



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Uso de las TICs y calidad del servicio al ciudadano en una  
municipalidad distrital en la región Cusco, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Torres Davila, Nataly Aydee ([orcid.org/0000-0001-8612-9750](https://orcid.org/0000-0001-8612-9750))

**ASESOR:**

**Dr. Mansilla Antonio**, Wilfredo Armando ([orcid.org/0000-0002-5871-3471](https://orcid.org/0000-0002-5871-3471))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mi familia, a mis queridos padres Jesús Torres Quinte y Victoria Diana Dávila López por sus enseñanzas y valores, a mis hermas: Karem, Angela y Anizabel que siempre me apoyaron incondicionalmente, por su motivación constante para el logro de mis metas y objetivos. También a mis docentes de la universidad por todo la asesoría y apoyo que me brindaron en este tiempo.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la vida y permitirme cumplir con esta meta, a mi hijo Romel Sebastian Pinedo Torres, que es mi principal motivación y me brindó el apoyo moral día a día en el transcurso de la carrera de Post Grado hasta la obtención del título. De esa manera servir de ejemplo para él.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variable y operacionalización de variable .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimiento .....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos .....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN .....	28
VI. CONCLUSIONES .....	31
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS.....	41

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Validación por juicio de expertos.....	18
<b>Tabla 2.</b> Valores de Rho de Spearman .....	21
<b>Tabla 3.</b> Correlación entre el uso de las Tics y calidad de servicio .....	22
<b>Tabla 4.</b> Correlación entre el uso de las Tics y facilidad de uso.....	23
<b>Tabla 5.</b> Correlación entre el uso de las Tics y diseño del sitio web .....	24
<b>Tabla 6.</b> Correlación entre el uso de las Tics y garantía de la información .....	25
<b>Tabla 7.</b> Correlación entre el uso de las Tics y personalización.....	26
<b>Tabla 8.</b> Correlación entre el uso de las Tics y sensibilidad.....	27

## Resumen

A consecuencia de la pandemia del COVID- 19 y por los protocolos de bioseguridad implementados, las entidades públicas se vieron en la imperiosa necesidad de implementar las nuevas tecnologías de la información y comunicación para la prestación de los diversos servicios a la sociedad y por lo que queríamos saber cuánto influenciaron las TICs en la atención de la calidad de servicio al ciudadano

La presente investigación titulada: Uso de las TICs y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco en 2021, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el uso de las TICs y la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021, se tuvo como hipótesis que existe una relación directa entre el uso de las TICs y calidad del servicio de una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021, para contrastar ello se utilizó el diseño descriptivo correlacional no experimental, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionarios. La población estuvo constituida por 150 pobladores del distrito de estudio, el cuestionario estuvo compuesto por un total de 22 preguntas validadas por especialistas. La fiabilidad del instrumento se ejecutó con el test de Alpha de Cronbach, obteniendo de resultado 0.94. Los resultados en la prueba de hipótesis se realizaron mediante el estadígrafo Rho de Spearman que mostro un coeficiente de correlación de 0.335 y una significancia bilateral 0,000; por tanto, se concluye que existe relación positiva débil entre las variables uso de las TICs y calidad de servicio.

Palabras clave: TIC, calidad de servicio, gestión, ciudadano

## **Abstract**

As a result of the COVID-19 pandemic and the biosecurity protocols implemented, public entities found themselves in an urgent need to implement new information and communication technologies for the provision of various services to society and therefore We wanted to know how much ICTs influenced in the attention to the quality of service to the citizen

The present research entitled: Use of ICTs and quality of citizen service in a district municipality in the Cusco region in 2021, had the general objective of determining the relationship between the use of ICTs and the quality of citizen service in a district municipality in the Cusco region, 2021, it was hypothesized that there is a direct relationship between the use of ICTs and the quality of the service of a district municipality in the Cusco region, 2021, to contrast this, the non-experimental correlational descriptive design was used , the data collection instrument was the questionnaires. The population consisted of 150 inhabitants of the study district; the questionnaire was made up of a total of 22 questions validated by specialists. The reliability of the instrument was executed with the Cronbach's Alpha test, obtaining a result of 0.94. The results in the hypothesis test were performed using Spearman's Rho statistic, which showed a correlation coefficient of 0.335 and a bilateral significance of 0.000; Therefore, it is concluded that there is a weak positive relationship (not significant) between the variables use of ICTs and quality of service.

**Keywords:** TIC, quality of service, management, citizen

## I. INTRODUCCIÓN

La TICs, (tecnología de la información y comunicación) son aquellos instrumentos que se necesitan para gestionar, transformar, administrar y distribuir de la información haciendo uso de las herramientas tecnológicas como ordenadores, teléfonos, televisores, radio, etc. (Sánchez, 2016).

El potencial que las TICs pueden llegar a plantear novedosas fórmulas que serán las encargadas del desenvolvimiento tecnológica con distintos procesos de participación y acción política. Por lo que es de gran utilidad analizar las potencialidades, los límites y los usos de las TICs que pueden aportar a las labores y dinámicas de un gobierno local en su interés por mejorar los niveles de interacción y comunicación con la ciudadanía.

En el mundo a medida de la evolución de la tecnología, el uso de los TICs ha tomado importancia en el sector empresarial tanto privado como público, es así que en el estudio de Ávila referente a uso de los TICs en el nuevo entorno de la nueva gestión pública de México, indica que en los países en vías de desarrollo la incorporación de la innovación tecnológica para mejorar la eficiencia y la productividad en las entidades públicas es nula y se utilizan tecnologías obsoletas comparada con la tecnología de punta que utilizan las economías desarrolladas y al no priorizar su inversión en capital, infraestructura, innovación o mejora de las condiciones estos países en desarrollo solo tratan de competir con aquellas políticas de carácter fiscal y monetario (Ávila, 2014)

A nivel Latinoamérica, según la CEPAL la intervención de los TICs es un factor de crecimiento económico de largo plazo como es el caso de estos 4 países de América Latina, aunque fueron en menor magnitud comparado con los países desarrollados. Como es en el caso de Brasil que los elementos TIC indicaban el incremento de su PBI en un 14%, para el caso de Brasil el 7%, para México y Chile en un 5%. Por otro lado, para el caso de los países en vías de desarrollo los activos explicaban el incremento de su PBI en un 13 a 25% siendo menor en España y mayor en EE. UU (CEPAL, 2014).

En el Perú, la revista Ciudadanos al Día realizó una encuesta sobre la satisfacción del servicio que recibieron al recurrir a 123 entidades públicas del país, la población que se tomó en cuenta fueron 11 mil ciudadanos, donde se pudo



evidenciar que los usuarios se sienten con mayor satisfacción con respecto al servicio por parte de aquellas instituciones donde se invierte en los TICs, estas instituciones fueron Registro Nacional de Identificación y Estado Civil o la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, donde el 69% de los encuestados se sienten satisfechos, con respecto a los ministerios el 62% se sienten satisfechos, y el 56% de satisfacción a lo que se refiere a los servicios por parte de los municipios distritales de Lima y Callao. Los encuestados se sienten en un 40% a 41% de satisfacción con respecto a los gobiernos regionales y municipales ya que ellos fueron los que menos invierten en los TICs (Gibu, 2015).

El 2020, ha sido un año complejo para todos los sectores de la sociedad, mientras que para el sector tecnológico comunicativo, no ha representado mayor complejidad ni retraso alguno por el efecto de la pandemia, pero sí ha dado lugar a una transformación indiscutible en muchos aspectos sociales, ha supuesto que los procesos de transformación en curso, se vayan acelerando mientras que en otros casos debido a la escasa y uso casi nulo de las herramientas comunicativas, se hayan detenido de un modo brusco. Dentro de la gestión pública, se han ido introduciendo e implementando estrategias a fin de que los procesos administrativos al interior del aparato estatal se adapten al nuevo contexto social generado por la pandemia, cuyo objetivo es el de articular planes, estrategias y herramientas tecnológicas que diseñen y estructuren programas operativos intersectoriales, para mantener funcionando los servicios que requiere hacer uso la población en general.

En la Municipalidad distrital, ámbito el estudio, la percepción de los usuarios en cuanto a la calidad de servicio que ofrece son cuestionadas por la demora que representan los trámites mayormente administrativos, denominándolos como “burocráticos” ya que para los usuarios son factores que hacen lenta la administración pública y eso causa malestar y descontento sobre los servicios que brindan.

Lo deseable, es que la población usuaria reciba una atención adecuada, oportuna y sobre todo transparente. Según Parasuman (1990) una prestación de calidad mantiene una relación relevante entre la gestión del servicio y lo que el consumidor espera recibir (p.34). Por otro lado, el trabajo de investigación sustentada por Chang Chang (2014) muestra con relación a la atención al usuario,

la deficiencia en cuanto a las estrategias para enviar el accionar de los colaboradores hacia la búsqueda de la calidad en la actividad institucional u organizacional. Si se tiene una infraestructura deficiente, las condiciones serán favorables en la satisfacción de los usuario por el contrario la perspectiva de la institución disminuye, la población muestra desinterés (p.84).

Por lo manifestado, el problema general propuesto fue: ¿Qué relación existe entre el uso de las TICs y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de la región de Cusco, 2021?; asimismo, los problemas específicos fueron: i) ¿Qué relación existe entre el uso de las TICs y facilidad de uso en la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de la región de Cusco, 2021?; ii) ¿Qué relación existe entre el uso de las TICs y el diseño del sitio web en la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021?; iii) ¿Qué relación existe entre el uso de las TICs y la garantía de la información en la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco en el 2021?; iv) ¿Qué relación existe entre el uso de las TICs y la personalización en la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco en el 2021?; v) ¿Qué relación existe entre el uso de las TICs y sensibilidad en la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco en el 2021?

La presente investigación se justifica según los siguientes criterios: De justificación teórica, se utilizó las bases teóricas según la revisión de la literatura que fueron aplicados a una problemática en un entorno real; De justificación metodológica porque hizo uso de herramientas científicas. Asimismo, la realización de la prueba y procesamiento de las hipótesis formuladas; De justificación práctica, debido a que la investigación se realizó en una municipalidad distrital de la región de Cusco y tomando como muestra a 150 ciudadanos, se la aplicó una encuesta estructurada de manera presencial. Considero que esta investigación fue de gran importancia, porque nos permitió determinar la relación entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y la calidad de servicio en el distrito metería de estudio.

En este sentido el objetivo general planteado de la investigación fue: determinar la relación que existe entre el uso de las TICs y la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de la región de Cusco, 2021; asimismo,

sus objetivos específicos fueron: i). Determinar la relación que existe entre el uso de las TICs y la facilidad de uso en la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021; ii) Determinar la relación que existe entre del uso de las TICs y diseño del sitio web en la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021; iii) Determinar la relación que existe entre el uso de las TICs y la garantía de la información de la calidad servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021; iv) Determinar la relación que existe entre el uso de las TICs y la personalización en la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021; v) determinar relación existe entre el uso de las TICs y la sensibilidad en la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco en el 2021

La hipótesis general planteada fue: El uso de las TICs tienen una relación directa y significativa con la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco en el año 2021. Así como las hipótesis específicas fueron: i) El uso de las TICs tienen una relación significativa con la facilidad de uso de la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de la región de Cusco, 2021; ii) El uso de las TICs tienen una relación significativa con el diseño del sitio web de la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021; iii) El uso de las TICs tienen una relación significativa con la garantía de la información de la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021; iv) El uso de las TICs tienen una relación significativa con la personalización de la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021. v) El uso de las TICs tienen una relación significativa con la sensibilidad de la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Para poner en contexto el presente trabajo investigación, se han revisado estudios previos y se han analizado diversas investigaciones relacionadas al uso de las TICs y la calidad de servicio electrónico que se ofrece al usuario y/o ciudadano, a continuación, mostraremos cinco antecedentes internacionales y cinco nacionales. El análisis de cada una de estas investigaciones, son importantes y trascendentales en el presente trabajo por ser investigaciones que nos han precedido.

En cuanto a los antecedentes internacionales, se ha revisado el artículo de Hernández y Campos (2020) quienes en su investigación científica presentaron una propuesta de escala de medición para la calidad en el servicio electrónico pequeñas empresas dedicadas al rubro de la repostería, el estudio que realizó fue de enfoque cuantitativo, no experimental, de corte descriptivo y transversal. Se utilizó como instrumento las encuestas electrónicas, como resultado se obtuvo que las dimensiones elementos tangibles con 4.84 y calidad de los alimentos y empatía de 4.88 para cada uno. Por otra parte, encontró a las dimensiones atención electrónica al cliente con 4.79 y confiabilidad con 4.78 con menor calificación.

Por su parte Martínez (2019) en cuyo trabajo de investigación se trazó como estudio: la incorporación y darle uso a las TIC en el espacio público. Centrándose en los nexos de comunicación que se dan entre la administración pública y la ciudadanía mediante el uso y manejo de las páginas de internet. Analizó y evaluó los portales web de diez ayuntamientos mexicanos aplicando la metodología experimental y utilizó la técnica de investigación de análisis cuantitativo, para ello elaboró una ficha que le permitió medir y examinar las páginas de internet. En la segunda parte de su investigación aplicó la metodología del marco teórico-conceptual que le permitió identificar términos como: tratamiento de la información, TICs, gobierno electrónico, web 2.0, etc. Llegando a la conclusión que indagar las posibles potencialidades, las limitaciones en lo que respecta al uso de las TICs y como estas favorecen de alguna medida a los gobiernos locales en el proceso de desarrollo para un óptimo desempeño de sus actividades y cómo la extensa variedad de servicios y nuevas aplicaciones tecnológicas utilizadas pueden mejorar la interacción entre ciudadanía y el gobierno. También señala que la incorporación

y el uso de las TICs en el sector público, de gran medida permite mejorar en nivel de interacción; además que favorece y fortalece la dependencia población - gobierno.

También tenemos a Zamora et al. (2018) quienes en su investigación plantearon demostrar cómo es que la administración pública en Ecuador se ha ido transformando, durante los últimos ocho años mediante el uso de las herramientas empleadas en el Gobierno Electrónico. Usaron la metodología de análisis exploratorio descriptivo en lo que respecta al concepto de gobierno electrónico y su implementación a partir del uso de las TICs. Llegaron a la conclusión de que el éxito en el uso de las herramientas que fueron implementadas en el gobierno electrónico dependerá principalmente de la confianza y transparencia que se instaure entre la administración y la población. La presente investigación la consideramos de gran importancia para nuestro trabajo ya que las TICs son herramientas tecnológicas muy grandes y amplias; las mismas que conllevan a cambios estructurales que van a permitir las mejoras sustanciales en la calidad de servicio

Por otro lado, podemos citar a Hernández (2016) quién estudió sobre los efectos que causa la utilización de los instrumentos tecnológicos de información y comunicación en la labor y desempeño de las actividades de los Defensores Públicos. Realizó un análisis de estudio de caso aplicando el enfoque mixto de alcance descriptivo y explicativo. Empleó los instrumentos de la encuesta y entrevista. A través de un análisis cualitativo y cuantitativo determinaron el resultado que causa el uso de las TICs en la ocupación del defensor público. Asimismo, diseñó un plan para la mejora y aprovechamiento diferentes herramientas tecnológicas de información y comunicación. Llegando a la conclusión que el uso de las TIC se puede mejorar y superar continuamente con un efecto positivo.

Martínez (2015) en su investigación en nueva granada, Colombia. Propuso la aplicación de las TIC en base a cuatro factores de un entorno favorable para la mejora de la gestión administrativa en una municipalidad. Su metodología utilizó los métodos cuantitativos y cualitativos los mismos que le permitieron recoger información sobre materia de estudio para un diagnóstico. Los resultados demostraron un comportamiento favorable con que se concluyó que la aplicación de TIC en instituciones públicas es una estrategia conveniente y de utilidad dado

que permite y facilita la atención de un gran número de usuarios acortando la brecha entre la ciudadanía y la entidad pública.

Por otro lado, Gálvez (2015) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar empíricamente el impacto del uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la innovación de las MIPYMES colombianas, la investigación fue de tipo cualitativo, aplicó como instrumento la encuesta utilizando la escala de likert. La muestra fue de 1201 directivos. Llegando a la conclusión referente al impacto del uso de las TIC, se halla un estadístico positivo además de significativo con 0,084. Esto permitió evidenciar que el uso de las múltiples herramientas tecnológicas que determinan en gran medida la mejora de la atención de los diversos los productos existentes y/o servicios ofrecidos por la empresa.

En cuanto a antecedentes nacionales hemos tomado a los estudios de Bustamante (2021) quien en su investigación en la ciudad de Otuzco La Libertad. Se propuso e analizar el grado de relación entre servicio de calidad virtual y la satisfacción de los clientes de Sunarp. Utilizó un enfoque cuantitativo, una investigación no experimental correlacional de corte transversal, su muestra estuvo constituido por 49 usuarios que hicieron uso de la plataforma virtual. A través de la aplicación de cuestionario como instrumento y posterior análisis obtuvo que la calidad del servicio se situó en el nivel malo con un 55.1%, mientras que satisfacción del usuario reflejó 55.1% nivel bajo; 18.4% nivel moderado y solo un 26.5% reflejo nivel alto. Se concluyó que existe una dependencia positiva elevada reflejado en el estadístico  $Rho=0.760$ . Lo cual nos quiere decir que las variables están condicionadas entre sí significativamente, a mayor calidad se obtendrá mayor satisfacción.

Castillo (2019) en su investigación se propuso determinar el grado de relación entre el grado de uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el grado de rendimiento laboral. Su metodología de diseño no experimento, de alcance correlacional y corte transversal. Utilizó la técnica de la encuesta a través de un cuestionario una muestra conformada por 30 empleados. Después del procesamiento de datos se determinó con el estadístico Rho de Spearman = 0,997. Se concluyó que existe una correlación relevante entre las variables propuestas en

el estudio.

Por su parte Uribe (2018) quien en su investigación tuvo como objetivo especificar el nivel de la calidad de servicio electrónico en un puesto de control. Su metodología de ruta cuantitativa, no experimento, tipo básica y alcance descriptivo de corte transversal. La muestra estimó a 300 personas y empleó la técnica de la encuesta. Su resultado obtuvo que el nivel de calidad de servicio electrónico es regular con el 53.33% de aprobación de las personas encuestadas.

Diez (2016) en su trabajo se propuso establecer la relación que existe entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del ministerio público. Utilizó el diseño no experimental correlacional, para la recolección de información aplicó el instrumento de cuestionario. Como resultado se obtuvo que el 59% de los trabajadores señalaron que el nivel de uso de las TIC es alto, mientras que un 41% refirieron que el uso es regular. Mientras que en la evaluación del nivel de desempeño se mostró que el total del personal administrativo que fueron encuestados tienen buen nivel de desempeño. Tuvo como resultado, de quede que no existe una relación entre el uso de las TIC y el desempeño laboral. Para demostrar esto se utilizó el coeficiente de correlación Chi Cuadrado el mismo que arrojó como resultado 3,0 y una significación asintótica de 0,223.

Mendoza (2016) investigación en la ciudad de Tarapoto Perú. Se propuso determinar la relación que existe entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital local. Su metodología de diseño no experimental alcance correlacional. Se aplicó el instrumento del cuestionario a una muestra definida por 70 empleados. Los resultados arrojaron que existe un coeficiente de correlación de Pearson ( $r = 0,876$ ); mientras que un el 83% de los colaboradores señalaron que el nivel de uso de las TIC es regular, mientras que un 13% manifestaron que existe un uso bajo y el 4% de trabajadores refirieron que existe un uso alto. Por otra parte, para la variable desempeño laboral el 84,2% indicaron que es regular; mientras 10,1% indico que el desempeño eficiente, y el 5,7% de los trabajadores señalaron que es deficiente. Concluyó que existe relación positiva y altamente significativa entre el las variables.

A continuación, se presentan las definiciones y teorías relacionadas a las

variables y las dimensiones que serán objeto de estudio con el fin de profundizarlas teóricamente. Primeramente, se define la variable: TICs y lo cual no es tarea sencilla, pues la conceptualización en cuanto a las TICs, están en constante evolución, además que muestra una gran variedad terminológica.

Naser y Concha (2014) y López (2013) señalaron que las TICs se pueden definir como un conjunto de herramientas tecnológicas que juegan un papel esencial para facilitar los cambios organizacionales, estas generan conocimiento y desarrollo a la adaptación e innovación.

Najar (2016) que cita Cabero (1998) afirma que las TICs son las que rotan alrededor de tres medios que son básicos como: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran no solamente de manera aislada, sino también de forma interactiva puesto que se encuentran interconectados permitiendo de esta forma conseguir nuevas realidades comunicativas.

Coronado (2015) cita a López (2013) respecto a las TICs manifiesta que estas pueden ser precisadas como un conjunto de instrumentos tecnológicos que componen la determinada sociedad de información. Dentro de los aspectos fundamentales agrupa al internet, la informática, la multimedia, entre otras, así como también a las redes de comunicaciones que otorga su distribución.

Naser y Concha (2014) hacen hincapié en que las TICs normalmente juegan un rol decisivo al facilitar los cambios organizacionales, generando conocimientos, desarrollo adaptación e innovación

Según Valencia (2015) las TIC son factores que influyen en la potencialización de las capacidades que puede fomentar el gobierno de forma responsable para descentralizar el cumplimiento de las diferentes actividades y funciones, pero siempre conservando una intervención centralizada con el fin de ayudar a mejorar la eficiencia, la coordinación y la coherencia que debe cumplir en las diferentes actividades.

La acelerada de la difusión a nivel mundial de los conocimientos sobre las TIC, ha ocasionado un giro total en lo digital se refiere y que aun en la actualidad sigue en constante cambio, las mismas que se evidencian en los usuarios que están reciamente conectados entre ellos a través de la información y las diferentes cosas que las rodean a la cual se le conoce como ciudad inteligente. Todas las herramientas tecnológicas que encontramos como las páginas web, aplicaciones de



los celulares y las tecnologías apoyadas en la nube son ahora las herramientas de las TIC, más utilizadas, conocidas y adaptables.

De acuerdo a Martínez (2015) se denominan TIC, al cúmulo de estrategias informáticas y herramientas empleadas en el procesamiento de la información, utilizando ordenadores y software diseñados para la adquisición, intercambio, procesamiento, almacenamiento, comunicación, producción, presentación y registro de datos contenidos en señales audibles, óptica o electromagnética desde cualquier lugar y en cualquier momento. Por sus partes Tello (2014), señala que las TICs son tan significativas al punto que el uso de estas determinará el nivel de desarrollo que puede alcanzar en la sociedad, puesto que poseen una gran influencia desde las actividades cotidianas que realizan.

En ese aspecto las TIC han demostrado desempeñar un papel importante al manejar la información alojada en los ordenadores, software o sitios web, sin dejar de lado las plataformas que apoyan en la gestión de información,

Las TIC, son un recurso esencial de las organizaciones e instituciones privadas y públicas, para lo cual es importante gestionar eficazmente el creciente volumen de información. El uso óptimo las convierte en una poderosa estrategia que marca una mejora en la relación proveedor cliente. Castillo (2019) cita a Alarcón et al. (2013) señala que las dimensiones de las TICs funcionan como medio de difusión estas son:

Información, especifica las destrezas que se cuenta para averiguar, elegir, valorar y establecer información en medios digitales y convertir o acomodar la información a un nuevo producto, conocimiento y ampliar nuevas ideas.

Comunicación y la colaboración, es un aspecto fundamental en los cooperadores para que no solo sean jefes, y puedan cumplir la función de cooperadores de una organización más extensa y que consigan contribuir nuevos, estrategias e ideas innovadoras.

Convivencia digital, son los tiempos de conjunción y vinculación que ofrecen las redes sociales o medios digitales. Se relaciona con las aptitudes que ayudan a la ética profesional de los participantes de una determinada entidad que accede interrelacionarse en un mundo globalizado, a través de la tecnología intercambiando nociones, conceptos y destrezas y técnicas que posibiliten el desenvolvimiento personal.

Tecnología, se refiere a los conocimientos, destrezas y técnicas primordiales para el uso de las tecnologías que conllevan a la obtención de las metas fijadas que posibilita dirimir problemas al interior de las organizaciones proporcionando herramientas sencillas que permitan enviar informaciones de un lugar a otro.

Según Ortiz (2016) las tecnologías de información y gestión pública, se entiende por tecnología de la información a conglomerado de técnicas de información a un grupo de herramientas de software que posibilitan establecer productos o servicios las mismas que asocian a las personas e instituciones, consiguiendo quebrantar fronteras, brindando seguridad de la información, propagando conocimiento y optimizando considerablemente las relaciones. De este modo se puede consignar, reunir y ejecutar contenidos informáticos que logren ser transmitidos con seguridad y velocidad. Por otra parte, la gestión pública es la moderna forma de ejecutar la administración pública, que se centra en el desenvolvimiento de las políticas públicas y las acciones que establecer, con propósitos concretos que permitan obtener el objetivo frecuente de bienestar social de la población.

Becerra et al. (2016) acentúa que las TICs se han transformado en un dispositivo primordial hacia la gestión empresarial, puesto que la información que surge en ellas faculta fomentar la toma de decisiones y los procesos básicos del negocio, siendo un fundamental para la persistencia en cualquier tipo de organización

Según Chacón y Guzmán (2017) sobre el inicio de las TIC, nace a inicios del siglo XXI de la confluencia de la tecnologías de la información (TI) y la tecnología de la comunicación (TC), sumado a distintos dispositivos, y que dieron existencia a la utilización actual del Internet y los móviles inteligentes.

Martínez (2019) cita a Subirats (2012) quien menciona que el desafío al que afrontan los gobiernos reside especialmente en tener la potestad de integrar las potencialidades que ofrecen las TICs con la población de modo constante, comunitaria y autónoma. El recurso de variación del funcionamiento de las administraciones públicas no radica en el progreso interno de su funcionamiento, por más transcendental que sea, sino en su facultad de ser útil y contestar a las necesidades públicas, para ello resultan importantes el control, la transparencia, y su evaluación.

Las pautas que delimitan la ruta de las innovaciones tecnológicas en el gobierno electrónico serán focalizadas en el concepto de integrar a la ciudadanía en los procesos políticos.

Para Gil et al. (2017) las administraciones públicas desde varias décadas atrás han estado encaminándose y acoplándose a las tecnologías en diversas etapas ligadas a la particular innovación tecnológica. Para Gil y Luna (2008) desde hace algunas décadas atrás las TICs se han ido introduciendo en la función pública.

Con el paso del tiempo la historia del gobierno electrónico ha tomado mayor auge debido a los avances tecnológicos que han encaminado su desarrollo hacia un conjunto de procesos de transformaciones administrativas, organizacionales e institucionales que se ha dado en este tiempo.

Ahora vamos a abordar sobre nuestra segunda variable que es sobre calidad de servicio; definición de varios autores, bases, fundamentos teóricos y las dimensiones que se utilizaron en la presente investigación.

Entre los modelos más representativos que han definido los teóricos de la calidad de servicio, han ido transformándose con el tiempo, escuelas del norte de Europa y Norteamérica precisan conceptos desde disímiles percepciones con relación al enfoque de la calidad del servicio.

Escuela Nórdica o No europea, de acuerdo con sus teóricos, la calidad de servicio se da a partir del punto de vista del producto, entre los teóricos encontramos a Gronroos, quien señala que la calidad de servicio es la consecuencia de la unificación de tres medidas; la calidad técnica, la calidad funcional y la calidad corporativa.

Escuela Americana o norteamericana, la característica de esta escuela se fundamenta en orientar la concepción de calidad de servicio cómo lo percibe el cliente, para lo cual se ajusta en cómo se debe de dar la calidad de servicio. El modelo más característico de esta escuela se encuentra el SERVQUAL o modelo de brechas, fue fomentado entre los años 1985 y 1994.

Por otra parte, Vargas y Aldana (2014) señalan que el modelo jerárquico multidimensional establecido por Brady y Cronin (2001) comparten las ideas de medir el modo de cómo se van constituyendo las percepciones sobre la calidad de servicio, con lo que instauran variados horizontes para conformar la percepción

global.

Torres y Luna (2017) mencionan al modelo SERVPERF establecido por Cronin y Taylor (1992) quienes utilizaron como guía al modelo SERVQUAL, que fue establecido con el fin de poder medir el nivel de percepción de los clientes.

Según López (2013) los diversos servicios que se brindan al cliente están en constante cambio por lo que se buscan mejorar y van evolucionando en base al crecimiento y desarrollo de la competitividad, generando así alternativas múltiples al cliente para elegir a que entidad o empresa va solicitar el servicio según a sus necesidades. Entonces muy importante y sobre todo fundamental trabajar buscando el perfeccionamiento del servicio que se brinda, ya que cumplir con las necesidades es esencial dando como resultado la satisfacción, considerando que él es influyente sobre su decisión, y él es el que tiene la última palabra sobre si consume o no el producto y/o servicio.

Para Pizzo (2013) la calidad de servicio es el práctica desarrollado por una organización con el propósito de descifrar las necesidades y perspectivas de los clientes y ofrecerles mejorías, por lo que un servicio debe ser ágil, sencillo, alcanzable, flexible, apropiado, adecuado, seguro, útil, apreciable y confiable aún en cualquier imprevisto, o ante errores, con el propósito de hacerle sentir bien al cliente, brindando un servicio personalizado con eficacia y dedicación y que se quede sorprendido por un valor mayor al esperado. Derivando esto en un resultado óptimo el cual se ve reflejado en más ingresos y menores costos para la organización.

Con relación a los conceptos teóricos sobre calidad de servicio referente a la administración pública, tenemos a Ruiz (2012) quien señala que inicialmente la calidad de servicio se desarrolló en las entidades privadas y se ha ido ampliándose en el transcurso de los años, a la postre este concepto se fue implantando al entorno del gobierno con el propósito de que las entidades públicas sean competitivas y cada vez tengan mayor capacidad para satisfacer las demandas de sus usuarios.

En los últimos años la denominación de calidad se ha ido desarrollando con mayor amplitud y abarcando diversos espacios en las entidades públicas, desde las formas más sencillas como la atención al ciudadano y usuarios en general, inclusive los procesos más complicados en su desempeño.

Luego de indagar y conocer varios criterios y definiciones teóricas se puede determinar que la calidad de servicio es como califica mediante su percepción el usuario el acto de prestar servicio por parte de una entidad la cual se mide a través de la consecución de todo un proceso

Bustamante (2021) cita a Kassim y Abdullah (2010) proponen que la calidad del servicio virtual está relacionado a la accesibilidad al entorno digital que tiene un usuario al momento de acceder a información en forma eficaz, lo que conlleva a un ahorro de tiempo y dinero.

Asimismo, Bustamante (2021) cita a Kassim y Abdullah (2010) y dimensiona la calidad de servicio en:

Usabilidad, el diseño de uso debe tenerse en cuentas desde que se concibe hasta que se aplica el sistema. Debe considerar las necesidades del usuario, así como futuras agregados en el interfaz; Diseño del sitio web, Refiere a la navegación en la red, el fácil acceso, la interfaz, el contenido y el bosquejo de la configuración del sitio web; Garantía de la información, refiere a confianza del contenido de la información la cual cumple con parámetros de confidencialidad y legitimidad; Personalización, es una caja de herramientas de edición muy variados que brinda una experiencia al usuario en lo que a navegación refiere se adapta a las necesidades y conductas; Sensibilidad, refiere a la capacidad de respuestas de la institución para solucionar la dificultades que presenta los usuarios al utilizar los servicios digitales. El servicio electrónico demanda el uso de plataformas digitales a través de internet a fin de dar el soporte necesario al usuario final.

### III. METODOLOGÍA

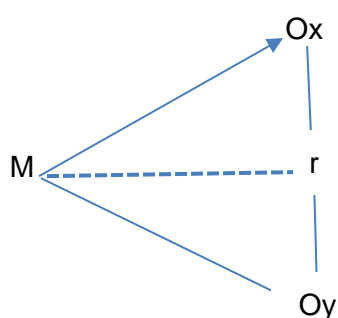
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación.

De tipo aplicada dado que se buscó generar conocimiento a través de la aplicación de técnica de investigación en una problemática real. De enfoque cuantitativo dado que la información obtenida fue cuantificada en apoyo del análisis estadístico. Al respecto Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que la ruta cuantitativa se apoya en recabar información para validar la hipótesis previa a través de la estadística, se descubre patrones que permite responder a los objetivos principales.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

De diseño no experimental, de alcance descriptivo porque describe las particularidades de las variables y correlacional dado que busca establecer el grado de relación entre las variables de estudio (Valderrama, 2016, p. 45)



##### Dónde:

M: muestra de estudio

Ox: variable 1: Uso de las TICs

Oy: variable 2: Calidad de servicio.

r: Correlación entre las variables.

#### 3.2. Variable y operacionalización de variable

##### Variable 1: Uso de las TICs

##### Definición conceptual

Castillo (2019, p.13) cita a Alarcon et al. (2013) indica que las TICs, son un conjunto de herramientas tecnológicos que permiten a una persona desarrollar capacidad las que le facultan realizar sus actividades con mayor celeridad y eficiencia.

##### Definición operacional

Agrupar a las Tics en tres dimensiones, su evaluación se realizará a través del cuestionario que medirá el uso de las TICs por parte de los colaboradores.

## **Variable 2: Calidad de servicio**

### **Definición conceptual**

Bustamante (2021) cita a Kassim y Abdullah (2010) proponen que la calidad del servicio virtual está relacionado a la accesibilidad al entorno digital que tiene un usuario al momento de acceder a información en forma eficaz, lo que conlleva a un ahorro de tiempo y dinero.

### **Definición operacional**

Su evaluación se realizará a través del cuestionario que consta de 11 ítems, basado en las dimensiones. Para su valoración se consideró una escala Likert.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1. La población**

Según Cabezas et al. (2018) grupo de sujetos o cosas que representan a un universo, razón por la cual desde ser delimitada adecuadamente en cumplimiento de los objetivos. (p. 89) Asimismo, Baena (2017) refiere que es un conglomerado a escala que equivale al total de los sujetos objeto del estudio (p. 38). Para la presente investigación la población estuvo compuesto por 44,993 ciudadanos de ambos sexos (M= Masculino, F= Femenino) del distrito de Wanchaq de la provincia de Cusco; y se ha delimitado a pobladores mayores de 18 años.

### **Criterios de inclusión**

- Ciudadanos que asistieron a las diferentes ferias que fueron promovidas por la municipalidad distrital de Wánchaq.
- Pobladores mayores de 18 años de la localidad.
- Pobladores que hagan uso del servicio de la plataforma virtual de la municipalidad distrital de Wanchaq.
- Mostrar disposición a ser encuestados.

### **Criterios de exclusión**

- Ciudadanos que asistieron a las diferentes ferias que fueron promovidas por la municipalidad distrital de Wánchaq.
- Pobladores menores de 18 años fuera de la localidad de Wanchaq.
- Ciudadanos que no hagan uso del servicio de la plataforma virtual de la municipalidad distrital de Wanchaq.

- No Mostrar disposición a ser encuestados.

### 3.3.2. Muestra

Es una cantidad considerada representativa de una población calculada para estudiarla y determinar características del grupo (p.169). De igual manera Cabezas et al. (2018) la muestra es una escala del universo total de una población definida sometida a un estudio.

Para la investigación se obtuvo una muestra de 150 pobladores de la municipalidad distrital de Wanchaq, para obtener este dato se aplicó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = Tamaño de muestra o número de encuestas

p y q = Variabilidad de los datos: p=0.05 y q = 1-p

e = Margen de error = 0.08 = 8%

Z= nivel de significación o confianza (95% =1.96)

N= Población = 44,993

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.05 * 0.95 * 44,993}{(0.08)^2(44,993 - 1) + 1.96)^2 * 0.05 * 0.95} = 150$$

### 3.3.3. Muestreo

El muestreo que se utilizó fue de tipo no probabilístico. La técnica es por muestreo intencional o por conveniencia y no se prefija el número de encuestados, pero si se cobertura todo el espacio geográfico de la municipalidad de estudio.

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### Técnica

La información fue recogida a través de encuestas estructurada en base a un conjunto de preguntas coherentes, imparciales y claras. Al respecto Cabezas et al. (2018) refiere que la aplicación de las encuestas a una muestra facilita la recolección de datos lo cual permite su cuantificación para obtener resultados que



se puedan inferir con cierto grado de acierto y confianza.

### **Instrumento**

Se utilizó el cuestionario como herramienta de investigación, según Muñoz (2016) es uno de los instrumentos más populares dentro de la investigación para recabar información útil y precisa ya sea en la ruta cuantitativa o cualitativa. La actividad consistió en llenar el cuestionario de manera libre y personal (anónimo), solamente se ha orientado en cuanto a la forma de cómo deben de marcar las alternativas. El instrumento ayudó a recoger información subjetiva sobre el uso de las TIC y un servicio de calidad.

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

#### **Validez del instrumento**

Al respecto Hernández y Mendoza (2018) manifestaron la validez de un instrumento equivale la precisión de la medición, de lo contrario no tiene validez alguna (p.200). En el presente estudio se consideró mediante la validez por juicio de expertos.

**Tabla 1.** *Validación por juicio de expertos*

<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Observaciones</b>
Dr. Flores Bolívar, Luis Alberto	Existe suficiencia
Dra. Gladys Consuelo Esperanza Landaure Gonzales	Existe suficiencia
Mg. Héctor Castelo Loayza	Existe suficiencia

Nota: formatos anexados en el presente informe

#### **Confiabilidad del instrumento**

Al respecto Hernández y Mendoza (2018) destacan que aplicación del instrumento de medición en un entorno real una o varias veces con el mismo resultado determina la confiabilidad del instrumento (p. 200). Cabe mencionar que un test de confiabilidad permite al investigador conocer el grado fiabilidad de los resultados, una escala entre 1 a 0, donde el 0 representa un grado nulo mientras que el 1 representa una excelente confiabilidad.

Para dar lugar a la evaluación de la confiabilidad de los instrumentos se desarrolló una encuesta piloto a un grupo de unidades muestrales con características parecidas y/o similares a la población, para que luego los datos sean analizados y alcanzados con el coeficiente Alfa de Cronbach con la finalidad de establecer la consistencia interna de los ítems de los instrumentos estimados, obteniendo como resultado: 0.94 con lo que se apreció un coeficiente de medición excelente

### **3.5. Procedimiento**

Se denomina así a todo proceso que se ha empleado para recolectar la información del contexto que permite reunir los datos, para posteriormente proceder con la tabulación, análisis e interpretación. Considerando verificar objetivos determinados para el acopio de información los que permitieron conocer el grado de exactitud a través de cuestiones que se expresaron y establecieron el tipo de indagación.

Se ha tabulado en un cuadro Excel los resultados derivados de las encuestas aplicadas, en la cual se realizaron las clasificaciones de acuerdo a las respuestas obtenidas de los ítems planteados. Seguidamente, la información obtenida se traslada al programa estadístico SPSS, con la finalidad de conseguir los datos estadísticos en forma descriptiva e inferencial, así como desarrollar la respectiva interpretación de los datos obtenidos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El método que se empleó fue el método estadístico el SPSS 24 para el procesamiento de los datos recolectados y posteriormente se mostró mediante cuadros estadísticos la información recaba para luego interpretar los resultados finales.

Descriptivo, por que permitió describir los diferentes datos, valores ingresados y las frecuencias obtenidas para cada una de las variables (Hernández et al., 2014, p. 282). En la investigación se ha dado a conocer todos los resultados conseguidos en correlaciones de una variable en otra.

Inferencial, porque ha posibilitado probar las hipótesis, así como calcular la estadística poblacional más conocida como parámetros, los cuales han sido deducidos ya que no se recogieron datos de la totalidad de la población.

(Hernández et al., 2014, p. 299). La investigación fue inferencial ya que deduce o considera resultados, puesto de esta se realiza la verificación las aseveraciones que se hacen acerca de la población en estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los resultados obtenidos fueron debidamente procesados en el programa SPSS sin alterar las respuestas obtenidas. Por otro lado, también se cumplió con las formalidades y parámetros establecidos para la presente investigación que es de tipo cuantitativa, los mismos que han sido establecidos por la Universidad Cesar Vallejo. También se cumplió con citar a los autores que se han tomado como referencia para toda la información alcanzada durante el desarrollo del presente trabajo.

#### IV. RESULTADOS

##### Resultados inferenciales

A través de las pruebas estadísticas realizada se determinó que los datos fueron no paramétricos con un  $p < 0.05$ . Por ende, se aplicó la correlación de Spearman. Para la interpretación de los valores de Rho se Spearman se tomó en cuenta la siguiente tabla que se obtuvo del libro de “Estadística para la investigación” (Zumarán et al., 2017).

**Tabla 2.** *Valores de Rho de Spearman*

r	nivel de correlación
-1	Negativa perfecta
$-1 < r \leq -0,8$	Negativa alta o fuerte
$-0,8 < r < -0,5$	Negativa moderada o media
$-0,5 \leq r < 0$	Negativa baja o débil
0	No existe
$0 < r \leq 0,5$	Positiva baja o débil
$0,5 < r < 0,8$	Positiva moderada o media
$0,8 \leq r < 1$	Positiva alta o fuerte
1	Positiva perfecta

Nota: Adaptado de *Estadística para la investigación* (Zumarán et al., 2017)

### Prueba de hipótesis general

**Ha:** El uso de las TICs tiene una relación directa y significativa con la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021.

**Tabla 3.** *Correlación entre el uso de las Tics y calidad de servicio*

Correlaciones				
Rho	TICS	correlación	1,000	Calidad de servicio ,335**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Calidad de servicio	correlación	,335**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Se observa que el coeficiente “Rho de Spearman” entre el uso de las TICs y calidad del servicio muestra un valor ( $r = 0,335$ ) directa proporcional. Se puede evidenciar que existe una correlación positiva baja y un valor de ( $P = 0,000$ ). Dado que el  $p < 0,05$  se valida la hipótesis alterna.

## Prueba de hipótesis específicos

### Hipótesis específico 1

**Ha:** El uso de las TICs tienen una relación significativa con la facilidad de uso de la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de la región de Cusco, 2021.

**Tabla 4.** *Correlación entre el uso de las Tics y facilidad de uso*

Correlaciones				
Rho	TICS	Correlación	1,000	,224**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	150	150
	Facilidad de uso	Correlación	,224**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	150	150

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

Se observa que el coeficiente estadístico "Rho de Spearman" entre la dimensión facilidad de uso y la variable uso del Tics muestra un valor de correlación positiva baja ( $r = 0,224$ ) directa proporcional. Dado que el ( $P = 0,006$ )  $p < 0,05$  se valida la hipótesis propuesta por el investigador.

## Hipótesis específico 2

**Ha:** El uso de las TICs tiene una relación significativa con el diseño del sitio web de la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco.

**Tabla 5.** *Correlación entre el uso de las Tics y diseño del sitio web*

Correlaciones				
		TICS		Diseño del sitio web
Rho	TICS	Correlación	1,000	,307**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Diseño del sitio web	Correlación	,307**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

Al aplicar el coeficiente de correlación "Rho de Spearman" entre la dimensión Diseño del sitio web y la variable uso del Tics se obtuvo un valor de correlación positiva baja ( $r = 0,307$ ) directa proporcional. Dado que el ( $P = 0,000$ )  $p < 0,05$  se acepta la hipótesis propuesta por el investigador.

### Hipótesis específico 3

**Ha:** El uso de las TICs tienen una relación significativa con la garantía de la información de la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021.

**Tabla 6.** *Correlación entre el uso de las Tics y garantía de la información*

		Correlaciones		
Rho	TICS		TICS	Garantía de la información
		Correlación	1,000	,320**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Garantía de la información	Correlación	,320**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

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

El coeficiente estadístico “Rho de Spearman” entre la dimensión Garantía de la información y la variable uso del Tics muestra una correlación positiva baja ( $r=0,320$ ) directa proporcional. Dado que el ( $P = 0,000$ )  $p < 0,05$  se acepta al hipótesis propuesta por el investigador.



#### Hipótesis específico 4

**Ha:** El uso de las TICs tienen una relación significativa con la personalización de la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021.

**Tabla 7.** *Correlación entre el uso de las Tics y personalización*

		Correlaciones		
			TICS	Personalización
Rho	TICS	Correlación	1,000	,229**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	150	150
	Personalización	Correlación	,229**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	150	150

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

El coeficiente estadístico “Rho de Spearman” entre la dimensión personalización y la variable uso del Tics muestra una correlación positiva baja ( $r=0,229$ ) directa proporcional. Dado que el ( $P = 0,005$ )  $p < 0,05$  se valida la hipótesis propuesta en el estudio.

### Hipótesis específico 5

**Ha:** El uso de las TICs tienen una relación significativa con la sensibilidad de la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021.

**Tabla 8.** *Correlación entre el uso de las Tics y sensibilidad*

		Correlaciones		
			TICS	Personalización
Rho	TICS	Correlación	1,000	,329**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	150	150
	Sensibilización	Correlación	,329**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	150	150

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

El coeficiente estadístico “Rho de Spearman” entre la dimensión Sensibilidad y la variable uso del Tics muestra una correlación positiva baja ( $r= 0,329$ ) directa proporcional. Dado que el ( $P = 0,001$ )  $p < 0,05$  se valida la hipótesis propuesta en el estudio.

## V. DISCUSIÓN

El uso de la tecnología de la información y comunicación (TIC), hoy en día es indispensable debido a que los TICs han transformado la manera de trabajar y gestionar los recursos en las entidades privadas y públicos, además de ello los Tics se han convertido en una herramienta clave para que el trabajo sea más productivo y eficiente permitiendo la comunicación y agilizando el servicio brindado.

El objetivo de la presente investigación, fue determinar la relación que existe entre el uso de las TICs y la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de la región de Cusco, 2021. Los resultados obtenidos fueron que entre el uso de las TICs y calidad del servicio se demostró un valor ( $r = 0,335$ ) directa proporcional. Por ende se pudo evidenciar que existe una correlación positiva baja con un valor de ( $P = 0,000$ ). Dado que el  $p < 0,05$  se validó la hipótesis alterna.

Comparando este resultado con el estudio, de Martínez (2019) donde se indica el uso e incorporación de TICs en el espacio público favorece el fenómeno comunicativo y fortalece la relación ciudadanía – gobierno, el cual contrasta con los resultados de la investigación debido a que el uso de ellos Tics de manera coherente mejora la calidad de servicio en la entidad público. Así mismo si comparamos con el estudio de Bustamante (2021) donde los resultados difieren debido a que la mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos con respecto a la calidad de servicio en la institución del Sunarp Otuzco además en el estudio se encontró una correlación positiva alta entre las variables de estudio a lo que en el estudio realizado como se vio anteriormente se encontró una correlación positiva baja.

En cuanto a los resultados del objetivo específico uno que fue determinar la relación que existe entre el uso de las TICs y la facilidad de uso en la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021. Se obtuvo lo siguiente: Existe una correlación positiva débil ( $r = 0,224$ ) y directamente proporcional; es decir existe una relación directa no significativa entre la dimensión facilidad y la variable uso del Tics, ya que el ( $P = 0,006$ )  $p < 0,05$ .

Al hacer una comparación con el estudio de Martínez (2015) donde indica que al conocer que los administradores escolares utilizan diversas TIC para llevar a cabo tareas administrativas y de gestión esta segunda mejora de manera considerable, este resultado contrasta con los resultados de la presente

investigación debido a que al usar los TICs dentro de la entidad se facilitan las actividades mejorando la calidad de servicio.

En cuanto se refiere al segundo objetivo específico que fue, determinar la relación que existe entre el uso de las TICs y diseño del sitio web en la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021. Se obtuvo un valor de correlación positiva baja ( $r= 0,307$ ) directa proporcional. Dado que el ( $P = 0,000$ )  $p < 0,05$  se acepta la hipótesis propuesta por el investigador.

Al comparar con el estudio de Zamora et al. (2018) Donde se afirma que el éxito en el uso de las herramientas que fueron implementadas en el gobierno electrónico dependerá principalmente de la confianza y transparencia que se instaure entre la administración y la población, el cual contrasta con los resultados del estudio debido a que dependerá el buen funcionamiento el éxito del uso de las TICs en la entidad del diseño de la web.

A lo que respecta tercer objetivo específico que fue determinar la relación que existe entre el uso de las TICs y la garantía de la información de la calidad servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021. Se demostró una correlación positiva baja ( $r= 0,320$ ) directa proporcional. Dado que el ( $P = 0,000$ )  $p < 0,05$  se aceptó al hipótesis propuesta por el investigador.

Por su parte Martínez (2019) en su estudio trazó la incorporación y el uso de las TIC en el espacio público, se centró en los nexos de comunicación que se dan entre la administración pública y la ciudadanía mediante el uso y manejo de las páginas de internet resaltando la importancia del tratamiento de la información y las garantías. Llegando a la conclusión que la incorporación y el uso de las TICs en el sector público, de gran medida permiten mejorar en nivel de interacción; además que favorece y fortalece la dependencia población - gobierno.

Respecto al cuarto objetivo específico que fue determinar la relación que existe entre el uso de las TICs y la personalización en la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021. Se demostró una correlación positiva baja ( $r= 0,229$ ) directa proporcional. Dado que el ( $P = 0,005$ )  $p < 0,05$  se valida la hipótesis propuesta en el estudio.

Comparando con el estudio de Bustamante (2021) donde se llegó a los resultados para calidad del servicio se ubican en el nivel malo con un 55.1%, mientras que satisfacción del usuario reflejó 55.1% nivel bajo; 18.4% nivel

moderado y solo un 26.5% reflejo nivel alto. Con estos datos se corroboró que la satisfacción de los usuarios es baja en más de 50%, y como consecuencia se genera una insatisfacción en la población que es atendida en SUNARP Otuzco, el cual contrasta con los resultados de la presente investigación al recibir una atención que no es de calidad califica como malo el uso de los TICs.

Finalmente, lo que se refiere al resultado del objetivo específico 5 que fue determinar relación existe entre el uso de las TICs y la sensibilidad en la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco en el 2021. Se demostró una correlación positiva baja ( $r= 0,329$ ) directa proporcional. Dado que el ( $P = 0,001$ )  $p < 0,05$  se valida la hipótesis propuesta en el estudio.

Al comparar con el estudio con el estudio de Mendoza (2016), donde se indica que el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación es regular, 13% manifestaron un uso bajo y el 4% de trabajadores indicaron un uso alto. Mientras que para la variable desempeño laboral el 84,2% indicaron que es regular; mientras (10,1%) indico que el desempeño eficiente, y el 5,7% de los trabajadores señalaron que es deficiente el cual contrasta con los resultados de la presente investigación que el uso de los TICs se hace de manera regular por lo cual la calidad del servicio también se califica como regular por lo cual es necesario que se concientice tanto a los funcionarios y a la misma población.

De todo lo anterior, de los resultados obtenidos en la presente investigación y de la comparación con los resultados de estudios previos, se puede deducir que el uso de los TICs en las entidades públicas es necesario el cual ayuda a mejorar la eficiencia y la productividad de los funcionarios y de esta manera se puede brindar una calidad de atención, así mismo se pudo verificar que si existe una relación positiva débil entre estas dos variables. En muchos países ya se utilizan el servicio electrónico en las entidades públicas con la finalidad de acelerar la atención y evitar la burocracia, sin embargo en nuestro país son muy pocas las instituciones públicas que han implementado los TICs para la atención a los usuarios, por ello se puede apreciar y sentir la insatisfacción y la incomodidad de los usuarios al momento de realizar los trámites.

## VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: La variable uso de las TICs tiene una relación significativa ( $p < 0,05$ ) con la calidad del servicio siendo la correlación positiva débil ( $r = 0,335$ ) con lo cual se demuestra la hipótesis de investigación indica que el uso de las TICs tiene una relación directa y significativa con la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco en el año 2021.

SEGUNDO: El uso de las TICs tienen una relación directa (no significativa) ( $p < 0,05$ ) con la facilidad de uso de la calidad de servicio, además existe una correlación positiva débil ( $r = 0,224$ ), afirmando así que el uso de las TICs tiene una relación significativa con la facilidad de uso de la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de la región de Cusco, 2021.

TERCERO: El uso de las TICs tienen una relación significativa ( $p < 0,05$ ) con el diseño del sitio web de la calidad de servicio al ciudadano, además existe una correlación positiva débil ( $r = 0,307$ ), afirmando así que el uso de las TICs tiene una relación significativa con el diseño del sitio web de la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de la región de Cusco, 2021.

CUARTO: El uso de las TICs tienen una relación significativa ( $p < 0,05$ ) con la garantía de la calidad de servicio, además existe una correlación positiva débil ( $r = 0,320$ ), afirmando así que el uso de las TICs tiene una relación significativa con la garantía de la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de la región de Cusco, 2021.

QUINTO: El uso de las TICs tienen una relación significativa ( $p < 0,05$ ) con la personalización de la calidad de servicio, además existe una correlación positiva débil ( $r = 0,229$ ), afirmando así que el uso de las TICs tiene una relación significativa con la personalización de la calidad de servicio al

ciudadano en una municipalidad distrital de la región de Cusco, 2021.

SEXTO: El uso de las TICs tienen una relación significativa ( $p < 0,05$ ) con la sensibilidad de la calidad de servicio, además existe una correlación positiva débil ( $r = 0,329$ ), afirmando así que el uso de las TICs tiene una relación significativa con la sensibilidad de la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de la región de Cusco, 2021.

## VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Wánchaq incorporar el uso de los TICs, en la entidad para mejorar la calidad de servicio hacia los usuarios así mismo para facilitar el trabajo de los empleados estatales.

SEGUNDO: Se recomienda, al gerente Municipalidad Distrital de Wánchaq capacitar en el uso de los TICs a todos los trabajadores de la institución para facilitar su uso y así puedan brindar un servicio de calidad a los ciudadanos del Distrito.

TERCERO: Se recomienda al área de logística, mejorar el diseño web de la Municipalidad Distrital de Wánchaq para que el servicio que se brinde sea adecuado y correcto.

CUARTO: Se recomienda al área de atención al público en la Municipalidad Distrital de Wánchaq brindar una información correcta así mismo hacer uso del TICs que cuenten con garantías de tal modo hacer del servicio adecuado y fiable.

QUINTO: Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Wanchaq brindar el servicio de manera personalizado a los usuarios para que de esta manera se sienta satisfecho por la calidad de servicio que se brinde en dicha institución.

SEXTO: Se recomienda a la población en general sensibilizase en el cuidado de los TICs que se pudieran hacer uso en la Municipalidad, así mismo por su lado la entidad debe de brindar capacitaciones a la población sensibilizando en el uso y cuidado de los TICs.



## REFERENCIAS

- Ávila, D. (2014). *El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana*. Andamios, 11(24), 263-288.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-00632014000100014&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000100014&lng=es&tlng=es).
- Alarcón, P., Álvarez, X., Hernández, D., y Maldonado, D. (2013). *Matriz de Habilidades TIC para el Aprendizaje*. Eduteka.  
<http://eduteka.icesi.edu.co/articulos/habilidadestec>
- Baena, G. (2017), *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria, S.A.  
[www.editorialpatria.com.mx](http://www.editorialpatria.com.mx)  
[www.sali.org.mx](http://www.sali.org.mx)
- Barrera, R. Navarro, A. y Peris, M. (2014). *Evaluación de la calidad en diferentes servicios electrónicos: un análisis multigrupo*. XXIV Jornadas Luso Espanholas de Gestão Científica 6,7,8 fevereiro 2014 – Leiria.  
<https://bit.ly/2pK6B4U>.
- Bocanegra, S. (2019), *Las TIC'S y su influencia en la Gestión del Talento Humano en trabajadores de la UGEL Santa – 2019*. (Tesis de maestría de la universidad Cesar vallejo).  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39741>
- 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>
- Brady, M. and Cronin, J. (2001). *Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach*. *Journal of Marketing*. Vol. 65. No 3. pp. 34-49.
- 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).
- Cabezas, E., Andrade, J., y Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (1ra edición electrónica Revisión científica: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE)  
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion>

%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.  
pdf

- Carrasco S. (2016) Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. (9ª ed.) Perú: Editorial San Marcos
- CEPAL, (2014). *Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. (Revista Serie Gestión Pública. Vol. 4 Nro. 23)  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35951/1/S1420470\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35951/1/S1420470_es.pdf)
- Cózar, R. De Moya, V. Hernández, J. Hernández, J. (2016). *Conocimiento y uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) según el estilo de aprendizaje de los futuros maestros*. Formación Universitaria, vol. 9, núm. 6, 2016, pp. 105-118. Centro de Información Tecnológica La Serena, Chile. <https://www.redalyc.org/pdf/3735/373549328010.pdf>.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.  
<http://dx.doi.org/10.2307/1252296>
- Diez, N. (2016). “*Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016*”. (tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo)  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/958/diez\\_gn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/958/diez_gn.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gálvez, E. (2015) *Tecnologías de información y comunicación, e innovación en las MIPYMES de Colombia*.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n51/v30n51a08.pdf>
- Gil-García, J.R., Criado, J. I. y Téllez, J.C. (eds) (2017) *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. México, INFOTEC  
[https://www.clubdeinnovacion.es/images/informes/tecnologias\\_informacion\\_libro\\_electronico.pdf](https://www.clubdeinnovacion.es/images/informes/tecnologias_informacion_libro_electronico.pdf)
- Gibu, C. (2015) *Las nuevas tecnologías y su impacto en la nueva relación Estado-ciudadano: de la información y apertura a la auditoría social. Su incidencia*

*en la estrategia de ejecución de las políticas públicas. Perú*, disponible en [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/A94556812D509E6F05257F860078E4B0/\\$FILE/gibucar.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A94556812D509E6F05257F860078E4B0/$FILE/gibucar.pdf)

Grönross, C. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios: La Gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. España: Díaz de Santos S.A.

Kassim, N. y Asiah, N. (2010). *El efecto de las dimensiones percibidas de la calidad del servicio en la satisfacción, la confianza y la lealtad del cliente en entornos de comercio electrónico: un análisis intercultural*. Revista de marketing y logística de Asia Pacífico, 22, 351-371. <https://doi.org/10.1108/13555851011062269>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Mc Graw Hill Education (ed.); Sexta Edic).

Hernández, B. A. (2016). *El efecto del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la función del Defensor Público de la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí*. (Tesis doctoral Universidad Autónoma de San Luis Potosí) <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4061/MAD1DPD01016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Luna, F., Sandoval, R., Gil-García, R. (2015) *Avances y retos del gobierno digital en México, Toluca, Instituto de Administración Pública del Estado de México (IAPEM) y la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEMex)* <http://hdl.handle.net/20.500.11799/41353>

López, M., (2013). *Aprendizaje, Competencias y Tic: Aprendizaje basado en competencias*. México: Pearson. <https://issuu.com/arcaCreativa/docs/aprendizaje-competencias-y-tic-miguel-angel-lopez->

López, L. (2016). *“Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín. Año 2016”* (Tesis de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo) [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/958/diez\\_gn.](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/958/diez_gn.)

pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gil García, J. I. Criado y J. C. Téllez (2017) *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*, México, INFOTEC, pp. 161-186  
[https://www.clubdeinnovacion.es/images/informes/tecnologias\\_informacion\\_libro\\_electronico.pdf](https://www.clubdeinnovacion.es/images/informes/tecnologias_informacion_libro_electronico.pdf)
- Manríquez, D. (2019). El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México. (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid. Repositorio institucional UN.  
<https://eprints.ucm.es/index.html>
- Martínez. N. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica. (Tesis doctoral, Universidad cesar vallejo). De  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, J. (2015). Mejora de la gestión administrativa en la alcaldía de Mitú mediante la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Bogotá. Recuperado de  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12050/>
- Muñoz, C. I. (2016). Metodología de la investigación. Oxford University Press.  
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-lainvestigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>
- Nacer, A. y Concha G (2014)  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35951/S1420470\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35951/S1420470_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ortiz, M. (2016). Tecnología de la Información y Gestión Pública. Diario oficial El Peruano. Recuperado el 28 de mayo de 2018, desde:  
<http://www.elperuano.pe/noticia-tecnologia-de-informacion-y-gestion-publica-44746.aspx>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Retrieved from  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=6>

353339&lang=es&site=ehost-live.

- Pizzo, M. (2013). Plan de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente, inmediato y simple, España. <https://www.gestiopolis.com/plan-de-mejoramiento-en-la-calidad-del-servicio-al-cliente-inmediato-y-simple/>.
- Quintanilla, G. y Gil-García, J.R. (2014) Cómputo en la nube y gobernanza electrónica: ¿Calidad y eficiencia en la prestación de servicios?, Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública, Vol, 3, Nun.1 75-90
- Salazar, A. (2013). Importancia de las TIC en la Administración Pública regional y local. Actualidad Gubernamental N° 61. Recuperado el 28 de mayo de 2018, desde: [http://aempresarial.com/web/revitem/24\\_15687\\_54850.pdf](http://aempresarial.com/web/revitem/24_15687_54850.pdf)
- Sojo W (2015), Influencia e importancia de las TIC en las organizaciones. [https://www.gestiopolis.com/influencia-e-importancia-de-las-tic-en-las-organizaciones/#google\\_vignette](https://www.gestiopolis.com/influencia-e-importancia-de-las-tic-en-las-organizaciones/#google_vignette).
- Sánchez, E. (2016). Las tecnologías de información y comunicación (TIC) desde una perspectiva social. Revista Educare, Vol. 12 Nro. 162. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf>
- Subirats, J. (2002) “Los dilemas de una relación inevitable. Innovación democrática y tecnologías de la información y de la comunicación” en *P a p e r s s o b r e d e m o c r a c i a*, Núm. 24 [http://auditoriaciudadana.com.ar/documentos\\_interes/21.pdf](http://auditoriaciudadana.com.ar/documentos_interes/21.pdf)
- Tello, E. (2014). La brecha digital: índices de desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en México. Ciencias De La Información, 45(1), 43-50
- Torres, J. y Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. Contaduría y Administración, [S.l.], v. 62, n. 4, p. 1270-1293, sep. 2017. ISSN 2448-8410. Disponible en: <<http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/1047>>. Fecha de acceso: 02 ago. 2021
- Universidad Cesar Vallejo. (2014). Código de ética en investigación de la universidad Cesar Vallejo. 02, 113. <https://www.ucv.edu.pe/datafiles/CÓDIGO DE ÉTICA.pdf>
- Uribe 2018, *Calidad de servicio electrónico en un Puesto de Control Migratorio de Lima*, 2018,

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21307/Uribe\\_GDS.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=De%20acuerdo%20a%20los%20resultados,regular%2C%20con%20el%2053.33%25%20](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21307/Uribe_GDS.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=De%20acuerdo%20a%20los%20resultados,regular%2C%20con%20el%2053.33%25%20)

- Valencia, D. (2015). Implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en Colombia. *Revista de Derecho Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, (14), 3- 20. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7496889>.
- Villoria, Manuel y Ramírez Alujas, Álvaro (2013). *Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política*. *Gestión y Política Pública*, (), 69-103. [Fecha de Consulta 26 de Julio de 2021]. ISSN: 1405-1079. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13331692003>
- Vargas, M. y Aldana, L. (2014). *Calidad y servicios conceptos y herramientas*. (3° ed.) Colombia: Eco ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Calidad-y-servicio-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- Ruiz, J. (2012). *Calidad total y excelencia en la administración*. España: CEDETTINAP. Fundación Carolina.
- Mendoza, R. (2016). *Tecnología de la información y el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto*, 2016. [Repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe). <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12888>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (6° Ed). Perú: San Marcos.
- Coronado Regis, J A (2015) " Uso del TIC y su relación con las competencias digitales de los docentes en la institución educativa N° 5128 del distrito de ventanilla –callao", tesis de maestría de la universidad nacional de
- Nájar Sánchez Olga, *Tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la educación*, revista *Praxis & Saber*, vol. 7, núm. 14, pp. 9-16, 2016, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia
- Sarmiento, J. (2015). *Marketing de relaciones: aproximación a las relaciones virtuales*. Editorial: DYKINSON S.L. Madrid. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=IGi7CwAAQBAJ&pg=PA378&dq=di>

se%C3%B1o+estetico+en+sitio+web&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjSx  
Y6l4obeAhWljFkKHe4wAIMQ6AEIPzAE#v=onepage&q=dise%C3%B1o%  
20estetico%20en%20sitio%20web&f=false

Zumarán, O. Gutiérrez, B. (2017). Estadística para la investigación, Editorial:  
©Universidad César Vallejo

## ANEXOS



## Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Metodología
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general:</b>	Hipótesis general:					<b>Tipo:</b>
¿Qué relación existe entre el uso de las TICs y facilidad de uso en la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de la región de Cusco, 2021?;	Determinar la relación que existe entre el uso de las TICs y la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de la región de Cusco, 2021	El uso de las TICs tiene una relación directa y significativa con la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco en el año 2021		Castillo (2019, p.13), cita a Álvarez, Hernández y Maldonado (2013), indica que las TICs, son un conjunto de herramientas tecnológicas que permiten a una persona desarrollar capacidad las que le facultan realizar sus actividades con mayor celeridad y eficiencia.	Agrupar a las Tics en tres dimensiones, su evaluación se realizará a través del cuestionario que consta de 11 ítems que medirán el uso de las TICs por parte de los colaboradores	Información.  Comunicación efectiva y colaboración.  Convivencia digital.	<b>Descriptivo correlacional,</b> se sustenta en lo indicado por Hernández, Fernández y Baptista (2014) “Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupo, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92).
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	Hipótesis específicas:	<b>Uso de las Tics</b>				
¿Qué relación existe entre el uso de las TICs y el diseño del sitio web en la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021?	Determinar la relación que existe entre el uso de las TICs y la facilidad de uso en la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021.	El uso de las TICs tiene una relación significativa con la facilidad de uso de la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital de la región de Cusco, 2021;				Tecnología.	“Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categoría o variables en una muestra o contexto en particular. (p.93)
¿Qué relación existe entre el uso de las TICs y la garantía de la información en la calidad de servicio al	Determinar la relación que existe entre del uso de las TICs y diseño del sitio web en la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021.	El uso de las TICs tiene una relación significativa con el diseño del sitio web de la calidad de servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región		Bustamante (2021, p. 8) cita a (Kassim, N. y Asiah Abdullah, N., 2010), señala que la calidad del servicio virtual se puede determinar cómo las	Su evaluación se realizará a través del cuestionario que consta de 11 ítems, basado en las dimensiones. Para su valoración se consideró una escala Likert.	Facilidad de uso/Usabilidad  Diseño del sitio web.  Garantía de la	<b>Diseño: No experimental – Transversal-</b> esta afirmación está respaldada por (Hernández, Fernández y Baptista. 2014). “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para

<p>ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco en el 2021?</p>	<p>y la garantía de la información de la calidad servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021.</p>	<p>Cusco, 202.</p>	<p><b>Calidad de servicio</b></p>	<p>facilidades que brindan las instituciones en forma electrónica, el cual permite ahorrar tiempo y dinero a las personas de forma eficaz. Además de satisfacer las necesidades particulares, logrando así conseguir una mayor satisfacción de los consumidores, quienes desempeñan un rol fundamental para mejorar la eficiencia electrónica.</p>	<p>información.  Personalidad  Sensibilidad</p>	<p>analizarlos.” (p. 152)</p> <p><b>La población</b> “es el conjunto de todas las unidades de estudio que tienen características en comunes” (Hernández, 2014).</p> <p>La población de esta constituido por todos los pobladores del distrito.</p> <p><b>Muestra.</b> La muestra estará constituida por 200 ciudadanos.</p> <p><b>Tipo de muestra: No Probabilística:</b> El tipo de muestreo fue no probabilístico.</p> <p>La técnica será por muestreo intencional o por conveniencia.</p> <p><b>Técnica</b> Se utilizará como técnica la encuesta.</p> <p><b>Instrumento</b> Se aplicará cuestionario con preguntas para cada variable.</p>
<p>¿Qué relación existe entre el uso de las TICs y la personalización en la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco en el 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el uso de las TICs y la personalización en la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021.</p>	<p>El uso de las TICs tiene una relación significativa con la garantía de la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021;</p>		<p>particulares, logrando así conseguir una mayor satisfacción de los consumidores, quienes desempeñan un rol fundamental para mejorar la eficiencia electrónica.</p>	<p><b>Muestra.</b> La muestra estará constituida por 200 ciudadanos.</p> <p><b>Tipo de muestra: No Probabilística:</b> El tipo de muestreo fue no probabilístico.</p>	
<p>¿Qué relación existe entre el uso de las TICs y sensibilidad en la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco en el 2021?</p>	<p>Determinar relación existe entre el uso de las TICs y la sensibilidad en la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021</p>	<p>El uso de las TICs tiene una relación significativa con la personalización de la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021.</p>		<p>El uso de las TICs tiene una relación significativa con la sensibilidad de la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021</p>	<p><b>Técnica</b> Se utilizará como técnica la encuesta.</p> <p><b>Instrumento</b> Se aplicará cuestionario con preguntas para cada variable.</p>	

## Anexo 2: Tabla de operacionalización de variables

Variable Independiente: uso de las TICs

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Items	Escala de medición
Uso de las TICs	Castillo (2019, p.13), cita a Álvarez, Hernández y Maldonado (2013), indica que las TICs, son un conjunto de herramientas tecnológicas que permiten a una persona desarrollar capacidad las que le facultan realizar sus actividades con mayor celeridad y eficiencia.	Agrupar a las Tics en tres dimensiones, su evaluación se realizará a través del cuestionario que medirá el uso de las TICs por parte de los colaboradores.	Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información fuente.</li> <li>• Información como producto.</li> </ul>	como 1 - 2	<b>Ordinal</b> Muy malo (1)  Malo (2)  Regular (3)  Bueno (4)  Muy bueno (5)
			Comunicación efectiva y colaboración	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Colaboración</li> </ul>	3-4	
			Convivencia digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética y autocuidado.</li> </ul>	5-8	
			Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TIC y sociedad</li> <li>• Operar las TIC</li> </ul>	9-11	
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usar las TIC</li> </ul>		

Variable Independiente: Calidad de Servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Items	escala de medición
Calidad de servicio.	Bustamante (2021, p. 8) cita a (Kassim, N. y Asiah Abdullah, N., 2010), señala que la calidad del servicio virtual se puede determinar cómo las facilidades que brindan las instituciones en forma electrónica, el cual permite ahorrar tiempo y dinero a las personas de forma eficaz. Además de satisfacer las necesidades particulares, logrando así conseguir una mayor satisfacción de los consumidores, quienes desempeñan un rol fundamental para mejorar la eficiencia electrónica.	Su evaluación se realizará a través del cuestionario que consta de 11 ítems, basado en las dimensiones. Para su valoración se consideró una escala Likert.	Facilidad de uso/Usabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejable navegación.</li> <li>• Originalidad</li> </ul>	1-3	<b>Ordinal</b> Muy malo (1)
			Diseño del sitio web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación multimedia</li> <li>• Plano de navegación.</li> <li>• Fácil acceso al sitio web</li> </ul>	4-5	Malo (2)
			Garantía de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de la Institución.</li> <li>• Información del usuario.</li> <li>• Información de complemento</li> </ul>	6-8	Regular (3)
			Personalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contenido</li> <li>• Navegación</li> </ul>	9-10	Muy bueno (5)
			Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de respuesta</li> </ul>	11	

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

## CUESTIONARIO SOBRE USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE WANCHAQ.

Estimado(a), este cuestionario tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación, y la calidad de servicio que brinda la municipal distrital de Wánchaq.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

### Instrucciones:

A continuación, se le presenta una serie de preguntas, las cuales deberá usted responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
1	2	3	4	5

### Variable: Tecnologías de la información y comunicación (Tics)

N°	DIMENSIÓN I: Información	1	2	3	4	5
01	¿Cómo califica la información que brinda la municipalidad distrital de Wánchaq, es completa y adecuada?					
02	¿Cómo califica la actualización de la información de la página web y/o medios digitales de la municipalidad distrital de Wánchaq?					
	<b>DIMENSIÓN I: Comunicación efectiva y Colaboración</b>					
03	¿Cómo califica la atención inmediata a las consultas que se plantea a través de las redes sociales de la municipalidad distrital de Wánchaq?					
04	¿Cómo califica al personal que le atiende a través de la línea telefónica, le explica con detalle los procedimientos del servicio que usted solicita?					
	<b>DIMENSIÓN II: CONVIVENCIA DIGITAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
05	¿Cómo evalúa el conocimiento del personal de la municipalidad distrital de Wánchaq en cuanto a los alcances					

	de las tecnologías de la información y comunicación?					
06	¿Cómo considera los tramites virtuales, cree que son menos propensos a que puedan ser corrompidos y o sujetos a coimas?					
07	¿Cómo califica la capacidad y predisposición del personal para adaptarse y apoyar en el uso de las tecnologías de la información y comunicación debido al cambio de atención de servicio de presencial a virtual?					
08	¿Cómo califica el interés mostrado del personal en lograr superar sus falencias que se presentan en la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq?					
<b>DIMENSIÓN III: TECNOLOGÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
09	¿Cómo califica la aplicación de las TICs a la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Wánchaq?					
10	¿Cómo califica prestación de servicios de la municipalidad distrital de Wánchaq en el marco de la pandemia?					
11	¿Cómo califica la realización de los trámites virtuales, cree que son más rápidos y eficientes que los tramites presenciales?					

**Variable: Calidad de servicio**

	<b>DIMENSIÓN: FACILIDAD DE USO/USABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	¿Cómo califica el servicio virtual que brinda municipalidad distrital en la página web es fácil de acceder y usar?					
02	¿Cómo califica la disponibilidad realizar un trámite por la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, cree que es fácil de realizarlo?					
03	¿Cómo considera las herramientas implementadas en la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, cree que es de ayuda para ubicar el servicio que requiere?					
<b>DIMENSION II: DISEÑO DEL SITIO WEB</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	¿Cómo califica el diseño de la página web de la					

04	municipalidad distrital de Wánchaq, da una sensación de calidad?					
5	¿Cómo califica las imágenes y fotografías de la página de la municipalidad distrital de Wánchaq causan una buena impresión?					
<b>DIMENSION III: GARANTÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
06	¿Cómo califica la información que brinda la municipalidad distrital de Wánchaq en su página web, es útil y fiable?					
	Como califica el servicio virtual que brinda la municipalidad distrital de Wánchaq, considera que es eficiente en la red					
07	¿Cómo califica la política de privacidad de información que maneja la municipalidad distrital de Wánchaq a través de su página web, cree que es segura?					
<b>DIMENSION IV: DISPONIBILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
09	¿Cómo califica los contenidos brindados en la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, cree que son claros y precisos?					
10	¿Cómo considera la información que brinda la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, cree que está acorde a sus necesidades?					
<b>DIMENSION IV: SENSIBILIDAD</b>						
11	¿Como califica el tiempo que demora en la atención a su solicitud a través de la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, crees que es adecuado?					

El tiempo de espera por la solicitud del trámite fue el adecuado 26 La página de la Sunarp Otuzco ofrece ayuda en caso surjan problemas con su requerimiento. 27 el tiempo de espera por la respuesta de su solicitud fue pertinente. 28 el tiempo de entrega del requerimiento, es el adecuado. 29 la página de la Sunarp Otuzco brinda constantes actualizaciones del servicio que ofrece. 30 la página de la Sunarp Otuzco permite verificar los datos y envía mensaje de confirmación a su correo personal

## **Datos generales**

### **Género:**

Femenino ( )                      Masculino ( )

### **Rango de edad:**

A). 18 a 25 años ( )    B) 26 a 35 años ( )    C). 36 a 45 años ( )  
D). 46 a 55 años ( )    E). De 56 a más ( )

### **¿Cuál es tu ocupación?**

A). Estudiante                      B). Profesional                      C). Comerciante

### **¿Cuál es tu ingreso familiar bruto mensual:**

A). De S/. 920.00 hasta 1840.00                      B). S/. 1950 hasta 3000.00  
C). De S/. 3100.00 hasta a S/. 5000.00 D). De S/. 5100.00 a más

### **¿Dónde vives es?**

A). Casa propia                      B). Casa alquilada                      C). Casa en anticresis

**Gracias por su colaboración.**



## Anexo 4: Certificados de validez



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE USO DE LAS TICS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Información</b>							
1	¿Cómo califica la información que brinda la municipalidad distrital de Wánchaq, es completa y adecuada?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo califica la actualización de la información de la página web y/o medios digitales de la municipalidad distrital de Wánchaq?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 Comunicación efectiva y Colaboración</b>							
4	¿Cómo califica la atención inmediata a las consultas que se plantea a través de las redes sociales de la municipalidad distrital de Wánchaq?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo califica al personal que le atiende a través de la línea telefónica, le explica con detalle los procedimientos del servicio que usted solicita?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 Convivencia digital</b>							
5	¿Cómo evalúa el conocimiento del personal de la municipalidad distrital de Wánchaq en cuanto a los alcances de las tecnologías de la información y comunicación?	✓	No	✓	No	✓	No	
6	¿Cómo considera los tramites virtuales, cree que son menos propensos a que puedan ser corrompidos y o sujetos a coimas?	✓		✓		✓		
7	¿Cómo califica la capacidad y predisposición del personal para adaptarse y apoyar en el uso de las tecnologías de la información y comunicación debido al cambio de atención de servicio de presencial a virtual?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo califica el interés mostrado del personal en lograr superar sus falencias que se presentan en la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4 Tecnología</b>							
9	¿Cómo califica la aplicación de las TICs a la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Wánchaq?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo califica prestación de servicios de la municipalidad distrital de Wánchaq en el marco de la pandemia	✓		✓		✓		
11	¿Cómo califica la realización de los trámites virtuales, cree que son más rápidos y eficientes que los tramites presenciales?	✓	No	✓	No	✓	No	

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 FACILIDAD DE USO/USABILIDAD</b>							
1	¿Cómo califica el servicio virtual que brinda municipalidad distrital en la página web es fácil de acceder y usar?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo califica la disponibilidad para realizar un trámite por la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, cree que es fácil de realizarlo?	✓		✓		✓		
3	¿Cómo considera las herramientas implementadas en la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, cree que es de ayuda para ubicar el servicio que requiere?	✓		✓		✓		

ESCUELA DE POSGRADO

DIMENSIÓN 2 DISEÑO DEL SITIO WEB					
4	¿Cómo califica el diseño de la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, da una sensación de calidad?	✓	✓	✓	
5	¿Cómo califica las imágenes y fotografías de la página de la municipalidad distrital de Wánchaq causan una buena impresión?	✓	✓	✓	
DIMENSIÓN 3 GARANTÍA					
6	¿Cómo califica la información que brinda la municipalidad distrital de Wánchaq en su página web, es útil y fiable?	✓	✓	✓	
7	Como califica el servicio virtual que brinda la municipalidad distrital de Wánchaq, considera que es eficiente en la red.	✓	✓	✓	
8	¿Cómo califica la política de privacidad de información que maneja la municipalidad distrital de Wánchaq a través de su página web, cree que es segura?	✓	✓	✓	
DIMENSIÓN 4 PERSONALIZACIÓN					
9	¿Cómo califica los contenidos brindados en la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, cree que son claros y precisos?	✓	✓	✓	
10	¿Cómo considera la información que brinda la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, cree que está acorde a sus necesidades?	✓	✓	✓	
DIMENSIÓN 5 SENSIBILIDAD					
11	¿Cómo califica el tiempo que demora en la atención a su solicitud a través de la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, crees que es adecuado?	✓	✓	✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hector Castelo Loayza DNI: 46666975

Especialidad del validador: Gestión pública

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

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

04 de 08 del 2021



Mg. Hector Castelo Loayza  
ECONOMISTA  
C.E.C. N° 1300

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE USO DE LAS TICS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Información</b>							
1	¿Cómo califica la información que brinda la municipalidad distrital de Wánchaq, es completa y adecuada?	✓		✓		✓		
2	¿Cómo califica la actualización de la información de la página web y/o medios digitales de la municipalidad distrital de Wánchaq?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 Comunicación efectiva y Colaboración</b>							
4	¿Cómo califica la atención inmediata a las consultas que se plantea a través de las redes sociales de la municipalidad distrital de Wánchaq?	✓		✓		✓		
5	¿Cómo califica al personal que le atiende a través de la línea telefónica, le explica con detalle los procedimientos del servicio que usted solicita?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3 Convivencia digital</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿Cómo evalúa el conocimiento del personal de la municipalidad distrital de Wánchaq en cuanto a los alcances de las tecnologías de la información y comunicación?	✓		✓		✓		
6	¿Cómo considera los tramites virtuales, cree que son menos propensos a que puedan ser corrompidos y o sujetos a coimas?	✓		✓		✓		
7	¿Cómo califica la capacidad y predisposición del personal para adaptarse y apoyar en el uso de las tecnologías de la información y comunicación debido al cambio de atención de servicio de presencial a virtual?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo califica el interés mostrado del personal en lograr superar sus falencias que se presentan en la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4 Tecnología</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Cómo califica la aplicación de las TICs a la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Wánchaq?	✓		✓		✓		
10	¿Cómo califica prestación de servicios de la municipalidad distrital de Wánchaq en el marco de la pandemia	✓		✓		✓		
11	¿Cómo califica la realización de los trámites virtuales, cree que son más rápidos y eficientes que los tramites presenciales?	✓		✓		✓		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 FACILIDAD DE USO/USABILIDAD</b>							
1	¿Cómo califica el servicio virtual que brinda municipalidad distrital en la página web es fácil de acceder y usar?	✓		✓		✓		

2	¿Cómo califica la disponibilidad para realizar un trámite por la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, cree que es fácil de realizarlo?	/		/		/	
3	¿Cómo considera las herramientas implementadas en la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, cree que es de ayuda para ubicar el servicio que requiere?	/		/		/	
<b>DIMENSIÓN 2 DISEÑO DEL SITIO WEB</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
4	¿Cómo califica el diseño de la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, da una sensación de calidad?	/		/		/	
5	¿Cómo califica las imágenes y fotografías de la página de la municipalidad distrital de Wánchaq causan una buena impresión?	/		/		/	
<b>DIMENSIÓN 3 GARANTÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
6	¿Cómo califica la información que brinda la municipalidad distrital de Wánchaq en su página web, es útil y fiable?	/		/		/	
7	Como califica el servicio virtual que brinda la municipalidad distrital de Wánchaq, considera que es eficiente en la red	/		/		/	
8	¿Cómo califica la política de privacidad de información que maneja la municipalidad distrital de Wánchaq a través de su página web, cree que es segura?	/		/		/	
<b>DIMENSIÓN 4 PERSONALIZACIÓN</b>			<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
9	¿Cómo califica los contenidos brindados en la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, cree que son claros y precisos?	<b>Si</b>		/		/	
10	¿Cómo considera la información que brinda la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, cree que está acorde a sus necesidades?	/		/		/	
<b>DIMENSIÓN 5 SENSIBILIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
11	¿Como califica el tiempo que demora en la atención a su solicitud a través de la página web de la municipalidad distrital de Wánchaq, crees que es adecuado?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable**  **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. FLORES BOLIVAR Luis ALBERTO DNI: 10352413

Especialidad del validador: Mg. Gestión Pública Dr. Administración

02 de Agosto del 2021



Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Anexo 6: Resultados descriptivos

### a) Datos generales

**Tabla 1**  
*Género*

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	72	48%
Femenino	78	52%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

#### **Interpretación:**

En la tabla 1 se puede observar con respecto al género de los encuestados que del total el 48% estuvo compuesto por el género masculino, mientras que el 52% estuvo compuesto por el género femenino.

**Tabla 2**  
*Edad*

	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	28	19%
26 a 35 años	31	21%
36 a 45 años	53	35%
46 a 55 años	31	21%
De 56 a mas	7	5%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

#### **Interpretación:**

En la tabla 2 se puede observar con respecto a la edad de los encuestados que, del total, el 35% están entre las edades 36 a 45 años, mientras que el 5% tienen 56 a más años de edad.

**Tabla 3***Ocupación de los encuestados*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Estudiante	30	20%
Profesional	76	51%
Comerciante	44	29%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:**

En la tabla 3 se puede observar con respecto a la ocupación de los encuestados que, del total, el 51% indican ser profesionales, mientras el 20% indican que son estudiantes.

**Tabla 4***Ingreso familiar bruto mensual*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De S/. 920.00 hasta 1840.00	49	33%
1950 hasta 3000.00	63	42%
De S/. 3100.00 hasta a S/. 5000.00	35	23%
De S/. 5100.00 a más	3	2%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:**

En la tabla 4 se puede observar con respecto al ingreso familiar bruto mensual de los encuestados que, del total, el 42% indican que su ingreso familiar es de 1950 hasta 3000.00, mientras que el 2% obtienen ingreso familiar mensual de S/. 5100.00 a más.

**Tabla 5**  
*Situación de la vivienda*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Casa propia	49	33%
Casa alquilada	66	44%
Casa en anticresis	35	23%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:**

En la tabla 5 se puede observar con respecto a la situación de la vivienda de los encuestados que, del total, el 44% indican que tienen casa alquilada, mientras que el 23% indican tener casa en anticresis.

## b) Presentación de resultados de la variable Tecnologías de la información y comunicación (Tics)

**Tabla 6**

*Uso de las tecnologías de la información y comunicación (Tics)*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy malo	1	1%
Malo	5	3%
Regular	95	63%
Bueno	48	32%
Muy bueno	1	1%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

### **Interpretación**

En alusión a la primera variable del uso de tecnologías de la información y comunicación (Tics), el 63% indican que su uso se hace de manera regular, mientras que el 1% afirman que el uso de estos Tics en la municipalidad es muy malo, por lo cual se puede deducir que todavía existe ineficiencias y desconocimientos en el uso de los tics a la hora de atender a los usuarios.



**Tabla 7***Dimensiones de la variable tecnologías de la información y comunicación (Tics)*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Información	Muy malo	3	2%
	Malo	13	9%
	Regular	56	37%
	Bueno	69	46%
	Muy bueno	9	6%
	Total	150	100%
Comunicación efectiva y colaboración	Malo	17	11%
	Regular	76	51%
	Bueno	46	31%
	Muy bueno	11	7%
	Total	150	100%
Convivencia digital	Muy malo	1	1%
	Malo	3	2%
	Regular	85	57%
	Bueno	54	36%
	Muy bueno	7	5%
	Total	150	100%
Tecnología	Muy malo	2	1%
	Malo	8	5%
	Regular	57	38%
	Bueno	79	53%
	Muy bueno	4	3%
	<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:**

En la tabla 7, con respecto a las dimensiones de la variable del uso de las tecnologías de la información y comunicación (Tics), referente a la dimensión información el 47% califica como bueno, sobre la dimensión comunicación efectiva y colaboración el 51% califican como regular, así mismo con respecto a la dimensión convivencia digital el 57% indican que es regular, finalmente a lo que se refiere a la dimensión tecnología el 53% califican como bueno.

c) Presentación de resultados de la variable calidad de servicio

**Tabla 8**  
*Calidad de servicio*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	4	3%
Regular	93	62%
Bueno	51	34%
Muy bueno	2	1%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:**

Con respecto a la variable calidad de servicio del total de los encuestados el 62% indican que es regular, mientras que 1% indica que es muy bueno. Entonces de los resultados mostrados se puede afirmar que la calidad de servicio brindado en la Municipalidad Distrital de Wanchaq no es el adecuado y eso se puede verse reflejado en la población que siente una insatisfacción calificando el servicio brindado de manera regular.

**Tabla 9***Dimensiones de la variable calidad de servicio*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Facilidad de uso/ usabilidad	Malo	13	9%
	Regular	84	56%
	Bueno	49	33%
	Muy bueno	4	3%
	<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>
Diseño del sitio web	Muy malo	3	2%
	Malo	8	5%
	Regular	60	40%
	Bueno	70	47%
	Muy bueno	9	6%
	<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>
Garantía	Malo	11	7%
	Regular	73	49%
	Bueno	56	37%
	Muy bueno	10	7%
	<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>
Disponibilidad	Malo	10	7%
	Regular	81	54%
	Bueno	50	33%
	Muy bueno	9	6%
	<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>
Sensibilidad	Malo	11	7%
	Regular	69	46%
	Bueno	57	38%
	Muy bueno	13	9%
<b>Total</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>

**Interpretación:**

En la tabla 9 se puede apreciar con respecto a las dimensiones de la variable calidad de servicio, que del total de los encuestados el 56% indican con respecto a la facilidad de uso/ usabilidad que es regular, el 47% califican como bueno el diseño del sitio web, así mismo a lo que se refiere a la dimensión garantía el 49% califican como regular, por otro lado, el 54% califica como regular la disponibilidad, por último, a lo que se refiere a la dimensión sensibilidad el 46% califica como regular en la atención en la Municipalidad Distrital de Wanchaq.

## **Anexo7: Confiabilidad de los instrumentos**

### **ALPHA DE CRONBACH DEL INSTRUMENTO DEL USO DE LOS TICs Y CALIDAD DE SERVICIO**

---

#### **Estadísticas de fiabilidad**

---

Alfa de Cronbach

N de elementos

---

**,847**

**22**

---

## Anexo 8: Prueba de normalidad

---

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Uso de los TICs	,365	150	,000	,725	150	,000
Calidad servicio	,377	150	,000	,720	150	,000

---

**a. Corrección de significación de Lilliefors**

---

El valor obtenido en la prueba de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk para la variable uso de loa TICs, el valor de la probabilidad “p-value” de significancia del estadístico de  $P=0.000$  (sig bilateral), dicho resultado es menor a 0.05, se decide aceptar la hipótesis alterna  $H_a$ ; es decir, la distribución de las variables de estudio difiere de la distribución normal.

Por otro lado, el valor obtenido en la prueba de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk para la variable calidad de servicio, el valor de la probabilidad “p-value” de significancia del estadístico de  $P=0.000$  (sig bilateral), dicho resultado es menor a 0.05, se decide aceptar la hipótesis alternativa  $H_a$ ; es decir, la distribución de las variables de estudio difiere de la distribución normal.

### Conclusión de la prueba de normalidad

En vista que la significancia estadística con el valor “p-value” es menor a 0.05 tanto en las pruebas de Kolmogórov-Smirnov como de Shapiro-Wilk se rechazó el  $H_0$  y acepta la  $H_a$ . Por lo tanto, se concluye que la distribución de la variable de datos en heterogénea, la explicación radica en que las puntuaciones de los instrumentos provienen de escalas de respuesta ordinal.

## Anexo 9: Base de datos

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	q1	q2	q3	q4
1	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular
2	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo
3	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular
4	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Regular	Malo	Regular	Malo	Regular	Malo
5	Malo	Malo	Regular	Malo	Regular	Muy malo	Regular	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular	Malo
6	Malo	Malo	Bueno	Malo	Malo	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno
7	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy malo	Muy malo	Regular	Bueno
8	Muy malo	Muy malo	Bueno	Malo	Muy malo	Malo	Muy bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno
9	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno
10	Bueno	Muy malo	Bueno	Malo	Muy malo	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
11	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Malo	Muy malo	Regular	Bueno
12	Bueno	Malo	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Malo	Regular	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Muy malo	Regular	Muy bueno	Muy bueno
13	Malo	Muy bueno	Malo	Muy bueno	Muy bueno	Malo	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Muy malo
14	Malo	Malo	Muy malo	Malo	Regular	Malo	Muy malo	Regular	Muy bueno	Regular	Muy malo	Bueno	Muy malo	Muy malo	Muy malo
15	Muy malo	Muy malo	Muy malo	Malo	Regular	Muy malo	Muy malo	Muy malo	Muy malo	Muy malo	Malo	Muy malo	Regular	Muy bueno	Muy malo
16	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Muy malo	Muy malo	Regular	Bueno
17	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
18	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Malo	Muy malo	Muy bueno	Malo	Muy malo	Muy malo	Malo	Bueno	Malo	Malo	Regular
19	Bueno	Muy malo	Bueno	Malo	Malo	Malo	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Muy malo	Muy malo
20	Muy malo	Malo	Muy malo	Malo	Muy malo	Muy malo	Muy malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
21	Bueno	Malo	Muy bueno	Bueno	Bueno	Malo	Bueno	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Muy malo	Muy malo	Regular	Bueno
22	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
23	Muy bueno	Muy malo	Muy bueno	Malo	Muy malo	Regular	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno
24	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy malo	Regular	Regular	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Muy malo	Regular	Muy bueno	Muy bueno
25	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Regular	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno
26	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Muy bueno	Regular	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno
27	Bueno	Regular	Malo	Regular	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Bueno	Malo	Malo	Muy malo	Malo	Malo
28	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Malo	Malo	Regular	Malo	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular
29	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Muy bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno
30	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo
31	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular
32	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Regular
33	Bueno	Bueno	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular
34	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
35	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno
36	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Regular	Regular	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Regular
37	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno
38	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular
39	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno
40	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno
41	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno
42	Bueno	Bueno	Bueno	Malo	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Muy bueno	Muy bueno	Muy bueno	Bueno	Bueno	Muy bueno	Bueno
43	Regular	Regular	Regular	Malo	Bueno	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular
44	Muy bueno	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular
45	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular
46	Muy bueno	Muy bueno	Regular	Regular	Regular	Muy bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular
47	Regular	Malo	Malo	Muy malo	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Malo	Regular	Regular	Muy malo
48	Bueno	Bueno	Regular	Malo	Malo	Muy bueno	Malo	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Malo
49	Bueno	Bueno	Malo	Malo	Malo	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Malo	Bueno	Bueno	Malo	Malo
50	Malo	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
51	Malo	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
52	Bueno	Regular	Malo	Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Bueno	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Malo	Bueno
53	Regular	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Malo	Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
54	Regular	Malo	Malo	Muy malo	Malo	Malo	Malo	Bueno	Bueno	Bueno	Regular	Malo	Regular	Bueno	Regular
55	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	Malo	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular
56	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Malo
57	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular
58	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular	Malo	Regular	Regular
59	Regular	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Bueno	Malo	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Bueno
60	Regular	Bueno	Regular	Malo	Regular	Bueno	Malo	Malo	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Regular	Malo
61	Bueno	Regular	Regular	Malo	Malo	Bueno	Regular	Malo	Bueno	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Malo	Regular
62	Regular	Regular	Malo	Malo	Regular	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Regular	Bueno	Regular
63	Bueno	Bueno	Regular	Malo	Malo	Bueno	Regular	Regular	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Bueno
64	Regular	Bueno		Regular	Regular	Bueno	Malo	Malo	Regular	Malo	Regular	Regular	Bueno	Regular	Regular
65	Bueno	Bueno	Regular	Regular	Regular	Muy bueno	Bueno	Regular	Bueno	Regular	Regular	Bueno	Bueno	Regular	Regular





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "USO DE LAS TICS Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL EN LA REGIÓN CUSCO, 2021.", cuyo autor es TORRES DAVILA NATALY AYDEE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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.

LIMA, 21 de Agosto del 2021

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO <b>DNI:</b> 20028763 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5871-3471	Firmado electrónicamente por: WMANSILLAA el 21- 08-2021 23:16:57

Código documento Trilce: TRI - 0188698