaz?						X	X	X	X				
	Comunicación	Uso personal	¿Considera que la información que brinda la página web de la municipalidad está acorde a sus necesidades?						X	X	X	X				
			¿Considera que las TIC mejora la comunicación con la organización municipal?						X	X	X	X				
			¿Le ha sido de utilidad la mesa de partes virtual?						X	X	X	X				
	Uso de las TIC	Comunicación oportuna	¿Considera que existe predisposición del personal municipal para adaptarse y apoyar en el uso de las TIC a los usuarios?						X	X	X	X				
			¿El uso de la TIC ha favorecido en tiempo y distancia para realizar algún trámite Municipal?						X	X	X	X				
			¿Considera que el tiempo que navega haciendo uso de las TIC es el adecuado?						X	X	X	X				
			Progreso de capacidades en TIC	¿Considera que el uso de las TIC es indispensable para la realización de trámites?						X	X	X	X			

CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO

Elementos tangibles	Instalación de equipos	¿La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos?	X	X	X	X
		¿Considera que los trabajadores tienen dominio sobre los equipos tecnológicos?	X	X	X	X
Ambientes	Ambientes Limpios	¿La municipalidad cuenta con un ambiente limpio para su atención?	X	X	X	X
	Personal de apariencia pulcra	¿Considera que los trabajadores de la municipalidad son personas de apariencia pulcra?	X	X	X	X
Fiabilidad	Cronogramas de actividades	¿La municipalidad cuenta con un cronograma de actividades establecido?	X	X	X	X
	Transmite confianza	¿La municipalidad transmite confianza a los usuarios?	X	X	X	X
	Agiliza las actividades	¿La municipalidad es eficaz y eficiente al realizar sus actividades?	X	X	X	X
Capacidad de respuesta	Personal para orientación	¿Hay trabajadores que lo orientan en cómo realizar algún trámite ante la entidad?	X	X	X	X
	Tempo de espera	¿El tiempo de atención para cada usuario es el indicado?	X	X	X	X
	Respuestas eficientes	¿La municipalidad atiende todas las consultas de los clientes?	X	X	X	X
Seguridad	Transmite confianza y seguridad	¿La municipalidad proyecta seguridad y confianza?	X	X	X	X
	Personal capacitado para solucionar inconvenientes	¿Los colaboradores de la municipalidad tiene la capacidad de solucionar problemas?	X	X	X	X
Empatía	Personal Cordial	¿La municipalidad trata de manera cordial a los clientes?	X	X	X	X
	Atención personalizada	¿La municipalidad brinda una atención personalizada?	X	X	X	X
	Comprende las necesidades	¿La municipalidad comprende las necesidades de los demás?	X	X	X	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	X	Procede su aplicación.
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
		No procede su aplicación.

Trujillo 07/06/2022	70938394	  Lic. Luis A. Cerdán Linares <small>JEFE DE ALMACÉN GENERAL</small>	970938394
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES**

<b>TÍTULO: "Tecnología de la Información y Comunicación en la calidad de servicio administrativo que brinda una Municipalidad de Trujillo 2022".</b>					
<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Grado de estudios del Validador</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Dirigido a:</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
Castañeda Mendieta, Hermes Anival	Magíster en Gestión Pública	Ejecutor Coactivo MDVLH	Cuestionario	Ciudadanos pertenecientes al distrito de la Municipalidad	Guevara Mendoza Sharon Stefanie

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				OPCIONES DE RESPUESTA					Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta			
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Si	No	Si	No	Si	No		
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Etica y autocuidado	Secreto de información	¿Considera que la información proporcionada en la plataforma de la municipalidad es confiable y segura?							X	X	X	X			
	TIC y sociedad	Cambios que origina la TIC	¿Realiza trámites virtuales?							X	X	X	X			
		Sistema integrado	¿La municipalidad cuenta con un buen sistema virtual?							X	X	X	X			
		Adaptar a la TIC	¿Usted se adapta al uso de las TIC?							X	X	X	X			
		Plataformas virtuales	¿Hace uso de las plataformas virtuales de la organización municipal?							X	X	X	X			
	Experiencia tecnológica	Destreza de Manejo de la TIC	¿Usted maneja con destreza la TIC?							X	X	X	X			
			¿El uso adecuado de la TIC conlleva en tener una información actualizada?							X	X	X	X			
		Gestión de la TIC	¿El uso de las TIC ha mejorado el proceso de los trámites municipales haciéndolo más eficiente y eficaz?							X	X	X	X			
	Comunicación	Uso personal	¿Considera que la información que brinda la página web de la municipalidad está acorde a sus necesidades?							X	X	X	X			
		Comunicación oportuna	¿Considera que las TIC mejora la comunicación con la organización municipal?							X	X	X	X			
		Mesa de partes	¿Le ha sido de utilidad la mesa de partes virtual?							X	X	X	X			
	Uso de las TIC	Acoplamiento del personal	¿Considera que existe predisposición del personal municipal para adaptarse y apoyar en el uso de las TIC a los usuarios?							X	X	X	X			
			¿El uso de la TIC ha favorecido en tiempo y distancia para realizar algún trámite Municipal?								X	X	X	X		
		Tiempo de acceso	¿Considera que el tiempo que navega haciendo uso de las TIC es el adecuado?							X	X	X	X			
	Progreso de capacidades en TIC		¿Considera que el uso de las TIC es indispensable para la realización de trámites?							X	X	X	X			

CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO	Elementos tangibles	Instalación de equipos	¿La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos?	X	X	X	X
			¿Considera que los trabajadores tienen dominio sobre los equipos tecnológicos?	X	X	X	X
	Ambientes Limpios		¿La municipalidad cuenta con un ambiente limpio para su atención?	X	X	X	X
			¿Considera que los trabajadores de la municipalidad son personas de apariencia pulcra?	X	X	X	X
	Fiabilidad	Cronogramas de actividades	¿La municipalidad cuenta con un cronograma de actividades establecido?	X	X	X	X
		Transmite confianza	¿La municipalidad transmite confianza a los usuarios?	X	X	X	X
		Agiliza las actividades	¿La municipalidad es eficaz y eficiente al realizar sus actividades?	X	X	X	X
	Capacidad de respuesta	Personal para orientación	¿Hay trabajadores que lo orientan en cómo realizar algún trámite ante la entidad?	X	X	X	X
		Tempo de espera	¿El tiempo de atención para cada usuario es el indicado?	X	X	X	X
		Respuestas eficientes	¿La municipalidad atiende todas las consultas de los clientes?	X	X	X	X
	Seguridad	Transmite confianza y seguridad	¿La municipalidad proyecta seguridad y confianza?	X	X	X	X
		Personal capacitado para solucionar inconvenientes	¿Los colaboradores de la municipalidad tiene la capacidad de solucionar problemas?	X	X	X	X
	Empatía	Personal Cordial	¿La municipalidad trata de manera cordial a los clientes?	X	X	X	X
		Atención personalizada	¿La municipalidad brinda una atención personalizada?	X	X	X	X
		Comprende las necesidades	¿La municipalidad comprende las necesidades de los demás?	X	X	X	X

<b>OPINIÓN DE APLICABILIDAD:</b>	<b>X</b>	Procede su aplicación.
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
		No procede su aplicación.

Trujillo 07/06/2022	70544481	 <small>           Herivelto Custodio Maldonado            ABOGADO            CALL: 016205         </small>	995959335
Lugar y fecha	DNI N°	Firma y sello del experto	Teléfono



CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO

Elementos tangibles	Instalación de equipos	¿La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos?	X	X	X	X
		¿Considera que los trabajadores tienen dominio sobre los equipos tecnológicos?	X	X	X	X
Ambientes Limpios		¿La municipalidad cuenta con un ambiente limpio para su atención?	X	X	X	X
	Personal de apariencia pulcra	¿Considera que los trabajadores de la municipalidad son personas de apariencia pulcra?	X	X	X	X
Fiabilidad	Cronogramas de actividades	¿La municipalidad cuenta con un cronograma de actividades establecido?	X	X	X	X
	Transmite confianza	¿La municipalidad transmite confianza a los usuarios?	X	X	X	X
	Agiliza las actividades	¿La municipalidad es eficaz y eficiente al realizar sus actividades?	X	X	X	X
Capacidad de respuesta	Personal para orientación	¿Hay trabajadores que lo orientan en cómo realizar algún trámite ante la entidad?	X	X	X	X
	Tempo de espera	¿El tiempo de atención para cada usuario es el indicado?	X	X	X	X
	Respuestas eficientes	¿La municipalidad atiende todas las consultas de los clientes?	X	X	X	X
Seguridad	Transmite confianza y seguridad	¿La municipalidad proyecta seguridad y confianza?	X	X	X	X
	Personal capacitado para solucionar inconvenientes	¿Los colaboradores de la municipalidad tienen la capacidad de solucionar problemas?	X	X	X	X
Empatía	Personal Cordial	¿La municipalidad trata de manera cordial a los clientes?	X	X	X	X
	Atención personalizada	¿La municipalidad brinda una atención personalizada?	X	X	X	X
	Comprende las necesidades	¿La municipalidad comprende las necesidades de los demás?	X	X	X	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	X	Procede su aplicación.
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
		No procede su aplicación.

Trujillo 07/06/2022	40345992		961885486
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES**

TÍTULO: "Tecnología de la Información y Comunicación en la calidad de servicio administrativo que brinda una Municipalidad de Trujillo 2022".					
Apellidos y nombres del especialista	Grado de estudios del Validador	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Dirigido a:	Autor(a) del instrumento
Gary Liza Gomeró	Magister en Gestión Pública	Administrador de la Gerencia de Producción del Gobierno Regional	Cuestionario	Ciudadanos pertenecientes al distrito de la Municipalidad	Guevara Mendoza Sharon Stefanie

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				OPCIONES DE RESPUESTA						Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Si	No	Si	No	Si	No		
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Etica y autocuidado	Secreto de información	¿Considera que la información proporcionada en la plataforma de la municipalidad es confiable y segura?							X	X	X	X			
	TIC y sociedad	Cambios que origina la TIC	¿Realiza trámites virtuales?							X	X	X	X			
		Sistema integrado	¿La municipalidad cuenta con un buen sistema virtual?							X	X	X	X			
		Adaptar a la TIC	¿Usted se adapta al uso de las TIC?							X	X	X	X			
		Plataformas virtuales	¿Hace uso de las plataformas virtuales de la organización municipal?							X	X	X	X			
	Experiencia tecnológica	Destreza de Manejo de la TIC	¿Usted maneja con destreza la TIC?							X	X	X	X			
		Gestión de la TIC	¿El uso adecuado de la TIC conlleva en tener una información actualizada?							X	X	X	X			
			¿El uso de las TIC ha mejorado el proceso de los trámites municipales haciéndolo más eficiente y eficaz?							X	X	X	X			
	Comunicación	Uso personal	¿Considera que la información que brinda la página web de la municipalidad está acorde a sus necesidades?							X	X	X	X			
		Comunicación oportuna	¿Considera que las TIC mejora la comunicación con la organización municipal?							X	X	X	X			
		Mesa de partes	¿Le ha sido de utilidad la mesa de partes virtual?							X	X	X	X			
		Acoplamiento del personal	¿Considera que existe predisposición del personal municipal para adaptarse y apoyar en el uso de las TIC a los usuarios?							X	X	X	X			
Uso de las TIC	Tiempo de acceso	¿El uso de la TIC ha favorecido en tiempo y distancia para realizar algún trámite Municipal?							X	X	X	X				
		¿Considera que el tiempo que navega haciendo uso de las TIC es el adecuado?							X	X	X	X				
	Progreso de capacidades en TIC	¿Considera que el uso de las TIC es indispensable para la realización de trámites?							X	X	X	X				

CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO

Elementos tangibles	Instalación de equipos	¿La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos?	X	X	X	X
		¿Considera que los trabajadores tienen dominio sobre los equipos tecnológicos?	X	X	X	X
	Ambientes Limpios	¿La municipalidad cuenta con un ambiente limpio para su atención?	X	X	X	X
	Personal de apariencia pulcra	¿Considera que los trabajadores de la municipalidad son personas de apariencia pulcra?	X	X	X	X
Fiabilidad	Cronogramas de actividades	¿La municipalidad cuenta con un cronograma de actividades establecido?	X	X	X	X
	Transmite confianza	¿La municipalidad transmite confianza a los usuarios?	X	X	X	X
	Agiliza las actividades	¿La municipalidad es eficaz y eficiente al realizar sus actividades?	X	X	X	X
Capacidad de respuesta	Personal para orientación	¿Hay trabajadores que lo orientan en cómo realizar algún trámite ante la entidad?	X	X	X	X
	Tempo de espera	¿El tiempo de atención para cada usuario es el indicado?	X	X	X	X
	Respuestas eficientes	¿La municipalidad atiende todas las consultas de los clientes?	X	X	X	X
Seguridad	Transmite confianza y seguridad	¿La municipalidad proyecta seguridad y confianza?	X	X	X	X
	Personal capacitado para solucionar inconvenientes	¿Los colaboradores de la municipalidad tiene la capacidad de solucionar problemas?	X	X	X	X
Empatía	Personal Cordial	¿La municipalidad trata de manera cordial a los clientes?	X	X	X	X
	Atención personalizada	¿La municipalidad brinda una atención personalizada?	X	X	X	X
	Comprende las necesidades	¿La municipalidad comprende las necesidades de los demás?	X	X	X	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	X	Procede su aplicación.
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
		No procede su aplicación.

Trujillo 07/06/2022	18190795		977294625
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

### DATOS GENERALES

TÍTULO: "Tecnología de la Información y Comunicación en la calidad de servicio administrativo que brinda una Municipalidad de Trujillo 2022".					
Apellidos y nombres del especialista	Grado de estudios del Validador	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Dirigido a:	Autor(a) del instrumento
Tolentino Montenegro Miguel Angel	Magister en Gestión Pública	Jefe de Planificación del Gobierno Regional	Cuestionario	Ciudadanos pertenecientes al distrito de la Municipalidad	Guevara Mendoza Sharon Stefanie

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMES	OPCIONES DE RESPUESTA												OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta								
				Si	No	Si	No	Si	No	Si	No							
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre										
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Ética y autocuidado	Secreto de información	¿Considera que la información proporcionada en la plataforma de la municipalidad es confiable y segura?						X	X	X	X						
			¿Realiza trámites virtuales?						X	X	X	X						
	TIC y sociedad	Cambios que origina la TIC	¿La municipalidad cuenta con un buen sistema virtual?							X	X	X	X					
			¿Usted se adapta al uso de las TIC?						X	X	X	X						
			¿Hace uso de las plataformas virtuales de la organización municipal?						X	X	X	X						
			¿Usted maneja con destreza la TIC?						X	X	X	X						
	Experiencia tecnológica	Gestión de la TIC	¿El uso adecuado de la TIC conlleva en tener una información actualizada?							X	X	X	X					
			¿El uso de las TIC ha mejorado el proceso de los trámites municipales haciéndolo más eficiente y eficaz?						X	X	X	X						
			¿Considera que la información que brinda la página web de la municipalidad está acorde a sus necesidades?						X	X	X	X						
	Comunicación	Comunicación oportuna	¿Considera que las TIC mejora la comunicación con la organización municipal?							X	X	X	X					
			¿Le ha sido de utilidad la mesa de partes virtual?								X	X	X	X				
			¿Considera que existe predisposición del personal municipal para adaptarse y apoyar en el uso de las TIC a los usuarios?						X	X	X	X						
	Uso de las TIC	Tiempo de acceso	¿El uso de la TIC ha favorecido en tiempo y distancia para realizar algún trámite Municipal?							X	X	X	X					
			¿Considera que el tiempo que navega haciendo uso de las TIC es el adecuado?						X	X	X	X						
			¿Considera que el uso de las TIC es indispensable para la realización de trámites?						X	X	X	X						

CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO

Elementos tangibles	Instalación de equipos	¿La municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos?	X	X	X	X
		¿Considera que los trabajadores tienen dominio sobre los equipos tecnológicos?	X	X	X	X
	Ambientes Limpios	¿La municipalidad cuenta con un ambiente limpio para su atención?	X	X	X	X
	Personal de apariencia pulcra	¿Considera que los trabajadores de la municipalidad son personas de apariencia pulcra?	X	X	X	X
Fiabilidad	Cronogramas de actividades	¿La municipalidad cuenta con un cronograma de actividades establecido?	X	X	X	X
	Transmite confianza	¿La municipalidad transmite confianza a los usuarios?	X	X	X	X
	Agiliza las actividades	¿La municipalidad es eficaz y eficiente al realizar sus actividades?	X	X	X	X
Capacidad de respuesta	Personal para orientación	¿Hay trabajadores que lo orientan en cómo realizar algún trámite ante la entidad?	X	X	X	X
	Tempo de espera	¿El tiempo de atención para cada usuario es el indicado?	X	X	X	X
	Respuestas eficientes	¿La municipalidad atiende todas las consultas de los clientes?	X	X	X	X
Seguridad	Transmite confianza y seguridad	¿La municipalidad proyecta seguridad y confianza?	X	X	X	X
	Personal capacitado para solucionar inconvenientes	¿Los colaboradores de la municipalidad tiene la capacidad de solucionar problemas?	X	X	X	X
Empatía	Personal Cordial	¿La municipalidad trata de manera cordial a los clientes?	X	X	X	X
	Atención personalizada	¿La municipalidad brinda una atención personalizada?	X	X	X	X
	Comprende las necesidades	¿La municipalidad comprende las necesidades de los demás?	X	X	X	X

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:	X	Procede su aplicación.
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
		No procede su aplicación.

Trujillo 07/06/2022	06756777	 <p>REGION "LA LIBERTAD" GERENCIA REGIONAL DE LA PRODUCCION Econ. Miguel Angel Tolentino Mandanaga</p>	971230304
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

#### 4.Anexo. Alfa de Cronbach

VARIABLE 1: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN																
Encuestados	ITEMS															Suma
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
E1.	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	36
E2.	3	3	4	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	43
E3.	3	3	5	5	3	3	2	3	3	3	5	3	3	5	3	52
E4.	4	3	5	5	4	3	2	4	4	4	5	4	4	5	4	60
E5.	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
E6.	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	36
E7.	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	43
E8.	5	2	3	4	5	2	2	5	5	5	3	5	5	3	5	59
E9.	4	2	1	3	4	1	2	4	4	4	1	4	4	1	4	43
E10.	4	4	1	3	4	3	2	4	4	4	1	4	4	1	4	47
E11.	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
E12.	2	4	5	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	2	44
E13.	4	4	5	5	4	2	2	4	4	4	5	4	4	5	4	60
E14.	5	4	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	69
E15.	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	37
E16.	2	2	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	36
E17.	3	3	4	2	3	1	1	3	3	3	4	3	3	4	3	43
E18.	3	3	5	5	3	3	2	3	3	3	5	3	3	5	3	52
E19.	4	3	5	5	4	3	2	4	4	4	5	4	4	5	4	60
E20.	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	44
E21.	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	36
E22.	3	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	43
E23.	5	2	3	4	5	2	2	5	5	5	3	5	5	3	5	59
E24.	4	2	1	3	4	1	2	4	4	4	1	4	4	1	4	43
E25.	4	4	1	3	4	3	2	4	4	4	1	4	4	1	4	47
E26.	1	1	3	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
E27.	2	4	5	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	2	44
E28.	4	4	5	5	4	2	2	4	4	4	5	4	4	5	4	60
E29.	5	4	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	69
E30.	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	3	5	5	5	2	45
Varianza	1.316	0.862	1.716	1.316	1.093	0.640	0.196	1.316	1.316	1.316	2.089	1.379	1.379	2.173	1.316	
Sumatoria de varianza																19.420
Varianza de la suma de los items																138.3822

ALFA DE CRONBACH

K = (NÚMERO DE ÍTEMS)

Vi = (Varianza independiente)

Vt = (Varianza del total)

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

**K=** 15

19.42

**Vt=** 138.38

**SESION 1 =** 1.071

**SESION 2=** 0.860

**ABSOLUTO** 0.860

0.9211

Entre más cerca de 1 está  $\alpha$ , más alto es el grado de confiabilidad



ALFA DE CRONBACH

K = (NÚMERO DE ÍTEMS)

Vi = (Varianza independiente)

Vt = (Varianza del total)

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

**K=** 15

17.80

**Vt=** 103.96

**SESION 1 =** 1.071

**SESION 2=** 0.829

**ABSOLUTO** 0.829

0.8880

Entre más cerca de 1 está  $\alpha$ , más alto es el grado de confiabilidad