

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Impacto de la tecnología de la información y comunicación en
calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital
de Corrales, 2025**

**Tesis para optar el título profesional de Licenciado en
Administración**

Autor: Jhonatan David, Dioses Preciado

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Impacto de la tecnología de la información y comunicación en
calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital
de Corrales, 2025**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Alex Alfreth Armestar Amaya (presidente)

Código ORCID: 0000-0002-0879-7232

Mg. Henry Alejandro Silva Marchan (secretario)

Código ORCID: 0000-0002-9928-9945

Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (Vocal)

Código ORCID: 0000-0001-6721-620X

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Impacto de las tecnologías de la información y comunicación en
calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de
Corrales, 2025**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma**

Br. Dioses Preciado, Jhonatan (Autor)

Código ORCID: 0009-0001-6159-8099

Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert (Asesor)

Código ORCID: 0000-0001-6721-620X

Tumbes, 2026

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

fce-secacademica@untumbes.edu.pe



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los veintidós días del mes abril del dos mil veintiséis, siendo las 11:00 horas, en el Auditorio Álvaro Camacho Sánchez de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 328-2025/UNTUMBES- FACEC-D, docentes: Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya (**Presidente**), Mg. Henry Alejandro Silva Marchan (**Secretario**) y Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: "**Impacto de la tecnología de la información y comunicación en calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales, 2025**", para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por el bachiller: **JHONATAN DAVID DIOSES PRECIADO**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al Bachiller: **JHONATAN DAVID DIOSES PRECIADO**, con calificativo... **BUENO**.....

Se hace conocer al sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda **APTO.** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las **12** horas **30** minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya
DNI N° 41737972
Código ORCID N° 0000-0002-0879-7232
Presidente

Mg. Henry Alejandro Silva Marchan
DNI N° 41302625
Código ORCID N° 0000-0002-9928-9945
Secretario

Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta
DNI N° 43812667
Código ORCID N° 0000-0001-6721-620x
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor (a)
Int.
Archivo (Decanato)

REPORTE DE SIMILITUD

Jhonatan David Dioses Preciado

Impacto de la tecnología de la información y comunicación en calidad del servicio al ciudadano 2025

■ AVANCE 1 - BASES TEORICAS

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trncoid::3117:599175570

Fecha de entrega
11 jun 2026, 0:15 GMT-5

Fecha de descarga
11 jun 2026, 0:20 GMT-5

Nombre del archivo
Impacto de la tecnología de la información y comunicación en calidad del servicio al ciudadanodocx

Tamaño del archivo
3.5 MB

87 páginas
19.795 palabras
103.583 caracteres


Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta
ORCID: 0000-0001-6721-620X
ASESOR




14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

↑ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)




Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)



Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta
ORCID: 0000-0001-6721-620X
ASESOR

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	2%
2	Internet	hdl.handle.net	<1%
3	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-11-05	<1%
4	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-21	<1%
5	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-10-20	<1%
6	Trabajos del estudiante	Universidad Continental on 2024-12-24	<1%
7	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-07-24	<1%
8	Publicación	Hugo Alberto Martínez-Jaramillo, Johana Moreno-Duarte. "Uso de las tecnologías ..."	<1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-01	<1%
10	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
11	Internet	dspace.espoch.edu.ec	<1%


Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta
 ORCID: 0000-0001-6721-620X
 ASESOR

12	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2022-11-15	<1%
13	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-04	<1%
14	Publicación	"Caleidoscopio de las Ciencias Sociales", High Rate Consulting Publications, 2020	<1%
15	Internet	www.researchgate.net	<1%
16	Internet	qdoc.tips	<1%
17	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2026-02-13	<1%
18	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
19	Internet	www.coursehero.com	<1%
20	Internet	apirepositorio.unh.edu.pe	<1%
21	Internet	www.civitec.mx	<1%
22	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2026-01-15	<1%
23	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2017-02-22	<1%
24	Internet	cloudsnlan.blogspot.com	<1%
25	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	<1%


Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta
 ORCID: 0000-0001-6721-620X
 ASESOR

26	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-04	<1%
27	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2026-01-31	<1%
28	Internet	es.scribd.com	<1%
29	Publicación	Berta C. Orozco, Meredith Jimenez, Raul J. Martelo. "Organizational values as a ba...	<1%
30	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2026-01-29	<1%
31	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-03	<1%
32	Trabajos del estudiante	Universidad Andina del Cusco on 2026-06-05	<1%
33	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2024-12-02	<1%
34	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-01	<1%
35	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-08-07	<1%
36	Internet	core.ac.uk	<1%
37	Internet	www.carmorvane.com	<1%
38	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-10-08	<1%
39	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2025-11-18	<1%


Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta
 ORCID: 0000-0001-6721-620X
 ASESOR

40	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-10-24	<1%
41	Trabajos del estudiante	uncedu on 2025-02-03	<1%
42	Trabajos del estudiante	Fundación Universitaria del Area Andina on 2017-10-12	<1%
43	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2026-06-06	<1%
44	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-12-12	<1%
45	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-05	<1%
46	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-17	<1%
47	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-10-31	<1%
48	Trabajos del estudiante	Universidad de Costa Rica on 2020-06-04	<1%
49	Trabajos del estudiante	Universidad Abierta para Adultos on 2026-03-04	<1%
50	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-09-10	<1%
51	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte on 2025-06-07	<1%
52	Publicación	Arapa Arapa, Irma. "Responsabilidad social institucional y su relación con la inter..."	<1%
53	Trabajos del estudiante	Instituto Nacional de Educación Superior Dr. Raul Peña on 2025-09-04	<1%


Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta
 ORCID: 0000-0001-6721-620X
 ASESOR

54	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2018-03-21	<1%
55	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-18	<1%
56	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-11-17	<1%
57	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2019-08-20	<1%
58	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2026-05-08	<1%
59	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-20	<1%
60	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2024-07-30	<1%
61	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-30	<1%
62	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2025-08-04	<1%
63	Trabajos del estudiante	Universidad Loyola Andalucia on 2025-02-10	<1%
64	Trabajos del estudiante	Universidad San Ignacio de Loyola on 2026-06-08	<1%
65	Internet	polodelconocimiento.com	<1%
66	Internet	repositorio.uap.edu.pe	<1%
67	Trabajos del estudiante	uncedu on 2025-02-05	<1%

Dr. Darwin Aguilar Chuquizuta
ORCID: 0000-0001-6721-620X
ASESOR

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la salud y la fortaleza necesarias para seguir adelante y no rendirme ante las dificultades.

A mis padres, quienes son mi mayor motivo e impulso para continuar cumpliendo mis sueños, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificio.

A mis hermanos, por estar siempre a mi lado, apoyándome en cada paso y siendo una motivación para dar lo mejor de mí y servirles de ejemplo.

A mi abuela, cuyo cariño y amor me inspiran a luchar y perseverar frente a los obstáculos que se presentan en el camino.

Y a mis abuelos, quienes desde el cielo me guían y protegen, dándome la fuerza necesaria para no rendirme.

Jhonatan David Dioses Preciado

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por concederme la fortaleza, la salud y la perseverancia necesarias en toda esta etapa de mi formación profesional.

A mis padres, por ser mi apoyo constante, por brindarme palabras de aliento y motivación que me permitieron no rendirme y seguir avanzando a pesar de los obstáculos presentados a lo largo de este proceso.

Al Dr. Darwin Chuquizuta, por su asesoramiento constante durante todo el proceso, por su tiempo, dedicación y valiosas enseñanzas.

Al Dr. Merino, por su orientación, apoyo constante y valiosas enseñanzas durante la elaboración del presente trabajo de investigación.

A todos los docentes de la Escuela Profesional de Administración, por sus valiosas enseñanzas, paciencia y apoyo, los cuales contribuyeron significativamente a mi formación académica.

Jhonatan David Dioses Preciado

ÍNDICE

ÍNDICE.....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
RESUMEN	xvii
ABSTRACT.....	xviii
I. INTRODUCCIÓN	19
II. REVISION DE LA LITERATURA.....	25
2.1. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS.....	25
2.1.1. Tecnología de la información y comunicación (TIC)	25
2.1.2. Calidad en el servicio.....	32
2.2. ANTECEDENTES.....	36
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	44
III. MATERIALES Y MÉTODOS	46
3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	46
3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS...47	
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	49
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN	51
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	55
3.6. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD.....	57
3.7. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE	58
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	62
4.1. RESULTADOS	62
4.1.1. Resultados inferenciales	63
4.2. DISCUSIÓN.....	68
V. CONCLUSIONES	74
VI. RECOMENDACIONES.....	76
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	78
VI. ANEXOS.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población de 18 a 64 años del distrito Corrales – Tumbes	49
Tabla 2 Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	¡Error!
Marcador no definido.	
Tabla 3 Rango del alfa de Cronbach	57
Tabla 4 Análisis de fiabilidad de la variable: Tecnología de la información y comunicación	57
Tabla 5 Análisis de fiabilidad de la variable: Calidad del servicio	58
Tabla 6 Dimensiones, indicadores, ítems, instrumentos y escala de medición	59
Tabla 7 Dimensiones, indicadores, ítems, instrumentos y escala de medición	60
Tabla 8 Prueba de normalidad	62
Tabla 9 Correlación entre la variable TIC y variable calidad del servicio.	64
Tabla 10 Correlación entre la dimensión infraestructura tecnológica y calidad del servicio.....	65
Tabla 11 Correlación entre la dimensión servicios digitales y calidad del servicio.	66
Tabla 12 Correlación entre la dimensión competencias digitales y calidad del servicio.....	67
Tabla 13 Nivel de la tecnología de la información y comunicación, y calidad del servicio.....	103
Tabla 14 Nivel de infraestructura tecnológica y calidad del servicio	104
Tabla 15 Nivel de servicios digitales y calidad del servicio	104
Tabla 16 Nivel de competencia digitales y calidad del servicio.....	105

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	88
Anexo 2. Matriz de operacionalización.....	90
Anexo 3. Alfa de Cronbach, variable 1: Tecnología de información y comunicaciones (TIC)	92
Anexo 4. Alfa de Cronbach, variable 2: Calidad del servicio	94
Anexo 5. Certificación del asesor	96
Anexo 6. Cuestionario: Tecnología de la información y comunicación	97
Anexo 7. Cuestionario: calidad del servicio	100
Anexo 8. Resultados descriptivos	103
Anexo 9. Validación de expertos	106
Anexo 10. Población del distrito de Corrales por edades de 18 a 64 años	112
Anexo 11. Proceso de aplicación de encuestas	113

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el impacto de la tecnología de la información y comunicación (TIC) en la calidad del servicio al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Corrales, durante el año 2025. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional y corte transversal. La población estuvo conformada por ciudadanos de 18 a 64 años, de los cuales se seleccionó una muestra probabilística de 262 participantes. La técnica utilizada fue la encuesta, aplicándose cuestionarios estructurados y validados, con adecuada confiabilidad medida mediante el coeficiente alfa de Cronbach.

El análisis de datos se realizó mediante estadística descriptiva e inferencial, utilizando el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados evidenciaron una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre las TIC y la calidad del servicio al ciudadano ($Rho = 0,610$; $p < 0,05$). Se concluye que las TIC impactan de manera positiva en la calidad del servicio; sin embargo, dicho impacto es moderado, por lo que se recomienda fortalecer la gestión tecnológica y la capacitación del personal municipal.

Palabras clave: tecnologías de la información y comunicación, calidad del servicio, atención al ciudadano.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the impact of information and communication technologies (ICT) on the quality of citizen service at the District Municipality of Corrales during the year 2025. The study was conducted under a quantitative approach, with a non-experimental, descriptive-correlational, and cross-sectional design. The population consisted of citizens aged 18 to 64 years, from which a probabilistic sample of 262 participants was selected. Data collection was carried out using the survey technique, applying structured and validated questionnaires with adequate reliability measured through Cronbach's alpha coefficient.

Data analysis was performed using descriptive and inferential statistics, employing Spearman's Rho coefficient. The results showed a moderate, positive, and statistically significant correlation between ICT and the quality of citizen service ($Rho = 0.610$; $p < 0.05$). It is concluded that ICT have a positive impact on service quality; however, this impact is moderate. Therefore, it is recommended to strengthen technological management and enhance the training of municipal staff to improve citizen service.

Keywords: information and communication technologies, service quality, citizen service.

I. INTRODUCCIÓN

En un entorno cada vez más interconectado, las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se han convertido en recursos fundamentales para nuestra sociedad moderna, impactando profundamente en diversos sectores incluyendo la educación, salud, el comercio y el gobierno. Por ende, los gobiernos locales no son ajenos a esta revolución tecnológica, lo que los ha llevado a implementar políticas y procedimientos que faciliten la incorporación de nuevas tecnologías para la mejora de la gestión de sus procesos, optimización de sus recursos y la satisfacción del servicio al ciudadano.

Según Pérez (2006), las TIC son el conjunto de recursos y herramientas tecnológicas, tanto físicas (hardware) como lógicas (software), que permiten obtener, crear, procesar, almacenar, comunicar y mostrar información, la cual puede transmitirse mediante señales acústicas, ópticas y electromagnéticas.

Por lo tanto, los gobiernos se han visto impulsados en la necesidad de incorporar estas tecnologías con el objetivo de ofrecer un servicio oportuno, efectivo y de calidad a los ciudadanos. En nuestro país, en el año 2021, mediante el decreto supremo N° 029-2021-PCM, se crea el gobierno electrónico o digital con la finalidad de que la administración pública incorpore herramientas tecnológicas digitales en los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Esto buscó fomentar una mayor interacción y participación en las decisiones gubernamentales, así como para mejorar la optimización de la gestión interna de las entidades públicas.

Por otro lado, la calidad del servicio ha cobrado mucha relevancia, puesto que el cliente o usuario tiene la capacidad de percibir si el servicio ofrecido ha cumplido con sus expectativas o necesidades para su fin. En la administración pública se han implementado diversos mecanismos o funciones para brindar un servicio de mejor calidad al ciudadano, indicándose que la calidad de servicio es la capacidad que poseen las organizaciones para brindar un servicio de calidad que responda

eficazmente a las demandas del público. Para ello, desarrollan diversas actividades que permiten aumentar la satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios. Estas actividades deben desarrollarse con vocación de servicio, generosidad y compromiso que permita el desarrollo recíproco con la generación de un cambio positivo y sostenible.

En los últimos años, múltiples estudios han explorado la interacción respecto a la TIC y calidad de servicio en el sector público. Zambrano y Zambrano (2023), en su estudio de las Tecnologías de la información y comunicación en la gestión pública Municipal del Cantón Rocafuerte - Ecuador, evidenciaron que el 100% de los servidores públicos cuenta con internet en sus centros de trabajo; sin embargo, un 54% indicaron que el internet es lento y un 46% que las conexiones son rápidas. El 93% dispone de tecnología digital, aunque solo el 78% utiliza equipos actualizados, un 15% trabaja con tecnología desactualizada y un pequeño porcentaje no utiliza tecnología en absoluto. Respecto a la capacitación, solo el 54% de los servidores públicos han recibido formación en diferentes temas tecnológicos. En cuanto a la ciudadanía, un 55% mantienen una confianza o está en algo de acuerdo en la atención virtual que brinda la institución, un 29% ni en desacuerdo ni en acuerdo y un 81% considera que los trámites virtuales son rápidos; además, un 27% estima que los servidores públicos están capacitados para la atención en línea y un 48% está totalmente de acuerdo con la simplificación de trámites y la mejora de los procesos de atención.

Gibu (2015), publicó que la organización Ciudadanos al Día (CAD) llevó a cabo una encuesta en el año 2014 a un total de 11 mil ciudadanos en 123 instituciones públicas a nivel nacional. Esta encuesta tuvo como finalidad medir la calidad en la atención al ciudadano. Entre los resultados más relevantes se obtuvo que los componentes más valorados de satisfacción fueron la información sobre el servicio que prestaba la institución pública con un (28%), los procesos y resultados de su gestión (23%), la integridad de la institución, es decir, transparencia y ausencia de solicitudes de coimas dando un (16%) y la atención del personal con (14%). Las instituciones que tuvieron un realce de satisfacción fueron aquellas que habían apostado por la implementación de las TIC desde los años 90 dando resultados favorables en la satisfacción de los ciudadanos y fueron los siguientes: Los

organismos desconcentrados (RENIEC, SUNAT), obtuvieron un 69% de satisfacción ciudadana, por otro lado, los ministerios con un 62%, y los municipios distritales de Lima y Callao con un 56%, por último los gobiernos que menos han invertido en TIC dando una relevancia muy baja fueron los gobiernos regionales y los municipios provinciales con 40% y 41% respectivamente.

En el plano teórico, se sustenta en los aportes de Ayala y Gonzales (2015), quienes definen a las TIC como aquellas tecnologías utilizadas para crear, almacenar, compartir y procesar información en diversas formas, y en Parasuraman, Zeithaml y Berry (1990), quienes conciben la calidad del servicio como “la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones” (p. 22), lo que permite considerar sus dimensiones y aportes al incremento de la satisfacción ciudadana. En el aspecto práctico, el estudio busca optimizar los procesos administrativos de la Municipalidad Distrital de Corrales mediante un uso eficiente de las TIC, fortaleciendo la atención al ciudadano y generando ventajas competitivas replicables en otras instituciones públicas. Desde el enfoque metodológico, se aplicará el método científico y sus auxiliares (deductivo, inductivo, hipotético-deductivo y analítico), utilizando la técnica de la encuesta y el análisis estadístico (SPSS y correlación de Spearman) para establecer la relación entre TIC y calidad del servicio. En el ámbito económico, la investigación representa un beneficio al reducir costos operativos y de gestión tanto para la municipalidad como para los ciudadanos mediante la digitalización de trámites. En el plano social, pretende mejorar la comunicación, la transparencia y la participación ciudadana, contribuyendo al fortalecimiento del vínculo entre la municipalidad y la población.

De acuerdo con el Congreso de la República (2002), se crea la ley de modernización de la gestión del estado N.º 27658, aprobada mediante el Decreto Supremo N.º 030-2002-PCM. Esta ley busca garantizar una atención óptima al ciudadano a través de canales efectivos de participación ciudadana, promoviendo una gestión descentralizada y transparente y, sobre todo, contando con servidores públicos calificados y capacitados para garantizar un servicio de calidad, por lo que debe ser cumplida en todas las instituciones del aparato estatal.

Dentro de sus principales acciones se encuentra la mejora constantemente de la prestación de los bienes y servicios, la eliminación de duplicidad de funciones y el fortalecimiento del proceso de evaluación de la gestión lo cual garantiza que las instituciones públicas ofrezcan resultados satisfactorios a la población. Por otro lado, se promueve la institucionalización de la evaluación por resultados mediante el uso de tecnologías modernas que garanticen y optimicen los procesos dentro de las instituciones, lo cual también asegura una mejor redición de cuentas y la transparencia en la administración pública.

Según Mora (2024), en el diario *El País.cr*, nos dice que la mayoría de las municipalidades de Costa Rica han identificado la necesidad de mejorar en temas tecnológicos como conectividad, dispositivos, información, transparencia y tramitología. Con este fin, el Programa Sociedad de la Información y el Conocimiento (Prosic) de la Universidad de Costa Rica (UCR) elaboró el informe *Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento 2023*, basado en un censo que obtuvo 65 respuestas de gobiernos locales. Los datos revelaron que todas cuentan con computadoras portátiles y proyectores; además, casi todas disponen de computadoras de escritorio (98,5 %), routers wifi (97 %), impresoras (95,4 %) y fotocopiadoras multifuncionales (84,6 %). En cuanto a conectividad, el 97 % tiene acceso a fibra óptica, aunque un 22 % aún utiliza internet por cable de cobre. Respecto a plataformas digitales, entre el 92 % y el 67,7 % de las municipalidades permiten pagar impuestos o servicios en línea, aunque trámites como solicitudes o consultas muestran rezago (67,7 %).

Álvarez, Ortega y Garrido (2020), identificaron las tecnologías de la información y comunicación como soporte para el acceso a servicios públicos. Los resultados evidenciaron que en Ecuador el 78% de la población hace uso de internet y redes sociales, de los cuales un 54% los utiliza para realizar trámites gubernamentales, mientras que el 22% restante no recurre a estas plataformas como medio de comunicación. No obstante, se evidencian deficiencias en los programas institucionales de gobierno electrónico, sobre todo en los espacios de interacción entre el Estado y la ciudadanía, como chats, foros y mecanismos de participación digital, que en 2016 registraron apenas un 38% de alcance. Si bien en los últimos años Ecuador ha evolucionado en la incorporación de las TIC en la gobernanza

pública, todavía persisten obstáculos vinculados con la accesibilidad de los usuarios, la limitada comunicación entre actores, la desconexión entre distintos niveles de la administración y la escasa capacitación de la población en el uso de las TIC.

En el Perú, Bendezú et. al (2025), mediante reportes del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) nos señala, que aproximadamente el 90% de las computadoras empleadas en las Municipalidades tienen acceso a internet. En cuanto a la conectividad según la localización geográfica, se ve que cerca del 90% de los gobiernos locales en la costa, la sierra y la selva baja tienen acceso a ella; sin embargo, en la selva alta este porcentaje baja a alrededor del 80%. Asimismo, alrededor de quinientas municipalidades utilizan la fibra óptica como su tecnología de conexión principal, seguida de la banda ancha inalámbrica (Wi-Fi), el acceso por satélite y las líneas digitales como ADSL o DSL, mientras que el uso de banda ancha móvil a través de módem USB es menos común.

Asimismo, Bendezú et. al (2025), en su estudio evaluaron al gobierno electrónico mediante el uso de sus portales web en 26 Municipalidades Provinciales del Perú. A partir de los resultados reportados, se observó que la Municipalidad Provincial de Tumbes, con una población de 103 650 habitantes, obtuvo Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE) de 0.40, evidenciando un nivel medio-bajo de desarrollo de su portal web. Si bien presenta un buen desempeño en los aspectos técnicos y de diseño (1.00), así como en la provisión de información institucional (0.76), se identifican limitaciones significativas en la interacción (0.26), la participación ciudadana (0.08) y, especialmente, en la ausencia de trámites digitales, al registrar un puntaje nulo en la dimensión de transacción.

En la Municipalidad Distrital de Corrales, poseen equipos tecnológicos, sin embargo, muchos de estos son obsoletos o se encuentran en mal estado. También cuentan con sistemas tecnológicos que frecuentemente presentan lentitud, y no se actualizan de manera constante, lo que dificulta en la realización de las actividades diarias. Asimismo, aunque la Municipalidad posee plataformas digitales algunos ciudadanos no están suficientemente informados o no saben hacer uso de estos servicios, por lo que deben acudir presencialmente. Además, a pesar de contar con

personal capacitado, la atención es deficiente por la falta de personal en áreas claves lo que causa extensos periodos de espera y frustración entre los ciudadanos, por otro lado, la infraestructura de la Municipalidad presenta deficiencias, ya que no cuenta con espacios amplios, lo cual dificulta al ciudadano cuando llega realizar sus trámites.

De lo anterior se plantea el siguiente problema general ¿Cuál es el impacto de la tecnología de la información y comunicación en calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales en el año 2025? Así como sus Problemas específicos 1. ¿Cuál es el impacto de la infraestructura de la TI en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales? 2. ¿Cuál es el impacto de los servicios digitales en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales? 3. ¿Cuál es el impacto de la competencia digital en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales?

En la presente investigación se empleará el método científico, dentro del cual se utilizarán los métodos inductivo, analítico, descriptivo y sintético. Asimismo, se aplicarán técnicas como: documental, la encuesta y la observación, junto con sus respectivos instrumentos: cuestionarios, fichas bibliográficas y guías de observación. Para el procesamiento de los datos se empleará el programa SPSS, a partir del cual se obtendrán resultados; además, se calculará el coeficiente de correlación de Spearman, el p-valor y las tablas de frecuencia. Todos estos resultados se interpretarán y permitirán arribar a conclusiones en concordancia con los objetivos planteados.

Por ello, este trabajo pretende de modo general: Determinar el impacto de la tecnología de la información y comunicación en calidad de servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales, 2025. De donde se dependen los objetivos específicos: Identificar el impacto de la infraestructura tecnológica en la calidad del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Corrales, analizar el impacto de los servicios digitales en la calidad del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Corrales, describir el impacto de la competencia digital en la calidad del servicio al ciudadano de la Municipalidad Distrital de Corrales.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

Las políticas públicas han tendido implementar las TIC como herramientas clave en el sector público, ya que son medios tecnológicos que permiten incrementar el rendimiento y efectividad, así como para mejorar la calidad de los servicios, la participación ciudadana y la transparencia, Por ello, resulta importante comprender el impacto de las TIC en el sector público, ya que involucra una serie de elementos tecnológicos, organizativos, institucionales, humanos y contextuales que resultan necesarios para su funcionamiento y aprovechamiento (Gil , Criado y Téllez, 2017).

2.1.1. Tecnología de la información y comunicación (TIC)

Las TIC son herramientas tecnológicas que facilitan la transmisión de información de manera eficiente, permitiendo que llegue a través de diversos canales de comunicación. De esta manera, se asegura el acceso a la información en tiempo real y en distintas formas.

Reyes (2016) afirma:

Las TIC constituyen un conjunto de elementos compuesto por herramientas, prácticas y técnicas utilizadas para el tratamiento, procesamiento, almacenamiento y transmisión de datos, con el propósito de convertirlos en información útil que contribuya a la solución de problemas y a la generación de conocimiento.

Comprende aquellos recursos, herramientas y técnicas tecnológicas que permiten crear, almacenar, organizar y transmitir información. En este sentido, las TIC abarcan desde equipos o dispositivos tecnológicos, como computadoras y teléfonos inteligentes, hasta programas, aplicaciones, internet, redes de

comunicación y diferentes servicios digitales que facilitan el acceso y el intercambio de información (Campoverde et al., 2024).

Se entiende como el conjunto de tecnologías empleadas para crear, almacenar, procesar e intercambiar información en sus diversas formas, tales como datos, conversaciones de voz, imágenes estáticas o en movimiento, presentaciones multimedia, entre otras. Su propósito principal es optimizar y respaldar los procesos operativos y empresariales, contribuyendo al incremento de la productividad y competitividad de las personas y organizaciones en el manejo de todo tipo de información (Ayala y Gonzales, 2015).

La tecnología de la información (TI) abarca el conjunto de recursos tecnológicos, tanto físicos (Hardware) como lógicos (Software), que son indispensables en la operatividad de las empresas para alcanzar el logro de sus objetivos organizacionales. Estos recursos tecnológicos incluyen a los equipos informáticos, dispositivos de almacenamiento, telefonos móviles, así como diversos programas y aplicaciones, entre ellos sistemas operativos, y herramientas de oficina utilizadas para mejorar la productividad empresarial. Cabe recalcar, que los sistemas de información poseen una estructura más amplia y compleja, por lo que deben analizarse desde una perspectiva tecnológica y empresarial (Laudon y Laudon, 2016).

Componentes de las TIC

Según Lapiedra et al. (2021), nos dice que abarcan los equipos informáticos, programas informáticos, telecomunicaciones y recursos humanos:

Equipos informáticos

Se refiere al conjunto de componentes materiales y tangibles de un sistema informático, también conocidos como hardware. Estos incluyen diferentes tipos de ordenadores como los grandes ordenadores o mainframes, miniordenadores y microordenadores o PC (estos últimos los más utilizados actualmente), así como los dispositivos internos (por ejemplo, CPU y placa base) y periféricos externos de

entrada y salida (teclado, ratón o mouse, impresoras, etc.). A pesar de sus diferencias, todos estos equipos comparten una estructura similar, centrada en un procesador central que ejecuta las instrucciones del sistema (Lapiedra et al., 2021).

Programas informáticos

Se denomina a todo tipo de software que sirven para darle funcionalidad a los equipos informáticos, por ende, existen dos categorías esenciales y son: Programas del sistema y aplicaciones. Los programas del sistema son aquellos encargados de administrar los recursos del sistema computarizada y que simplifican la programación, por otro lado, las aplicaciones son programas que ayudan directamente al usuario final a realizar sus actividades mediante el sistema (Lapiedra et al., 2021).

Telecomunicaciones

Es el proceso de transmisión de datos e información de un punto a otro. Forma parte de la palabra teléfono, teleconferencia y otras que se refieren a las tecnologías que permiten comunicarse a grandes distancias. Por lo tanto, las telecomunicaciones permiten llevar la comunicación de forma rápida y confiable entre distintos puntos geográficos (Sousa y Oz, 2017, p.185).

Recursos humanos

Comprende a aquellas personas especializadas en el manejo de las TIC, así como los usuarios finales que utilizan estas herramientas tecnológicas. El personal especializado incluye analistas de sistemas, programadores y operadores, mientras que los usuarios finales son las personas que utilizan las TIC o el output que estos generan. Por tanto, ambos grupos ayudan a darle funcionalidad y utilización a estas herramientas tecnológicas dentro de una organización (Lapiedra et al., 2021).

Características de las TIC

Ayala y Gonzales (2015) especifican como características representativas las siguientes:

Inmateriales: La información no se sustenta únicamente en medios tangibles o físicos, sino que se complementan con medios electrónicos (intangibles), que permiten procesar y manejar distintos tipos de datos y códigos, como imágenes, sonidos, videos y textos. Por ello, estas tecnologías influyen de manera significativa en la forma en que las personas acceden, producen y comparten información.

Interconexión: Se refiere a la integración de dos o más tecnologías que, al complementarse, posibilitan la generación de nuevas alternativas de desarrollo y la ampliación de sus usos y aplicaciones.

Interactividad: Se refiere a la posibilidad de que la comunicación no dependa únicamente del emisor, sino que el receptor asuma también un papel activo al transmitir mensajes. A través de las TIC, esta interacción se manifiesta en el intercambio constante de información entre el usuario y el ordenador. Gracias a ello, los recursos pueden adaptarse a las características y necesidades de cada persona, según la manera en que interactúe con el sistema.

Instantaneidad: La información puede ser transferida y transmitida de manera inmediata entre distintos lugares y en diferentes momentos. Esto es posible gracias a la integración de las redes de comunicación y la informática, las cuales han permitido el desarrollo y avance de la transmisión de la información.

Tendencia hacia la automatización: Debido a la gran cantidad de información existente y a la dificultad para acceder a ella, se han desarrollado diversas tecnologías y herramientas que permiten organizar y manejar los datos de forma automática, facilitando así las actividades diarias, laborales y sociales.

Dimensiones

Infraestructura tecnológica

Laudon y Laudon (2016), Se refiere al conjunto de equipos tecnológicos físicos (hardware), así como a los programas y sistemas informáticos (software) necesarios para que una organización funcione de manera eficiente. No obstante, esta infraestructura no se limita únicamente a los componentes técnicos, sino que también incluye un conjunto de servicios tecnológicos que apoyan y sostienen las operaciones institucionales. Estos servicios abarcan tanto capacidades técnicas como humanas. Estos servicios incluyen:

Plataformas computacional que se utilizan para proveer servicios que conecten a los trabajadores, ciudadanos y proveedores en un entorno digital coherente; Servicios de telecomunicaciones que proporcionan conectividad de datos, voz y video a empleados, ciudadanos y proveedores; Servicios de gestión de datos que permitan almacenar y gestionar los datos de la institución, además de proveer herramientas para analizarlos; Servicios de administración de instalaciones físicas que desarrollen y gestionen las instalaciones materiales requeridas para los servicios de cómputo, telecomunicaciones y administración de datos, así como también los Servicios de formación en TI que brindan capacitación a los trabajadores sobre el uso del sistema. (Laudon y Laudon, 2016, p.208)

Servicios digitales

Son aquellas plataformas digitales que aportan soluciones ágiles y de forma inmediata a los usuarios, por lo que contribuye a modernizar los procesos de trabajo, los mecanismos de comunicación institucional y la interacción con los ciudadanos, para proporcionar un servicio público digital de mejor calidad aumentando la satisfacción de las personas (Cubo, 2022).

Consiste en la prestación de servicios mediante el internet u otras redes equivalentes, estos se ofrecen de manera completa o parcial. Se caracteriza por ser automatizado, sin requerir la presencia física del usuario, y hace uso intensivo de herramientas digitales para gestionar y poner a disposición información y contenidos útiles de fácil acceso para la población (Escuela Nacional de Administración Pública – ENAP, 2023).

Competencias digitales

Son entendidas desde una perspectiva amplia como la adquisición de conocimientos (saber) y destrezas suficientes para utilizar herramientas tecnológicas (saber hacer), innovar y poder tomar decisiones (saber ser) que contribuyan a la transformación digital de la organización a la que pertenecen. (Cubo, 2022, p.390)

La competencia digital constituye un enfoque fundamental para el desarrollo crítico, analítico y seguro de los ciudadanos en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Esta competencia integra la aplicación práctica de habilidades, conocimientos y actitudes que incluye desde el manejo instrumental de herramientas digitales hasta la aplicación avanzada y estratégica de dichas capacidades en distintos entornos. Asimismo, comprende los modos de pensamiento y las motivaciones que guían la actuación de los individuos en contextos digitales, constituyéndose en un elemento clave para la participación efectiva en diferentes ámbitos (Maldonado et al., 2022).

Consiste en la capacidad de usar de forma responsable, segura y crítica las tecnologías de la información y comunicación en diferentes actividades relacionada con aprendizaje, el trabajo, el entretenimiento y la interacción social, entre otros. Esta competencia permite desarrollar los conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para emplear adecuadamente los recursos y medios digitales. De igual forma, comprende la capacidad de buscar, analizar, organizar, crear y compartir información a través de medios tecnológicos, así como, participar y comunicarse en entornos colaborativos a través de internet (Villafuerte, 2024).

Las TIC en la administración pública

Las TIC desempeñan un rol importante en la administración pública moderna, ya que permite transformar la forma en que las instituciones gestionan sus procesos, brindan servicios y se relacionan con la ciudadanía. Según (Gil , Criado y Téllez, 2017) las TIC en el sector público se les denomina e- Gobierno, el cual no es un fenómeno reciente, sino el resultado de años de evolución e interés por incorporar la tecnología en la gestión pública.

De igual manera (Pichardo, 2004), señala que el e-gobierno comprende las acciones impulsadas por el Estado para el aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, con el propósito de optimizar y modernizar los procesos en la gestión pública; fortalecer la calidad de los servicios dirigidos a la ciudadanía y fomentar una mayor transparencia en las actividades y decisiones del gobierno.

Gobierno electrónico en la administración local

El creciente uso de las tecnologías de la información y comunicación en el ámbito local permite que, la gestión municipal evolucione hacia un auténtico gobierno electrónico y, posteriormente a un gobierno digital. En este sentido al incorporar las TIC en las administraciones locales, es importante que los responsables de los procesos de modernización consideren una serie de recomendaciones estratégica:

- a) Promover la creación de información y programas que se adapten a las necesidades de cada comunidad, para ayudar al progreso y desarrollo de una sociedad más informada y basada en el conocimiento.
- b) Impulsar la implementación temprana de proyectos de TIC en las Municipalidades que aún no han incorporado nuevas tecnologías, destacando la importancia del intercambio de información y experiencias con la ciudadanía.
- c) Diseñar e implementar programas de capacitación dirigidos a la ciudadanía y a los funcionarios locales, con el fin de reducir el desconocimiento sobre el uso y los beneficios de las TIC.
- d) Promover el uso de las tecnologías, para disminuir la brecha digital.

- e) Mejorar de manera eficiente la implementación de herramientas y sistemas tecnológicos, con la finalidad de evitar inversiones innecesarias en aplicaciones y redes. (Pichardo 2004)

2.1.2. Calidad en el servicio

Camisón et al. (2006), señalan: “la calidad de servicio es el juicio global del consumidor acerca de la excelencia o superioridad global del servicio” (p.896). Esto significa que la calidad ya no se determina exclusivamente por estándares técnicos o criterios determinados por las empresas, más bien, depende directamente de la percepción que tiene el cliente luego de experimentar el servicio. Por tanto, la calidad de servicio es un concepto subjetivo, moldeado por las expectativas, experiencias previas y nivel de satisfacción del usuario, lo que obliga a las organizaciones a centrarse en ofrecer experiencias que superen dichas expectativas.

La calidad del servicio es el grado en que un servicio cumple o supera las expectativas del usuario. Si el servicio recibido coincide o supera lo esperado, se considera de alta calidad. Esta evaluación depende tanto de la percepción subjetiva del cliente como de las características del servicio que se le proporciona, y es crucial para garantizar la satisfacción del usuario (Valls, et al., 2017).

Representa una responsabilidad fundamental e inevitable del Estado, ya que responde a los principios establecidos en la constitución. Asimismo, constituye un instrumento que impulsa a reducir las desigualdades sociales al garantizar que la población pueda acceder de manera equitativa a los servicios públicos, atendiendo sus necesidades y promoviendo la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos (Casermeiro, s.f.).

Comprende las acciones y prácticas que realiza una organización para responder de manera efectiva a los requerimientos y expectativas de sus clientes. Para ello, debe ofrecer un servicio de calidad, diligente, pertinente, seguro y confiable, que genere experiencias satisfactorias entre los clientes y fortalezca el vínculo entre

ellos. Estas acciones buscan el beneficio tanto para los clientes como para el cumplimiento de los objetivos de la organización (López, 2013).

Dimensiones

Parasuraman et al. (1990) desarrollaron el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio. A principio consideraron diez dimensiones, que posteriormente fueron agrupadas en cinco dimensiones, las cuales son las siguientes:

Capacidad de respuesta

Se refiere a la capacidad que posee una empresa para satisfacer los requerimientos de sus clientes de manera oportuna, proporcionando apoyo y soluciones inmediatas. Asimismo, se fortalecen lazos de lealtad cuando la organización demuestra interés por comprender las demandas de los usuarios y actúa de forma proactiva para satisfacer sus expectativas de manera constante (Lovelock, 2004).

Consiste en la capacidad de que una organización responda de manera eficaz a las necesidades de su cliente. Así como el compromiso que deben presentar sus trabajadores para proporcionar apoyo, ofrecer información clara, y brindar soluciones oportunas ante las consultas o inquietudes que presenten los usuarios (Parra et al., 2022).

Elementos tangibles

Valls et al. (2017) mencionan que comprende el conjunto de materiales físicos y tecnológicos que una organización necesita para cumplir sus funciones. Estos incluyen la infraestructura de las instalaciones, equipos mobiliarios, herramientas tecnológicas, entre otros recursos necesarios para garantizar la operatividad, el adecuado desarrollo de sus tareas y la prestación de una atención satisfactoria a los usuarios.

Comprende el conjunto de elementos visibles que son percibidos directamente por los usuarios. Estos elementos incluyen, la infraestructura de las instalaciones, la

presentación de los colaboradores, y los recursos utilizados para la atención y comunicación al usuario. Estos aspectos contribuyen a formar la percepción inicial de los usuarios y pueden influir en su nivel de confianza y satisfacción del servicio recibido (Lovelock, 2004).

Se refiere a los aspectos físicos que podemos percibir o visualizar del servicio, como el aspecto de las personas prestadoras del servicio, los equipos o herramientas que se utilizan para llevar a cabo el proceso, así como las instalaciones o infraestructura del recinto, o cualquier otro factor que puede reconocer y valorar el cliente durante su interacción con el servicio (Parra et al., 2022).

Seguridad

Implica los conocimientos, experiencia y las habilidades que poseen los colaboradores para desempeñar adecuadamente sus tareas y atender las necesidades de los clientes. Esta formación y desempeño permiten brindar apoyo a los usuarios, proporcionar información pertinente y fortalecer la confianza en la atención recibida, así como contribuir en mejorar la experiencia del servicio (Parra et al., 2022).

Se refiere a la capacidad del nivel de conocimiento y atención que muestran los empleados al interactuar con los usuarios, así como sus habilidades para inspirar confianza, generar credibilidad, lo que genera que el usuario se sienta seguro y tranquilo durante la prestación del servicio (Camisón et al., 2006).

Confiabilidad

“Es la habilidad para proporcionar el servicio prometido de manera confiable, segura y precisa. Incluye puntualidad y todos los elementos que permiten a los clientes percibir los niveles de formación y capacitación del personal” (Martínez, S.F, p.33).

Se refiere a brindar un servicio bien hecho, de manera que el cliente se sienta satisfecho y valorado por la atención recibida, garantizando que esta responda a sus preferencias. Además, se debe promover que los empleados reciban capacitaciones para poder ayudar ante cualquier circunstancia o duda que presenten los clientes (Lovelock, 2004).

Es la capacidad de los servicios públicos para ser entregados de manera consistente y precisa, sin errores, fallas, lentitud, desperdicios ni duplicidades, garantizando un uso eficiente de los recursos materiales, humanos y económicos, así como del tiempo y los equipos de trabajo. Esta confiabilidad genera credibilidad y confianza en las organizaciones del Estado, fortaleciendo la calidad del servicio y promoviendo la excelencia en el desempeño de los servidores públicos (Casermeiro , s.f).

Empatía

Consiste en entender al usuario y, en ese comprender, buscar la mejora del servicio. Para efectos de lograr la empatía, se debe reconocer el estado de ánimo actual del usuario, así como también, mantener una conexión visual, adaptar el nivel de atención con una buena comunicación y amabilidad, utilizar frases significativas y cuidar tanto la expresión como el lenguaje corporal. (Murillo, 2018, p.67)

Consiste en la habilidad que muestra el trabajador en ponerse en el lugar del usuario, con el fin de resolver sus dudas, así como también para tomarse el tiempo necesario de averiguar que necesita y luego hacer que el servicio encaje perfectamente con sus deseos requeridos (Parra et al., 2022, p.36).

Calidad de los servicios públicos

Los procesos de modernización administrativa exigen que los responsables de la gestión pública presten especial atención a la calidad de los servicios que las instituciones ofrecen a los ciudadanos. Los gobiernos, en mayor o menor medida, proporcionan una amplia gama de servicios públicos como transporte, educación,

salud, seguridad etc. pero la diferencia entre ellos radica principalmente en la calidad con la que son prestados.

En la actualidad, la sociedad, la opinión pública y los usuarios se muestran cada vez más exigentes respecto a la calidad de los servicios que reciben. Sin embargo, en algunos países en desarrollo, los gobiernos suelen subsidiar diversos servicios públicos, lo que en ocasiones genera una menor presión social por exigir estándares más altos de calidad. Garantizar la calidad en los servicios públicos constituye una de las principales responsabilidades del Estado. Solo cuando los servicios son ofrecidos con eficiencia, eficacia y orientación al ciudadano, es posible avanzar hacia nuevas funciones y compromisos gubernamentales. Por ello, la búsqueda de servicios públicos de calidad debe ser el punto de partida de toda política de modernización administrativa. (Pichardo, 2004)

2.2. ANTECEDENTES

Internacionales

Wankhede y Ghanekar (2024), en su artículo:

Propusieron como objetivo examinar el efecto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el nivel de servicio prestado en los hoteles de Pune y Bombay, en la India. La investigación evaluó el impacto de herramientas digitales como aplicaciones móviles, redes sociales y sitios web institucionales contribuía en la mejora de la calidad del servicio en la gestión hotelera. Esta propuesta partió de la premisa de que la adopción de TIC se correlacionaba significativamente con una mayor eficacia operativa, una mejor calidad en la atención al cliente y una optimización de los recursos disponibles. Para la recolección de los datos, se aplicaron cuestionarios al personal de gestión hotelera, obteniendo un total de 160 respuestas válidas. La fiabilidad de los instrumentos empleados se reflejó en valores altos del alfa de Cronbach (entre 0,918 y 0,976), mientras que los coeficientes de validez oscilaron entre 0,958 y 0,988, lo que garantizó la confiabilidad de los resultados. Los hallazgos evidenciaron que las herramientas de las TIC

analizadas contribuyen notablemente en la mejora de la calidad del servicio. Por lo, las aplicaciones móviles mostraron el impacto más significativo, seguidas de las redes sociales y los sitios web de los hoteles. El modelo estadístico mostró una correlación positiva entre la variable independiente (uso de TIC) y la variable dependiente (calidad del servicio), con un coeficiente de correlación $R = 0,773$, explicando el 59,7% de la variabilidad observada. Además, el análisis ANOVA arrojó un valor $F = 72,165$ y un nivel de significancia de $p < 0,001$, lo que validó estadísticamente el modelo propuesto. Este estudio aportó información relevante para los gerentes hoteleros, responsables de políticas públicas e investigadores, al proporcionar evidencia concreta sobre los beneficios del uso de TIC como estrategia para fortalecer la calidad del servicio en el sector hotelero indio.

Morales et al. (2022), en su artículo:

Determinaron como objetivo establecer un diagnóstico inicial sobre la infraestructura tecnológica y los servicios de Tecnologías de la Información (TI) existentes en las entidades públicas de la provincia de Manabí, Ecuador. Para ello, adoptaron un enfoque metodológico descriptivo que permitió identificar, clasificar y caracterizar el objeto de estudio. El estudio se basó en la recolección directa de datos en diversas entidades públicas de Manabí, centrándose específicamente en evaluar y describir los servicios de TI con los que estas organizaciones cuentan. A partir de los datos obtenidos, se evidenció que solo el 25% de las 149 entidades evaluadas dispone de un departamento específico destinado a la gestión tecnológica. Como resultado, se concluyó que la infraestructura tecnológica en estas instituciones públicas de Manabí está organizada en torno a procesos administrativos, políticas internas y metodologías definidas que permiten estructurar y configurar adecuadamente los sistemas tecnológicos. Estos elementos son complementados con mecanismos de control y seguimiento, los cuales resultan fundamentales para prevenir fallos, mejorar la seguridad y asegurar un servicio de calidad.

Martínez y Moreno (2020), en su artículo:

Establecieron como objeto de estudio analizar el uso de la tecnología de la información y comunicación en la gestión del sector hotelero de Villavicencio, Colombia, la metodología aplicada fue de tipo descriptiva, y se aplicó la técnica de la encuesta, por lo que la población de estudio estuvo conformada por 34 hoteles inscritos en la Asociación Hotelera y Turística de Colombia, para la recolección de los datos se tomó como instrumento el cuestionario que estuvo compuesto por 31 preguntas. Por lo que el instrumento arrojó un alfa de Cronbach del 0,921, lo que mostró un alto grado de confiabilidad en los ítems relacionados en cada una de las dimensiones. Con el estudio se pudo identificar a las TIC que más impacto o relevancia tienen en la gestión hotelera, así como los aspectos que se deben mejorar, con la finalidad de integrar la transformación digital en el sector. Se concluyó que es importante que el sector hotelero de Villavicencio (Colombia) mejore y aproveche al máximo la infraestructura tecnológica que posee, puesto que es un factor importante aprovecharlo debido al potencial que se tiene en la región en términos de oferta turística, en la cual el sector hotelero es una pieza fundamental dentro del sector de la localidad.

Polanco et al. (2022), en su artículo:

Plantearon como objetivo evaluar la incidencia del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la percepción de la calidad en el servicio de los clientes de las tiendas de abarrotes de la ciudad de Mérida en Yucatán, México. Identificaron que, en un mercado altamente competitivo y volátil, uno de los principales problemas que enfrentan estas tiendas es la falta o escasa visión de los dueños hacia la innovación e implementación de las tecnologías de la información y comunicación, además observaron que la competencia directa ofrecen los mismos productos, pero se diferencian en los servicios adicionales que ofrecen como la atención las 24 horas, depósitos, recargas, agentes bancarios, pago de servicios básicos e internet, entre otros. Por lo tanto, para llevar a cabo este estudio emplearon un

enfoque cuantitativo y de corte transversal, utilizando una muestra de 282 personas (clientes) y aplicó el instrumento del cuestionario compuesto por 23 preguntas valoradas en la escala de Likert divididas para ambas variables (TIC y calidad en el servicio). Los resultados obtenidos a través del análisis estadístico de Pearson arrojaron que el uso de las TIC y la calidad del servicio percibida por lo clientes es positiva y moderada (coeficiente de Pearson= 0.40) evidenciando que existe una relevancia positiva al hacer uso de las TIC en las tiendas de abarrotes, así como los clientes indicaron un alto grado de satisfacción por parte del servicio recibido.

Ibrahim et al. (2025) en su artículo:

Analizaron el impacto de las tecnologías digitales en la prestación y la calidad de los servicios en el sector público de Ghana. Para ello, se empleó un diseño de investigación causal con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 384 ciudadanos, en su mayoría usuarios frecuentes de las instituciones públicas incluidas en el estudio. Los datos se procesaron mediante el programa SPSS, y se aplicó el análisis de varianza (ANOVA), con el fin de investigar las relaciones entre las variables. Los resultados mostraron una relación positiva y significativa entre la adopción de tecnología digital y la calidad y prestación del servicio ($\beta = 0,315$, $p < 0,001$). Asimismo, se observó que las expectativas de servicio también tuvieron una influencia positiva moderada y significativa en la calidad y prestación del servicio ($\beta = 0,508$, $p < 0,001$), y midió significativamente la relación entre la adopción de tecnología y la calidad del servicio (efecto indirecto: $\beta = 0,237$, $p < 0,001$). Se concluyó que estos hallazgos destacan el papel esencial de las expectativas del servicio como un mecanismo clave a través del cual la tecnología digital mejora los resultados en el servicio público. Se sugiere, por tanto, que los usuarios de las instituciones públicas deben poder acceder a experiencias digitales sostenibles y de alta calidad, lo cual exige mantener una infraestructura tecnológica adecuada como una conexión a internet estable y plataformas digitales accesibles.

Kalogiannidis et al. (2023) en su artículo:

Desarrollaron una investigación en instituciones gubernamentales de Grecia con el propósito de analizar el impacto de la gestión de las tecnologías de la información en la calidad de la prestación de servicios. Para ello, evaluaron tres dimensiones principales: la gestión de la infraestructura TI, los sistemas de soporte TI, y los productos informacionales, en relación con la calidad del servicio. El estudio empleó un enfoque cuantitativo con un diseño de corte transversal, utilizando encuestas aplicadas a funcionarios públicos, complementadas con revisión documental. Los resultados mostraron que las tres dimensiones tecnológicas mantienen una relación positiva y significativa con la calidad del servicio ($p < 0.001$). Asimismo, el modelo de regresión indicó que las dimensiones tecnológicas explican el 34.1% de la variación en la calidad del servicio, y que el factor control fue el predictor más influyente (Beta = .351). El estudio concluyó que una adecuada gestión de las tecnologías de la información contribuye significativamente a mejorar la calidad de los servicios públicos, por lo que se recomendó que las instituciones gubernamentales implementen herramientas tecnológicas avanzadas y continúen desarrollando investigaciones orientadas a fortalecer los sistemas de información.

Nacionales

Torres (2021), su tesis:

Tuvo como propósito principal identificar la relación que existe entre el uso de las TIC en la calidad del servicio al ciudadano en una Municipalidad Distrital de la Región del Cusco, se tuvo como hipótesis que existe una relación directa entre el uso de las TIC y la calidad del servicio al ciudadano. Para comprobar esta hipótesis se empleó un diseño descriptivo-correlacional y no experimental, utilizando el cuestionario como instrumento para la recolección de los datos. La población estuvo conformada por 150 ciudadanos del Distrito de investigación, y el cuestionario constaba de un

total de 22 preguntas que habían sido comprobadas por expertos de la materia. Se verificó la confiabilidad del instrumento mediante el test del alfa de Cronbach, logrando un resultado de 0.94. Además, los resultados de la prueba de hipótesis se llevaron a cabo utilizando el estadígrafo del Rho de Spearman, el cual evidenció un coeficiente de correlación del 0,335 y una significancia bilateral de 0,000; por lo tanto, se concluyó que existe una correlación positiva débil entre el uso de la Tic y la calidad del servicio al ciudadano.

Mozombite y Del Aguila (2023), en su tesis:

Establecieron la relación entre las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Ucayali durante el año, 2022. El estudio se enmarcó dentro de un enfoque aplicado, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental, transeccional correlacional. La muestra estuvo compuesta por 87 trabajadores y 116 estudiantes; a los primeros se les aplicó un cuestionario focalizado en las tecnologías de la información y comunicación, mientras que a los segundos se les aplicó un cuestionario enfocado en la evaluación de la calidad del servicio. Por lo que Ambos cuestionarios demostraron un alto nivel de fiabilidad, evidenciado por un coeficiente alfa de Cronbach de 0.848 para el primero y 0.909 para el segundo, indicando una consistencia interna excelente en ambos instrumentos. Para la verificación de hipótesis, se realizó a través de coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados revelaron una correlación negativa moderada (-0.129) y estadísticamente no significativa ($p=0.117$) entre la gestión de las tecnologías de la información y comunicación y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Ucayali en 2022. Esto sugiere que la forma en que la institución administra la tecnología, la comunicación, la convivencia digital y la información relacionada con las TIC no es suficiente para establecer una relación positiva y significativa con la calidad del servicio ofrecido.

Guevara (2023), en su tesis:

Analizó la relación entre las TIC y la calidad del servicio administrativo en una Municipalidad Provincial de Trujillo, durante el periodo 2023. La investigación planteó como hipótesis general la existencia de una relación significativa entre las TIC y la calidad del servicio administrativo. Para el desarrollo del estudio se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y con diseño no experimental. Para la recolección de la información se aplicó un cuestionario constituido por 30 ítems, previamente validados por especialistas, a una población conformada por 368 pobladores de la provincia. Asimismo, para la confiabilidad de los variables se determinó mediante el Alfa de Cronbach. Con los resultados procesados con los programas estadísticos correspondientes, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0.827 y una significancia bilateral de 0.000, comprobándose que existe relación positiva muy alta y una significancia significativa entre las variables TIC y la calidad del servicio administrativo.

Castro (2025) en su tesis:

Planteó como objetivo analizar la relación entre la gestión digital y la calidad del servicio a los ciudadanos en una municipalidad distrital de Lima Sur. Para ello, utilizó una metodología cuantitativa mediante un cuestionario aplicado a 384 transeúntes del distrito de Lurigancho. Los resultados mostraron que el 58.9% de los encuestados percibió la calidad del servicio municipal como regular, mientras que el 53.6% la consideró aceptable, evidenciando percepciones mixtas entre los ciudadanos. Además, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman, obteniéndose una correlación positiva alta ($r = 0.571$, $p = 0.000$) entre el gobierno digital y la calidad del servicio, lo que evidencia que una mayor implementación de infraestructura digital está relacionada con una mejor percepción de la calidad del servicio. En conclusión, la incorporación de sistemas digitales con altos estándares de calidad contribuye a mejorar la experiencia del ciudadano y aumentar la confianza en la administración pública.

Tarqui (2025), en su estudio:

Planteó como propósito principal identificar la relación existente entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio percibida por los ciudadanos en una institución pública de la región Ica durante el año 2025. El estudio fue de tipo básica, empleando el enfoque cuantitativo, nivel correlacional, sustentada en los métodos hipotético-deductivo y con un diseño no experimental y de corte transversal. Estuvo compuesta por 92 ciudadanos, que fueron seleccionados mediante un muestreo probabilístico aleatorio. Se utilizó el instrumento del cuestionario estructurado en la escala de Likert, el cual fue validado por expertos. Los datos fueron analizados en el Software SPSS mediante la prueba estadística de correlación de Spearman, cuyos resultados indicaron una relación estadísticamente significativa ($p = 0.000$) entre la variable independiente gobierno electrónico y la variable dependiente calidad del servicio, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,932, evidenciando una correlación positivo muy fuerte entre ambas variables. Por lo que, se concluyó que la debida implementación del gobierno electrónico en dicha institución contribuye de manera significativa a mejorar la percepción de calidad del servicio, destacando la importancia de fortalecer los procesos digitales en el ámbito público regional.

Locales

Castañeda (2023), en su tesis:

Formuló como objetivo establecer si hay relación entre el manejo de las TIC y el nivel del desempeño de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes. La metodología aplicada fue de tipo descriptiva con un diseño correlacional y de corte transversal, la muestra empleada fue a 72 trabajadores seleccionados aleatoriamente. Los resultados encontrados evidenciaron que, si existe relación entre el manejo de las TIC y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos, con un P- valúe < 0.01 , y su coeficiente de correlación de

0.524, por otro lado, los resultados mostraron que el 68.1% de las opiniones de los trabajadores sobre el nivel de la tecnología de la información y comunicación tienen un nivel medio o regular, y respecto al nivel del desempeño laboral el 56.9% de las opiniones de los trabajadores indicaron también un nivel medio o regular, por lo que se concluyó que al hacer un buen manejo de las TIC mejora el rendimiento laboral, dando así mejores resultados.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Tecnología

Es el conjunto de conocimientos, métodos y técnicas que hacen posible la ejecución de actividades productivas a través del uso de saberes especializados, herramientas, equipos y sistemas empleados en una organización o proceso productivos (Reyes, 2016).

Tecnología de Comunicación

Son aquellas tecnologías utilizadas para facilitar la comunicación entre un emisor y un receptor. A diferencia de la comunicación tradicional, esta puede realizarse a distancia, permitiendo que las personas se encuentren en diferentes lugares e incluso interactúen en distintos horarios, ya sea de manera síncrona (al mismo tiempo) o asíncrona (en diferente tiempo) (Paco et al., 2023).

Dispositivos de almacenamiento

Son equipos o dispositivos cuya función es guardar o almacenar de manera permanente los programas y la información del usuario, permitiendo conservar los datos para su uso posterior (Tinajero, 2023).

Calidad

Se entiende como un proceso de mejora continua en el que todas las áreas de una empresa trabajan de manera conjunta para satisfacer las necesidades de los

clientes e incluso anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos y en la prestación de servicios (López, 2013).

Satisfacción del cliente

Se refiere a la percepción que tienen los clientes sobre la empresa, sus productos y servicios, la cual puede evaluarse mediante indicadores como las reclamaciones, devoluciones, pagos de garantías, reconocimientos y premios obtenidos (Camisón et al., 2006).

Servicio público

Es una actividad realizada por el Estado con el objetivo de brindar atención y satisfacer las necesidades de la población de manera continua, ordenada y equitativa, de acuerdo con las normas establecidas. Estos servicios buscan garantizar el bienestar colectivo y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos mediante la prestación eficiente de diferentes servicios básicos y administrativos (Casermeiro, s.f.).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis general:

H_a: El impacto de la tecnología de la información y comunicación es positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales en el año 2025.

H_o: El impacto de la tecnología de la información y comunicación no es positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales en el año 2025.

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

H_a: El impacto de la infraestructura de la TI es positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

H_o: El impacto de la infraestructura de la TI no es positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

Hipótesis específica 2

H_a: El impacto de los servicios digitales es positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

H₀: El impacto de los servicios digitales no es positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

Hipótesis específica 3

H_a: El impacto de la competencia digital es positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

H₀: El impacto de la competencia digital no es positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tipo de estudio

La presente investigación se caracterizó por ser de tipo aplicada, permitiendo solucionar los problemas encontrados, mediante la aplicación del conocimiento o teorías existentes; al respecto Vásquez et. al, (2023) “indicaron, es un tipo de investigación científica orientada a la resolución de problemas del mundo real y a la toma de decisiones, utilizando conocimientos existentes para ofrecer soluciones prácticas” (p.23).

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, puesto que se empleó una escala de medición ordinal mediante la escala de Likert. Para el análisis de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS, a través del cual se calculó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, con el propósito de determinar la relación entre ambas variables de estudio. Asimismo, se obtuvo el p- valúe lo que permitió contrastar las hipótesis planteadas. Según lo expresado por Sucari et al. (2024), se fundamenta en la recopilación y análisis de la información numérica con el propósito de identificar la relación entre las variables objetos de estudio. Para tal fin, se utilizan herramientas estadísticas que aseguran la precisión y objetividad de los resultados obtenidos. Asimismo, Guillen et al. (2020) nos señalan que “El

enfoque cuantitativo aplica la estadística para la prueba de hipótesis donde se apreciará su falsedad o veracidad. asimismo, se utiliza la recolección y el análisis de datos para dar respuesta al problema de la investigación” (p. 30).

Descriptivo – correlacional

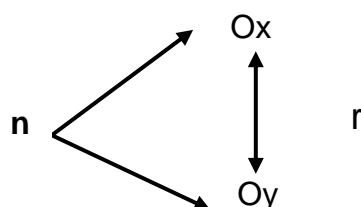
Este estudio se enmarcó en un nivel descriptivo correlacional, porque permitió describir sus características y particularidades de las variables, así como analizar su comportamiento. Bernal (2016), señala que la investigación descriptiva se enfoca en examinar y caracterizar las particularidades de un objeto de estudio, mediante la identificación de sus atributos y condiciones. Además, permite elaborar diagnósticos, perfiles o propuestas, sin embargo, no determina las causas ni explica los factores que originaron los fenómenos. Asimismo, fue correlacional, puesto que buscó determinar el grado de asociación entre las tecnologías de la información y comunicación y la calidad del servicio. Al respecto, Bernal (2016), “la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados” (p. 147).

Diseño de la investigación

Se empleó el diseño no experimental, ya que las variables de estudio no fueron intervenidas ni manipuladas, sino que fueron observadas tal como se presentaron en su contexto real. De acuerdo con Hernández et al (2014), este diseño solo implica observar los hechos y situaciones en su contexto real, sin su intervención o alteración de las variables de estudio. De esta manera, la información se recopila tal como ocurre en la realidad, permitiendo su posterior análisis e interpretación.

Asimismo, se utilizó el corte transversal, dado que la recolección de la información se realizó en un momento determinado, mediante la aplicación de encuestas a los ciudadanos que acudieron a la municipalidad durante el año 2025. Hernández et al (2014) señalan “su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucedió” (p. 154).

Esta investigación empleó el diseño correlacional:



En donde:

n: Muestra

Ox: Observaciones de la variable tecnología de la información y comunicaciones (TIC)

Oy: Observaciones de la variable calidad del servicio

r: Relación entre variables

3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

Población

Está conformado por el grupo total de individuos, objetos o elementos vinculados con la investigación que comparten ciertas características en común. Su determinación depende del tema y de los objetivos del estudio, ya que las conclusiones obtenidas estarán referidas al grupo seleccionado de la investigación (Arias, 2012).

La población del estudio estuvo conformada por los ciudadanos del Distrito de Corrales que han alcanzado la mayoría de edad, específicamente aquellos comprendidos entre los 18 a 64 años. Según datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), dicha población asciende a un total de 14,853 personas durante el año 2025.

Tabla 1

Población de 18 a 64 años del distrito Corrales – Tumbes

Jurisdicción	cantidad
Corrales (Cercado)	8915
San Isidro	2742
Malval	3196
Total	14, 853

Nota. Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)

Muestra

Corresponde a una parte de la población total que es elegida para la obtención de información necesaria para el estudio. Su elección debe tener una delimitación previa y reflejar adecuadamente las características que comparte el grupo poblacional, para que los resultados demuestren representatividad (Hernández et al., 2014).

Para determinar el tamaño de la muestra en poblaciones finitas, se emplea un procedimiento similar al utilizado en poblaciones infinitas, sin embargo, se diferencia por la formula aplicada para su cálculo (Bernal, 2016). Su formula es la siguiente:

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

Donde:

- n: Tamaño de la muestra
- N: Total de la población (14,853)
- Z: nivel de confianza (95% - 1.96)
- p: Probabilidad de éxito (50%)
- q: Probabilidad de fracaso (50%)
- e: Error muestral (0.06)

$$n = \frac{(1.96)^2 * (14,853) * 0.50 * 0.50}{(0.06)^2 * (14,853 - 1) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 262$$

La aplicación del instrumento se realizó únicamente a ciudadanos que acudieron a la Municipalidad durante el año 2025, siguiendo criterios de inclusión y exclusión previamente definidos:

Criterio de inclusión: Ciudadanos de 18 a 64 años que hayan interactuado con los servicios de la municipalidad o que hayan realizado algún trámite durante el periodo de estudio, o que tengan conocimiento directo de la Municipalidad.

Criterio de exclusión: Ciudadanos menores de 18 años o mayores de 64 años, así como aquellos que no hayan interactuado directamente con los servicios de la municipalidad o que no hayan visitado la Municipalidad.

Muestreo

De acuerdo a las características de la muestra, el muestreo fue no probabilístico de tipo intencional, ya que se escogió a los ciudadanos que cumplían con las condiciones pre establecidas, Arias (2012), menciona que este tipo de muestreo se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población de ser seleccionados para formar parte de la muestra, debido a que no todos tienen la posibilidad de ser elegidos.

Para la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta aplicándose un cuestionario para la variable 1 con 15 preguntas, para la variable 2 con 15 preguntas; ambos cuestionarios valorados en escala de Likert aplicándose a los ciudadanos que han visitado con frecuencia o han recurrido a la municipalidad, durante el año 2025.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN

Métodos

Arias (2012) define al proceso o conjunto de pasos que se deben seguir para alcanzar un propósito u objetivo específico. Para esta investigación se emplearán los siguientes métodos:

Para el trabajo se desarrolló de modo general el método científico, Niño, (2011) define como un conjunto de pasos racionales y organizados para encontrar una solución a un problema y, al final, corroborar o evidenciar la veracidad de un conocimiento.

Así mismo se aplicaron métodos auxiliares:

Cuantitativo:

Llamado también método tradicional, se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizando una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. (Bernal, 2016, p. 72)

El trabajo de investigación se realizó bajo este método considerando que las preguntas formuladas en el cuestionario fueron valoradas en la escala de Likert. Según señala Ñaupás, et al. (2018), están valoradas en la siguiente escala: “Totalmente de acuerdo (TA) 5; De acuerdo (DA) 4; Indeciso (EA) 3; En desacuerdo (ED) 2; Totalmente en desacuerdo (TD) 1” (p.395). Obteniéndose datos numéricos y que procesados mediante el SPSS se obtuvo el coeficiente de correlación de Spearman para hallar la asociación entre variables, y el $p < \text{valúe}$ para la contratación de la hipótesis.

Método inductivo

Es un proceso de razonamiento, el cual permite obtener un conocimiento general a partir de la observación de casos particulares, considerando los aspectos comunes que presentan los fenómenos estudiados (Joaquín , 2016).

En este trabajo se aplicó este método a partir del análisis de información obtenida mediante las encuestas dirigidas a los ciudadanos, cuyas respuestas permitieron analizar las percepciones de los ciudadanos sobre las TIC en la calidad del servicio, para posteriormente establecer conclusiones generales.

Método deductivo

Es aquel método que empieza por las ideas generales y pasa a los casos particulares y, por tanto, no plantea un problema. Una vez aceptados los axiomas, los postulados y definiciones, los teoremas y demás casos particulares resultan claros y precisos. (Baena, 2017, pág.107)

Se empleó este método, ya que la investigación partió de premisas teóricas y enfoques conceptuales establecidos por diversos autores acerca de la tecnología de la información y comunicación, así como de la calidad del servicio. A partir de estos fundamentos teóricos, se formularon las hipótesis, las cuales fueron contrastadas mediante el análisis de los datos obtenidos de las encuestas aplicada los ciudadanos, lo que permitió verificar el impacto de las TIC en la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Corrales.

Método analítico

“Es un procedimiento que consiste en dividir o desmembrar aquello que se estudia (Material o conceptual), descomponiéndolo en diferentes partes para observar sus causas, naturaleza y efectos” (Pimienta y de la Orden, 2017, pág. 47).

La presente investigación divide las variables de estudio: Tecnología de la información y comunicación y calidad del servicio, en dimensiones e indicadores con el fin de estudiarlas y comprender mejor su comportamiento.

Técnicas

Para la recopilación de los datos se aplicó la técnica de la encuesta, y se emplearon dos cuestionarios cada uno relacionado a cada una de las variables

Encuesta

Es una de las técnicas más utilizada en la investigación. Según Niño (2011), es una técnica que permite identificar los diferentes puntos de vista, actitudes y opiniones

de los individuos, con la finalidad de recolectar información o datos relevantes de la población o muestra objeto de estudio. Estos datos contribuirán al análisis e interpretación de los resultados (anexo 5).

En el presente estudio los cuestionarios para la encuesta fueron estructurados con 15 preguntas cada uno, para las variables TIC y calidad del servicio, basadas en las dimensiones e indicadores planteados.

Documental

Ríos (2017), afirma es una técnica que permite recolectar información a través de la revisión de diversos documentos que contienen información pertinente para la investigación. Su aplicación facilita la obtención de evidencias relevantes para el desarrollo del estudio.

En el estudio se analizó y se extrajo información que se encuentran en libros, revistas y en diferentes registros, con la finalidad de construir o estructurar el marco teórico.

Instrumentos de recolección

Ríos (2017), afirma “un instrumento de recolección de datos es una herramienta concreta en la cual el investigador registra datos provenientes de las unidades de análisis” (p. 103). Para el desarrollo de la investigación se empleará los siguientes instrumentos:

Cuestionario

Constituye un instrumento de recolección de datos estructurado por preguntas previamente diseñadas por el encuestador. Este puede aplicarse en formato físico o virtual y se caracteriza por ser autoadministrado, debido a que las respuestas son proporcionadas por los participantes de manera independiente, sin intervención del encuestador (Arias, 2012).

En la presente investigación se realizaron dos cuestionarios, uno para cada variable con 15 preguntas, valorada con la escala de Likert, según Ñaupas, et al. (2018): “5, Totalmente de acuerdo (TA); 4, De acuerdo (DA); 3, Indeciso (I); 2, En desacuerdo (ED); 1, Totalmente en desacuerdo (TD)” (Pág. 395). Aplicándose a una muestra de 262 ciudadanos. (anexo 3, 4 y 5)

Fichas bibliográficas

Permite registrar y organizar la información proveniente de diferentes fuentes como libros, artículos y revistas. Además, facilita la identificación de las fuentes utilizadas, el adecuado manejo de las referencias bibliográficas y la localización accesible de la información requerida durante el desarrollo de la investigación (Baena, 2017).

Se implementó fichas bibliográficas para registrar la información contenida en libros, registro e informes que permitirá construir el estado del arte.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Procesamiento de datos

Luego de haber realizado la obtención de los datos, estos se organizaron en una hoja de Excel empleando una matriz de doble entrada; posteriormente, se exportaron al software SPSS (Statistical Package for Social Sciences) para su análisis y, producto de ello, se obtuvieron resultados que permitieron construir las tablas de frecuencia. Asimismo, se determinó el coeficiente de correlación de Spearman, que permitió correlacionar las variables de estudio, y se calculó el p-valor, estadístico que determinó si se aceptaba o se rechazaba la hipótesis planteada.

Análisis de datos

Las tablas de frecuencia y los coeficientes determinados se interpretaron en base a la estadística descriptiva e inferencial; con esta información obtenida se contrastó con los hallazgos de otros autores que han investigado sobre el tema; asimismo se

fundamentó en las bases teóricas, este análisis se enfocó en los objetivos de la investigación arribando de esta manera a las conclusiones.

Para analizar la relación entre las tecnologías de la información y comunicación y la calidad del servicio al ciudadano, se utilizó la prueba estadística rho de Spearman, considerándose la más pertinente cuando los datos obtenidos no siguen una distribución normal y las variables son ordinales. Este coeficiente permitió determinar el grado de relación entre ambas variables, con valores que oscilan entre -1 a +1, siendo valores positivos (+0 a +1) indicando una correlación positiva, es decir a medida que la municipalidad implementa equipos, sistemas tecnológicos y capacita al personal, la calidad del servicio aumenta. Por el contrario, cuando los valores son negativos (-0.0 a -1.0), se muestra una correlación negativa, señalando que la falta de implementación de equipos, sistemas tecnológicos, la calidad del servicio disminuye, mostrando una insatisfacción por parte de los ciudadanos.

Tabla 2

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Rango de correlación	Interpretación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Wilfrido y Martínez (2015)

3.6. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Palella y Martins, (2012) indican la confiabilidad de un instrumento puede determinarse a través del coeficiente alfa de Cronbach, el cual permite examinar el grado de consistencia interna entre los ítems que lo integran. Este coeficiente presenta valores que oscilan entre 0 y 1, donde los valores más cercanos al 1 indican una mayor confiabilidad del instrumento.

Niño (2011), señala que la confiabilidad permite obtener datos precisos y consistentes. Por ello, un instrumento será confiable cuando produzca resultados similares al aplicarse en distintas ocasiones a los mismos participantes bajo condiciones equivalentes.

Tabla 3

Rango del alfa de Cronbach

Rango	Confiabilidad (dimensión)
0,81 – 1	Muy alta
0,61 - 0,80	Alta
0,41 - 0,60	Media
0,21 - 0,40	Baja
0 - 0,20	Muy baja

Nota: (Palella y Martins , 2012)

Para la variable 1 tecnología de la información y comunicación se aplicó una prueba piloto a 50 ciudadanos, obteniendo como resultado un alfa de Cronbach de 0.623 (ver tabla 6). De igual manera, para la variable 2 calidad del servicio se aplicó una prueba piloto a 50 ciudadanos obteniendo como resultado de alfa de Cronbach 0.644 (ver tabla 7), (Anexo 3 y 4).

Tabla 4

Análisis de fiabilidad de la variable: Tecnología de la información y comunicación

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.623	50

Nota: Cuestionario

Tabla 5

Análisis de fiabilidad de la variable: Calidad del servicio

Alfa de Cronbach	Número de elementos
0.644	50

Nota: Cuestionario

Para determinar la confiabilidad del instrumento de medición de la variable 1 “Tecnología de la información y comunicación” se aplicó una prueba piloto a 50 ciudadanos que representan el 19.1% de la muestra obteniendo un alfa de cronbach 0,623 que de acuerdo a la tabla 3 es de confiabilidad alta.

Para determinar la confiabilidad del instrumento de medición de la variable N° 2 “calidad del servicio” se aplicó una prueba piloto a 50 ciudadanos que representan el 19.1% de la muestra obteniendo un alfa de cronbach 0,644 que de acuerdo a la tabla 3 es de confiabilidad media.

De los resultado encontrados en el alfa de cronbach respecto a la variable1: 0,592, y para la variable2: 0,644. Se determinó que los instrumentnos de medición se pueden aplicar para la ejecución del trabajo.

3.7. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

Variable independiente: La tecnología de la información y comunicaciones

Definición conceptual

Las TIC son un conjunto de elementos compuesto por herramientas, prácticas y técnicas que son utilizados para el tratamiento, procesamiento, almacenamiento y transmisión de datos con la finalidad de estructurarlos en información útil que derive en la solución de problemas y la generación de conocimiento. (Reyes, 2016, p.14)

Definición operacional

Esta variable será medida a través de sus dimensiones: infraestructura tecnológica, servicios digitales, competencias digitales, de cuyo contenido se diseñará un cuestionario con 12 preguntas valoradas con la escala de Likert: totalmente de acuerdo 5, de acuerdo 4, indeciso 3, en desacuerdo 2, totalmente en desacuerdo 1 y se empleará como técnica la encuesta aplicándose una entrevista a los 375 ciudadanos que han recurrido a la municipalidad Distrital de Corrales. (ver tabla 1) (anexo 1 y 2).

Tabla 6

Dimensiones, indicadores, ítems, instrumentos y escala de medición

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento y escala de medición	
Infraestructura tecnológica	Equipos tecnológicos	1		
	Modernidad tecnológica	2	T.A (5), D.A (4), I (3), D (2), T.D (1).	
	Sistemas informáticos	3		
	Comunicación digital	4		
	Nuevas tecnologías	5		
Servicios digitales	Plataformas digitales	6		
	Mejora comunicativa	7		
	Optimización de procesos		8	T.A (5), D.A (4), I (3), D (2), T.D (1).
			9	
	Automatización	10		
	Transparencia informativa			
Competencia digital	Habilidades tecnológicas	11		
	Dominio tecnológico	12	T.A (5), D.A (4), I (3), D (2), T.D (1).	
	Uso de la tecnología	13		
	Interacción digital	14		
	Aprendizaje tecnológico	15		

Nota: Cuestionario

Variable dependiente: Calidad del servicio

Definición conceptual

Es el grado en que un servicio cumple o supera las expectativas del cliente. En caso de que el servicio recibido coincide o va más allá de lo esperado, se considera de alta calidad. Esta evaluación depende tanto de la percepción subjetiva del usuario como de las características del servicio que se le proporciona, y es fundamental para garantizar las expectativas del usuario (Valls, et al., 2017).

Definición operacional

Esta variable será medida a través de sus dimensiones: planeación, organización, dirección y control e indicadores, de cuyo contenido se diseñará un cuestionario con 12 preguntas valoradas con la escala de Likert: totalmente de acuerdo 5, de acuerdo 4, indeciso 3, en desacuerdo 2, totalmente en desacuerdo 1 y se empleará como técnica la encuesta aplicándose una entrevista a los 375 ciudadanos que han recurrido a la municipalidad. (ver tabla 2) (anexo 1 y 2).

Tabla 7

Dimensiones, indicadores, ítems, instrumentos y escala de medición

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento y escala de medición
Capacidad de respuesta	Disposición	1	T.A (5), D.A (4), I (3), D (2), T.D (1).
	Satisfacción	2	
	Dedicación	3	
Elementos tangibles	Instalaciones	4	T.A (5), D.A (4), I (3), D (2), T.D (1).
	Aspecto personal	5	
	Imagen institucional	6	
Seguridad	Conocimiento	7	T.A (5), D.A (4), I (3), D (2), T.D (1).
	Confianza	8	
	Tranquilidad	9	

Confiabilidad	Puntualidad	10	T.A (5), D.A (4), I (3), D (2), T.D (1).
	Servicio esperado	11	
	Precisión	12	
Empatía	Comprensión	13	T.A (5), D.A (4), I (3), D (2), T.D (1).
	Comunicación	14	
	efectiva	15	
	Escucha activa		

Nota: Cuestionario

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Se realizó la prueba estadística de normalidad con la finalidad de comprobar si los datos obtenidos presentan una distribución normal o asimétrica, análisis que resultó fundamental para seleccionar las pruebas estadísticas más adecuadas para el análisis de los resultados.

De acuerdo con Sucari et al. (2024), la evaluación del supuesto de normalidad puede realizarse mediante diversas pruebas estadísticas, siendo una de ella la prueba de Kolmogórov-Smirnov, la cual se utiliza principalmente en estudios con muestras grandes ≥ 50 . Por lo tanto, se utilizó esta prueba de normalidad, considerando que el tamaño de la muestra del estudio estuvo conformado por 262 ciudadanos.

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
TIC	,077	262	,001	,972	262	,000
Infraestructura tecnológica	,110	262	,000	,964	262	,000
Servicio digital	,088	262	,000	,980	262	,001
Competencia digital	,154	262	,000	,926	262	,000
Calidad del servicio	,057	262	,040	,992	262	,172

Nota: Software estadístico SPSS versión 27

En la tabla 08, se pudo evidenciar que mediante la prueba de Kolmogórov-Smirnov, se obtuvo un nivel de significancia de 0.001 para la variable tecnología de la información y comunicación y 0.000 para las dimensiones: Infraestructura tecnológica, servicios digitales, competencia digital y 0.04 para la variable calidad del servicio, corroborándose que los valores son menores al nivel de significancia de 0.05, reflejando que los datos no siguen una distribución normal, por lo que resultó conveniente aplicar estadística no paramétrica, siendo el coeficiente Rho de Spearman el más pertinente para analizar la correlación de las variables.

La información presentada en este apartado se basa en los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los ciudadanos del distrito de Corrales, las cuales estuvieron orientadas al análisis de las variables tecnología de la información y comunicación, y calidad del servicio al ciudadano. Estos resultados constituyen una base sólida para evaluar el desempeño actual de la institución y plantear acciones de mejora encaminadas a optimizar la atención brindada a la población.

4.1.1. Resultados inferenciales

En este acápite se detallan los resultados inferenciales alcanzados a partir del análisis estadístico efectuado mediante el coeficiente de correlación de Spearman, con la finalidad de identificar la relación entre las variables tecnologías de la información y comunicación y calidad del servicio al ciudadano, así como entre cada una de sus dimensiones específicas. Para ello, se evalúan los niveles de significancia estadística, a fin de contrastar las hipótesis planteadas y establecer si las relaciones observadas son relevantes desde el punto de vista inferencial.

Objetivo general: Determinar el impacto de la tecnología de la información y comunicación en calidad de servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales, 2025.

Hipótesis general

- H_a:** El impacto de la tecnología de la información y comunicación es positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales, 2025.
- H_o:** El impacto de la tecnología de la información y comunicación no es positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales, 2025.

Tabla 9

Correlación entre la variable TIC y variable calidad del servicio.

Rho de Spearman		TIC	Calidad del servicio
TIC	Coefficiente de correlación	1,000	,610**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	262	262
	Coefficiente de correlación	,610**	1,000
Calidad del servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	262	262

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

En la tabla 9, se puede constatar un coeficiente rho de Spearman: 0.610, demostrando una correlación positiva moderada entre las tecnologías de la información y comunicación y la calidad del servicio al ciudadano; revelando que, a mayor nivel de implementación de las tecnologías de la información y comunicación mayor es la calidad del servicio. Al obtener una significación bilateral de ($p < 0.001$), se confirma que la relación entre ambas variables es estadísticamente significativa al 1%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna del objetivo general.

Objetivo específico 1: Identificar el impacto de la infraestructura tecnológica en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

Hipótesis específica 1

H_a: El impacto de la infraestructura de la TI es positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

H₀: El impacto de la infraestructura de la TI no es positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

Tabla 10

Correlación entre la dimensión infraestructura tecnológica y calidad del servicio.

Rho de Spearman		Infraestructura tecnológica	Calidad del servicio
Infraestructura tecnológica	Coefficiente de correlación	1,000	,552**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	262	262
	Coefficiente de correlación	,552**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
Calidad del servicio	N	262	262

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

En la tabla 10 se aprecia que la dimensión infraestructura tecnológica presenta una correlación positiva moderada con la calidad del servicio, evidenciada por un coeficiente rho de Spearman: 0.552, lo que refleja que el nivel de implementación, actualización y mantenimiento de los recursos tecnológicos de la municipalidad se asocia con una mejor percepción en la atención y satisfacción de los ciudadanos. Asimismo, al evidenciarse una significancia bilateral inferior al 0.001, se corrobora que la relación entre la dimensión infraestructura tecnológica y la variable calidad del servicio es estadísticamente significativa al 1%, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a) del objetivo específico 1, demostrando que la infraestructura

tecnológica se vincula de forma positiva y significativa con la calidad del servicio al ciudadano.

Objetivo específico 2: Analizar el impacto de los servicios digitales en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

Hipótesis específica 2

H_a: El impacto de los servicios digitales es positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

H_o: El impacto de los servicios digitales no es positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión servicios digitales y calidad del servicio.

	Rho de Spearman	Servicios digitales	Calidad del servicio
Servicios digitales	Coefficiente de correlación	1,000	,505**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	262	262
Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,505**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	262	262

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

En la tabla 11, se observa un coeficiente de correlación rho de Spearman: 0.505, indicando una correlación positiva moderada entre la dimensión servicios digitales y la variable calidad del servicio, reflejando que a mayores niveles de difusión, implementación y uso de los servicios digitales se presenta una mejor percepción en la calidad del servicio al ciudadano. De igual manera, el valor de significancia bilateral obtenido ($p < 0,001$), demuestra que la relación entre la dimensión servicios digitales y la calidad del servicio es estadísticamente significativa al 1%, por ende, se acepta la hipótesis alterna (H_a) del objetivo específico 2, evidenciando que los

servicios digitales se relacionan de manera positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano.

Objetivo específico 3: Describir el impacto de la competencia digital en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

Hipótesis específica 3

H_a: El impacto de la competencia digital es positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

H_o: El impacto de la competencia digital no es positiva y significativa en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

Tabla 12

Correlación entre la dimensión competencias digitales y calidad del servicio.

Rho de Spearman		Competencias digitales	Calidad del servicio
Competencias digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,520**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	262	262
	Coeficiente de correlación	,520**	1,000
Calidad del servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	262	262

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

En la tabla 12, se muestra un coeficiente de correlación rho de Spearman: 0,520, mostrando una relación positiva moderada entre la dimensión competencias digitales y la variable calidad del servicio. Indicando que, a mayor nivel de dominio en el uso de herramientas tecnológicas el desempeño en las actividades se desarrolla con mayor efectividad, contribuyendo a la mejora en la calidad del servicio. El valor de significancia bilateral de ($p < 0,001$); demostrando que la

relación es estadísticamente significativa al 1%. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a) del objetivo específico 3, afirmando que el fortalecimiento de las competencias digitales del personal se asocia de manera positiva y significativa en la percepción de la calidad del servicio al ciudadano.

4.2. DISCUSIÓN

Objetivo general: Determinar el impacto de la tecnología de la información y comunicación en calidad de servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales, 2025. En tabla 13 (anexo 8) se evidenció que las tecnologías de la información y comunicación que incluye infraestructura tecnológica, servicios digitales, competencias digitales, se ubicaron en un nivel alto con un 65% de las respuestas de los encuestados, indicando que la municipalidad como parte de sus actividades administrativas cuenta con recursos tecnológicos, sistemas de gestión, así como personal con conocimiento para hacer uso de las tecnologías. Sin embargo, la calidad del servicio se situó en un 43%; entendiéndose que la tecnología no es el único factor que influye en la calidad del servicio, sino que otros elementos pueden interferir como la capacidad de respuesta, la empatía por parte del personal, así como el conocimiento que poseen para brindar una atención más oportuna. Al respecto Ayala y Gonzales (2015), afirman que la tecnologías de la información y comunicación tienen como objetivo esencial la mejora y el soporte a los procesos operativos y de negocios para acrecentar la competitividad y productividad de las personas y corporaciones en el tratamiento de cualquier tipo de información.

Asimismo, se determinó un r_s : 0.610 y una significancia bilateral de $p < 0.001$, revelando una correlación positiva moderada y significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis del objetivo general; confirmando que existe relación entre las TIC y la calidad del servicio. No obstante, aunque la relación es positiva, esto no implica que las TIC por sí solas garanticen una mayor calidad del servicio, ya que otros factores como la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad, también influyen en la percepción de un servicio mas efectivo por parte de los ciudadanos.

Torres (2021), en su estudio reportó que existe una correlación positiva débil entre el uso de la Tic y la calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital del Cusco, expresada con un (rho): 0.335. Estos resultados no coinciden con los obtenidos en la presente investigación, siendo considerablemente menores, lo que evidencia que la Municipalidad Distrital de Corrales se encuentra en mejores condiciones.

Asimismo, Guevara (2023), encontró una correlación positiva muy alta entre las tecnologías de la información y comunicación y la calidad del servicio administrativo en la municipalidad provincial de Trujillo con un rs: 0.827. Estos resultados son mucho mayores que los encontrados en la municipalidad distrital de Corrales, observándose que estamos en situaciones desfavorables en comparación con municipalidad de Trujillo. Por ello, se sugiere a las autoridades de la municipalidad distrital de Corrales que, adquirir equipos tecnológicos adecuados y capaciten paralelamente al personal, a fin de optimizar el uso de las TIC y mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

Objetivo específico 1: Identificar el impacto de la infraestructura tecnológica en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales. Los resultados evidenciados en la Tabla 14 (anexo 8) muestran que el 54% de los encuestados consideran que la infraestructura tecnológica se encuentra en un nivel alto, indicando que los ciudadanos perciben la existencia de equipos y sistemas tecnológicos en la municipalidad para el desarrollo de las actividades administrativas. Sin embargo, la calidad del servicio alcanzó el 44% en el mismo nivel, lo que evidencia que la infraestructura tecnológica aún no se complementa de manera proporcional en la atención al ciudadano, debido a ciertas limitaciones en su actualización, mantenimiento y uso eficiente, generando fallas o demoras en los trámites y procesos que realizan. Al respecto, Laudon y Laudon (2016), sostienen que la infraestructura tecnológica no solo está conformada por los equipos tecnológicos (hardware), sino, también por los programas y sistemas informáticos (software), así como las redes, telecomunicaciones y el personal responsable de su gestión. Todos estos elementos son fundamentales para garantizar la funcionalidad de las operaciones institucionales.

La consistencia de estos resultados se confirma a través del coeficiente de correlación de Spearman ($r_s = 0.552$), y una significancia bilateral ($p < 0,001$), demostrando una correlación positiva moderada y significativa. Esto demuestra que, si bien existe relación entre la infraestructura tecnológica y la calidad del servicio, los usuarios aún perciben limitaciones de los recursos tecnológicos de la municipalidad, lo que refuerza la necesidad de que se mejore, actualice y gestione adecuadamente sus recursos tecnológicos para optimizar la atención al ciudadano.

En relación con estudios previos, Morales et al. (2022) realizaron un diagnóstico sobre la infraestructura tecnológica en 149 entidades públicas de la provincia de Manabí (Ecuador), evidenciando que la infraestructura tecnológica requiere mayor organización en los procesos administrativos, políticas internas y metodologías que permiten estructurar y configurar adecuadamente los sistemas tecnológicos, los cuales resultan fundamentales para prevenir fallas, mejorar la seguridad y asegurar un mejor servicio de calidad. Este antecedente respalda el presente estudio, ya que en la Municipalidad Distrital de Corrales el reconocimiento de una infraestructura tecnológica en nivel alto no es suficiente para fortalecer plenamente la calidad percibida del servicio si persisten debilidades en su gestión o aprovechamiento. De igual manera, Kalogiannidis et al. (2023) desarrollaron un estudio en instituciones gubernamentales de Grecia y analizaron la relación entre la gestión de la infraestructura tecnológica, el soporte de TI y los productos informacionales con la calidad del servicio. Encontrando una relación positiva y significativa ($p < 0.001$). Por ello, recomendaron la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas más avanzadas para mejorar la prestación del servicio brindado. Esta perspectiva internacional coincide con el estudio de la Municipalidad Distrital de Corrales, al reforzar que la infraestructura tecnológica mejora la prestación de servicios públicos cuando está acompañada de una gestión sólida y de sistemas de soporte que permitan su uso eficiente y continuo.

Objetivo específico 2: Analizar el impacto de los servicios digitales en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales. En la tabla 15 (anexo 8) se muestra que el 54% (141 encuestados) ubicó en un nivel medio a la dimensión servicios digitales, percepción proporcional con la valoración de la calidad del servicio en el mismo nivel con un 55% (145 encuestados) . Reflejando que los

ciudadanos reconocen la existencia de ciertos servicios digitales en la municipalidad; sin embargo, su uso y aprovechamiento aún son limitados, debido a la falta de manejo de las tecnologías y a la persistencia de trámites presenciales. En este sentido, (Cubo, 2022), nos menciona que los servicios digitales son plataformas que contribuyen a la modernización de los procesos de trabajo, fortalecen los mecanismos de comunicación y permiten una interacción más ágil y oportuna con las personas.

Los resultados descriptivos se ven respaldados por el coeficiente de correlación de Spearman ($r_s = 0.505$) con una significancia bilateral de ($p < 0,001$); lo cual demuestra una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa. Esto evidencia que los ciudadanos reconocen la presencia de ciertos servicios digitales en la Municipalidad, pero perciben que estos aún no se encuentran plenamente desarrollados o difundidos, por lo que consideran necesario fortalecer su difusión e incorporar nuevas herramientas que faciliten trámites virtuales y mejoren la interacción con la institución.

Este hallazgo coincide con la investigación de Castro (2025) quien encontró una correlación positiva alta (0.571), y estadísticamente significativa ($p = 0,000$) entre la gestión digital y la calidad del servicio en una municipalidad distrital de Lima Sur, concluyendo que la incorporación de sistemas digitales con altos estándares de calidad contribuye a la experiencia del ciudadano. En concordancia con ello, el presente estudio guarda una gran similitud con el estudio en la municipalidad de Corrales, confirmándose que el fortalecimiento de los servicios digitales se asocia con una mejor percepción de la calidad de atención, Por ello, es importante continuar impulsando herramientas digitales orientadas a optimizar el servicio al ciudadano. Asimismo, Tarqui (2025), encontró una correlación positiva muy fuerte ($\rho: 0,932$) y estadísticamente significativa ($p = 0,000$) entre el gobierno electrónico y calidad del servicio en una institución pública de Ica. Aunque ambos estudios confirman que la digitalización mejora la percepción de calidad, el estudio de Tarqui muestra una relación más fuerte debido a que la institución ha venido implementando servicios digitales más consolidados y utilizados por los ciudadanos, mientras que, en la municipalidad de Corrales la difusión y el uso de los servicios digitales aún son limitados. Por otro lado, Ibrahim et al. (2025),

analizaron el impacto de las tecnologías digitales en la prestación de los servicios en el sector público de Ghana, mostrando una relación positiva media y significativa ($\rho = 0,315$, $p < 0,001$), concluyendo que las tecnologías digitales mejoran los resultados en los servicios públicos y, por ende, los usuarios deben acceder a experiencias digitales sostenibles y de calidad. Este estudio coincide, aunque en menor magnitud con la investigación en la Municipalidad de Corrales, ya que, sugiere que el fortalecimiento de los servicios digitales eleva la percepción de calidad, siempre que se garantice su acceso, sostenibilidad y uso efectivo mediante plataformas digitales accesibles para los ciudadanos.

Objetivo específico 3: Describir el impacto de la competencia digital en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales. Los resultados presentados en la Tabla 16 (anexo 8) evidencian que el 75% de los encuestados percibe que la dimensión competencias digitales se encuentra en un nivel alto, mientras que el 55% sitúa a la calidad del servicio en el mismo nivel. Esto refleja una percepción favorable respecto a que el personal de la Municipalidad Distrital de Corrales cuenta con conocimientos y habilidades para el uso de tecnologías; sin embargo, aún no se refleja una satisfacción plena por parte de los ciudadanos, puesto que aún perciben demoras en los trámites, uso de procedimientos manuales y cierta resistencia al cambio en los procesos administrativos, lo que dificulta el pleno compromiso para satisfacer la atención al ciudadano de manera efectiva. Desde el enfoque teórico, Cubo (2022), nos dice que las competencias digitales se conciben como la incorporación de conocimientos (saber) y habilidades necesarias para el uso y manejo de las tecnologías (saber hacer), permitiendo fomentar la innovación y tomar decisiones pertinentes (saber ser) que impulse a la mejora de la transformación digital en las instituciones.

El análisis estadístico confirma esta relación a través del coeficiente de correlación de Spearman ($r_s = 0.520$; $p < 0.001$), lo que evidencia una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre las competencias digitales y la calidad del servicio. Este resultado indica que, a mayor nivel de competencias digitales del personal de la municipalidad, mejor es la percepción de la calidad del servicio por parte de los ciudadanos; no obstante, la magnitud moderada de la relación sugiere que dichas competencias aún no están siendo aprovechadas de

manera integral en los procesos de atención. Esta situación se debe a que, si bien el personal posee conocimientos básicos y experiencia en el uso de herramientas digitales, estos no siempre se aplican de forma sistemática en los procedimientos administrativos. La permanencia de prácticas tradicionales, la falta de automatización de ciertos trámites y la limitada integración entre sistemas tecnológicos reducen el impacto real de las competencias digitales en la atención al ciudadano, afectando la eficiencia y la satisfacción del usuario.

Los resultados obtenidos guardan similitud con el estudio de Castañeda (2023), quien encontró una correlación positiva moderada entre el manejo de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes, expresada con un $(rho: 0.524)$. El autor afirmó que, aunque los trabajadores presentaban un nivel aceptable de competencias digitales, estas no siempre se reflejaban en un desempeño óptimo debido a limitaciones organizacionales y a la falta de una aplicación estratégica de la tecnología. Este antecedente refuerza lo hallado en la Municipalidad Distrital de Corrales, donde las competencias digitales existen, pero su impacto en la calidad del servicio aún es parcial.

V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se determinó que la Municipalidad Distrital de Corrales ha venido incorporando tecnologías de la información y comunicación como parte de su gestión, lo que permite apoyar el desarrollo de sus actividades administrativas; sin embargo, estos recursos tecnológicos no se aprovechan de manera integral en la atención al ciudadano, percibiendo demoras y en una calidad del servicio que no alcanza los niveles esperados por la población. Corroborándose que el 65% de los encuestados percibe a las TIC en un nivel alto, mientras que la calidad del servicio alcanzó solo el 43% en el mismo nivel. Asimismo, el coeficiente rho de Spearman ($r_s = 0.610$), estadísticamente significativo al 1%, confirma la existencia de una relación positiva moderada entre ambas variables.
- 5.2. Se identificó que la Municipalidad Distrital de Corrales cuenta con equipos y sistemas tecnológicos que respaldan el desarrollo de sus actividades diarias; sin embargo, existen limitaciones en su estado, actualización y gestión, lo que ocasiona demoras en los trámites y afecta la eficiencia en la atención brindada al ciudadano. De este modo, la infraestructura tecnológica alcanzó un nivel de 54%, percepción que no se refleja de manera proporcional en la calidad del servicio, la cual obtuvo un 44%. Este resultado se corrobora mediante el coeficiente Rho de Spearman de 0.552, siendo esta relación estadísticamente significativa al 1%.
- 5.3. Se evidenció que los servicios digitales (plataformas digitales, canales virtuales, redes sociales, etc.) facilitan la atención y el acceso a la información; no obstante, su impacto es limitado debido a la escasa difusión, el uso parcial, el bajo nivel de conocimiento tecnológico por parte

de los ciudadanos y la continuidad de procedimientos presenciales, lo que impide una mejora significativa en la experiencia del usuario. De este modo, los servicios digitales alcanzaron un nivel medio de 54%, mientras que la calidad del servicio obtuvo un 55%. Esto se comprobó con un coeficiente Rho de Spearman de 0.505 siendo estadísticamente significativa al 1%.

- 5.4. El personal de la Municipalidad posee conocimientos y habilidades básicas para el manejo de las tecnologías, sin embargo, aún persiste el uso de prácticas tradicional en las actividades administrativas, falta de capacitación y la resistencia al manejo de las nuevas herramientas tecnológicas; lo que limita la mejora de la calidad del servicio que se le brinda al ciudadano. Este resultado se reflejó en una relación positiva moderada, determinada mediante el coeficiente Rho de Spearman de 0.520, lo cual resultó estadísticamente significativa ($p < 0.001$).

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. La alta dirección de la Municipalidad Distrital de Corrales debe incorporar en su Plan Estratégico Institucional (PEI) acciones orientadas al fortalecimiento del uso efectivo de las tecnologías de la información y comunicación en la atención al ciudadano, para asegurar un gobierno electrónico encaminado a mejorar la calidad del servicio. Dichas acciones deben enfocarse en promover la aplicación constante de las herramientas tecnológicas existentes en los trámites más frecuentes, con el fin de reducir las demoras en la atención y mejorar progresivamente la calidad del servicio al ciudadano.
- 6.2. La Municipalidad Distrital de Corrales debe fortalecer su infraestructura tecnológica, mediante una gestión más efectiva de sus recursos TI, para ello, el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), debe realizar un monitoreo constante del estado de los equipos, con el fin de identificar oportunamente aquellos que requieren mantenimiento o reparación, así como asegurar la actualización periódica de los sistemas informáticos, además se debe implementar conexiones inalámbricas de alta velocidad en cada oficina e invertir de manera gradual en tecnologías y softwares actualizados, para brindar un atención más eficiente y continua, sin ninguna interrupciones en las actividades administrativas.
- 6.3. Es importante que la Municipalidad mejore la implementación de sus servicios digitales mediante el aprovechamiento de las plataformas ya existentes, para ello, se debe designar personal de apoyo que oriente al ciudadano, de manera breve y práctica, sobre el uso de los canales digitales disponibles. Asimismo, se sugiere informar a los ciudadanos, a través de WhatsApp y Facebook institucional, así como avisos informativos visibles en las oficinas de la Municipalidad, sobre los trámites que puedan realizarse de forma virtual. Además, se debe promover el uso de la mesa

de partes virtual y el correo institucional como alternativa a los trámites presenciales y, de manera progresiva, la incorporación de pagos en línea para trámites frecuentes, a fin de reducir la atención presencial y facilitar el acceso a los servicios municipales.

- 6.4. Es indispensable que la municipalidad implemente capacitaciones y talleres internos orientados al uso práctico de las herramientas tecnológicas y al manejo de softwares que se emplea en las actividades administrativas. Asimismo, se debe desarrollar charlas sobre el uso de nuevas plataformas digitales y fomentar una cultura de adaptación tecnológica, especialmente en el personal con mayor tiempo de servicio, con el fin de reducir la resistencia al cambio y brindar una atención más efectiva al ciudadano.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Venezuela : Episteme.
- Laudon, K., y Laudon, J. (2016). *Sistemas de información gerencial*. México: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25735w/ld-Sistemas_de_informacion_gerencial_14%20edicion.pdf
- López , P. M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio*. (B. d. pacioli, Ed.) México. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82%20con%20issn.pdf>
- Lovelock, C. (2004). *Administración de servicios*. México: Pearson Educación. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Administraci%C3%B3n%20de%20servicios.pdf>
- Ñaupas , P. H., Valdivia , D. M., Palacios , V. J., y Romero , D. H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá. Obtenido de https://www.academia.edu/59660793/METODOLOG%3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%3%93N_5TA_EDICI%3%93N
- Reyes , E. D. (2016). *Tecnología de la información y comunicación en las organizaciones*. México: Publicaciones Empresariales UNAM. FCA Publishing. Obtenido de <file:///C:/Users/JHONATAN/Desktop/TESIS%20I/TICS%20EN%20LAS%20ORGANIZACIONES.pdf>
- Tejada , A. A. (2021). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú. (U. G. (México), Ed.) *Journal of Business and Entrepreneurial Studies*, 260-272. doi:<https://orcid.org/0000-0002-8905-3082>

- Valls, F. W., Román, V. V., Chica, O. C., & Valls, L. (2017). *La calidad del servicio*. Manabí, Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Obtenido de https://libros.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2024/06/LA-CALIDAD-DEL-SERVICIO.-para-issuu.pdf?attachment_id=3302
- Wankhede, N., y Ghanekar, S. (2024). Impact of information and communication technology on service quality in Indian hotels. *Rabindra Bharati Patrika*, XXVII(5), 89- 98. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/381296974_IMPACT_OF_INFORMATION_AND_COMMUNICATION_TECHNOLOGY_ON_SERVICE_QUALITY_IN_INDIAN_HOTELS/link/6666c88d85a4ee7261b38ba6/download?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uliwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW91
- Álvarez, Z. N., Ortega, G. M., y Garrido, G. P. (Enero - Marzo de 2020). Las TIC en la Gobernanza Pública del Ecuador. *Yura: Relaciones internacionales*, 23 - 41. Obtenido de <https://yura.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2020/01/21.2-Las-TIC-en-la-Gobernanza-P%C3%BAblica-del-Ecuador.pdf>
- Ayala, Ñ. E., y Gonzales, S. S. (2015). *Tecnología de la información y la comunicación*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la UIGV. Obtenido de https://www.guao.org/sites/default/files/biblioteca/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?utm_source=chatgpt.com
- Baena, P. G. (2017). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <https://us.alonot.com/wp-content/uploads/2025/05/Baena-2017-MetodologiA-De-La-InvestigacioN-Investigacion-Criminal.pdf>
- Bendezú, H. J., Quispe, A. A., Palomino, B. M., Palomino, B. A., & Pecho, R. Y. (2025). Gobierno digital en las municipalidades provinciales de Perú durante la pandemia del COVID-19. *Impulso*, 5(9), 456 - 472. doi:<http://doi.org/10.59659/impulso.v.5i9.95>
- Bernal, T. C. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Camisón, C., Cruz, S., y González, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Madrid, España. Obtenido de <https://porquenotecallas19.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Campoverde, C. O., Berríos, R. A., Sotelo, R. V., y Cabascango, C. C. (2024). *TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)*. Quito,

- Ecuador : Rimana. Obtenido de
<https://omp.rimanaeditorial.com/index.php/omp/catalog/view/195/234/634>
- Casermeiro , d. M. (s.f). *Calidad en los servicios públicos*. Argentina . Obtenido de
https://www.salta.gob.ar/public/descargas/archivos/ocspdfs/ocs_la_calidad_en_los_servicios_publicos.pdf
- Castañeda , F. W. (2023). *Manejo de las TIC y su relación en el Desempeño Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional de Tumbes período 2022*. Tumbes. Obtenido de
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/items/6e3c1b1e-e46c-4d8c-96ab-7bab7879b5e7>
- Castillo, P. J. (2020). *Diagnóstico de las tecnologías de información y comunicación (TIC) basado en buenas prácticas para la mejora de la empresa ADP Tumbes; 2020*. Tumbes: Universidad católica de los ángeles de Chuimbote- Uladech. Obtenido de
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/31151?show>
- Castro, C. E. (2021). *Diagnóstico de las tecnologías de información y comunicación (TIC) basado en la metodología de buenas prácticas para la mejora del área de estadística e informática y telecomunicaciones de la Diresa-Tumbes; 2019*. Tumbes: Universidad católica los Ángeles de Chimbote- Uladech . Obtenido de
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/27571/DIAGNOSTICO_TIC_CASTRO_CHAVEZ_ELVER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, R. J. (2025). *Calidad de servicio y gobierno digital en una Municipalidad Distrital de Lima sur, 2025*. Lima. Obtenido de
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/172442/CASTRO_RJM_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Congreso de la República. (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Obtenido de
<https://www.midagri.gob.pe/portal/download/pdf/cetsar/ley-modernizacion.pdf>
- Cubo, A., Hernández, C. J., Porrúa, M., y Roseth, B. (2022). *Guía de transformación digital del gobierno*. Washington.
doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0004402>

- Escuela Nacional de Administración Pública – ENAP. (2023). *Transformación digital en el Perú*. Lima: Escuela Nacional de Administración Pública – ENAP. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5430801/4852333-tema-1-gobierno-digital-cuaderno-de-estudio.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*. Lima: Congreso Internacional del CLAD. Obtenido de [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)
- Gil , G. J., Criado, J., y Téllez, J. (2017). *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública*. Ciudad de México, México. Obtenido de <file:///C:/Users/JHONATAN/Desktop/TESIS%20I/Libro%20de%20las%20TI%20Cs%20En%20el%20sector%20p%C3%BAblico.pdf>
- Guevara, M. S. (2023). *Tecnología de la información y comunicación en la calidad de servicio administrativo que brinda una municipalidad provincial 2023*. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/134438/Guevara_MSS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Guillen , V. O., Sánchez , C. M., y Begazo , D. L. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional*. Lima, Perú. Obtenido de https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL. Obtenido de https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Ibrahim, M., Emmanuel, C., Yeboah, D., y Kumah, A. (Julio de 2025). La influencia de las tecnologías digitales en la prestación de servicios de calidad en el sector público: el papel mediador de la expectativa de servicio. (S. Nature, Ed.) *Future Business Journal*, 11(158). doi:<https://doi.org/10.1186/s43093-025-00579-7>

- Joaquín , G. D. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25433w/S4_2.pdf
- Kalogiannidis, S., Chatzitheodoridis, F., Papaevangelou, O., & Mavrommati, A. (2023). Management Information Technology and Quality Service Delivery in Government Institutions. *WSEAS Transactions on Business and Economics*, 20, 1074–1099. doi:10.37394/23207.2023.20.97
- Lapiedra , A. R., Forés , J. B., Puig , D. A., y Martínez , C. L. (2021). *Introducción a la gestión de sistemas de información en las empresas*. Castelló de la Plana, España: Publicacions de la Universitat Jaume I. Obtenido de https://virtual.unju.edu.ar/pluginfile.php/694781/mod_resource/content/1/Sapientia178.pdf
- Maldonado, M. S., Guédez, M. A., Arroba, F. E., Quilligana, G. L., Guerrero, T. M., Reyes, E. C., y Espinoza, B. P. (2022). *Competencias Pedagógicas y Digitales del Docente Universitario*. (Binario, Ed.) Ecuador. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Libro-Competencias-Pedagogicas.pdf>
- Marqués, M. (2011). *Bases de datos*. Universitat Jaume I. Obtenido de <https://bdigital.uvhm.edu.mx/wp-content/uploads/2020/05/Bases-de-Datos.pdf>
- Martínez, J. H., y Moreno, D. J. (2020). Uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como factor de competitividad en la gestión del sector hotelero en Villavicencio, Colombia. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 93–114. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n0.2020.2739>
- Martínez, M. J. (S.F.). *Control de Calidad*. Universitat Oberta de Catalunya. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Control%20de%20calidad.pdf>
- Montero, V. K., Henríquez , M. M., Alcivar , R. G., y Guillin , L. X. (2025). Análisis de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la organización y gerencia pública. *Conocimiento global*, 10 (1), 10-16. doi:<https://doi.org/10.70165/cglobal.v10i1.518>
- Moquillaza, M. R. (2020). *Gestión de la tecnología de la información y comunicación (TIC) y la calidad de servicio de la oficina general de matrícula, registro y estadística de la Universidad Nacional San Luis*

- Gonzaga, años 2018-2019. Ica-Perú: Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Obtenido de <https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a7e527c5-1fed-40bc-891e-eccc6fef380/content>
- Mora , V. P. (23 de Enero de 2024). Prosic-UCR: Municipalidades mejoran en implementación y aplicación de la tecnología. *El país. cr*. Obtenido de <https://www.elpais.cr/2024/01/23/prosic-ucr-municipalidades-mejoran-en-implementacion-y-aplicacion-de-la-tecnologia/>
- Morales, C. J., Varela, M. R., Zambrano, S. L., y Ganchozo, L. M. (2022). *Uso de las Tecnologías de la Información y su aporte a la calidad de servicio en instituciones públicas*. Manabí-Ecuador: Sinapsis. . Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9052317>
- Mozombite , V. A., y Del Aguila, C. A. (2023). *Tecnologías de la información y comunicación y calidad de servicio en la Universidad Nacional de Ucayali, 2022*. Pucallpa-Perú: Universidad Nacional de Ucayali. Obtenido de <https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/96b7d17f-1940-4d21-9d29-b955537072ed/content>
- Murillo , M. L. (2018). *Fundamentos de servicio al cliente*. Bogotá D.C.: Fundación Universitaria del Área Andina. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/6f4671d1-d91e-4efd-8c87-f4ca792fd4c0/content>
- Niño , R. V. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de U. Obtenido de https://apps.utel.edu.mx/recursos/files/r161r/w24204w/Re/Metodologia_investigacion_diseno_y_ejecucion.pdf
- Paco, H. W., Chavez , S. D., y Cardenas, A. R. (2023). *Tecnologías de la información y comunicación en la empresa*. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica, Perú. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Wilfredo-Paco-Huamani-2/publication/376988953_Tecnologias_de_la_Informacion_y_Comunicacion_en_la_empresa/links/6590dfe93c472d2e8ea04b6f/Tecnologias-de-la-Informacion-y-Comunicacion-en-la-empresa.pdf?origin=publication_
- Palella , S. S., y Martins , P. F. (2012). *Meodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fedupel. Obtenido de

<https://metodologiaecs.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/09/metodolog3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1990). *Calidad Total en la gestión de servicios*. Madrid: The Free Press. Obtenido de https://www.academia.edu/123369581/Calidad_total_en_la_gesti%C3%B3n_de_servicios?auto=download
- Parra, F. C., Bello, P. R., y Rodríguez, S. Y. (2022). *Procesos de servicios de tendencias modernas en su gestión*. Manabí, Ecuador : Editorial Humus. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/370134335_PROCESOS_DE_SERVICIOS/link/644177d10bd78307c7a0cf7c/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19
- Pérez, F. A. (2006). *Tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo*. Associació Catalana d'Enginyeria Sense Fronteras. Obtenido de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/25169/M5_Tecnolog%E2%80%90de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20las%20comunicaciones%20para%20el%20desarrollo.pdf;jsessionid=2B02630F761A868AEC2F8A3D3143542C?sequence=6
- Pichardo, P. I. (2004). *Modernización administrativa (Propuestas para una reforma inaplazable)*. México: El Colegio Mexiquense, A.C. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A2C7611ECBCAC6E05257DDA0078518F/\\$FILE/1_pdfsam_MODERNIZACION_ADMINISTRATIVA.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A2C7611ECBCAC6E05257DDA0078518F/$FILE/1_pdfsam_MODERNIZACION_ADMINISTRATIVA.pdf)
- Pimienta, P. J., y de la Orden, H. A. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación de México. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/20.500.14624/1268>
- Polanco, C. P., Hernández, C. F., y Morales, G. M. (2022). Incidencia de las TIC en la percepción de calidad en el servicio en tiendas de abarrotes de Mérida, Yucatán, México. *Economía & Negocios Revista de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*. Obtenido de <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1463/1838>

- Ríos, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Málaga, España : Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Sousa , K., y Oz, E. (2017). *Administración de los sistemas de información*. Santa Fe, Colombia: Cengage Learning. Obtenido de <https://dokumen.pub/administracion-de-los-sistemas-de-informacion-7a-ed-9786075229430-6075229434.html>
- Sucari , T. W., Mamani , A. W., Gil , Q. I., & Trigos , R. C. (2024). *Manual de tesis correlacional*. (I. U. S.A.C., Ed.) Puno, Perú. Obtenido de https://editorial.inudi.edu.pe/plus/public/main_teaching/main/public/pdfuniversitario/67d2fa11ab640_LIB.IP-015-Manual%20de%20tesis%20correlacional.pdf
- Tarqui, A. J. (2025). *Gobierno electrónico y la calidad de servicio percibida por los usuarios en una entidad pública de Ica, 2025*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/169794/Tarqui_AJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tinajero , M. O. (2023). *Introducción a las tecnologías de información y comunicación*. Obtenido de https://www.academia.edu/108015119/Introducci%C3%B3n_a_las_tecnolog%C3%ADas_de_informaci%C3%B3n_y_comunicaci%C3%B3n
- Torres, D. N. (2021). *Uso de las TICs y calidad del servicio al ciudadano en una municipalidad distrital en la región Cusco, 2021*. Cusco. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112045/Torres_DNA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez , R. A., Guanuchi, O. L., Cahuanta , T. R., Vera , T. R., & Holgado, T. J. (2023). *Método de investigación científica*. Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. Obtenido de <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/105/148/173?inline=1>
- Villafuerte, G. C. (2024). *Competencias Digitales en la Educación de la Teoría a las buenas Prácticas*. Guayaquil, Ecuador: Cide Editorial N° Radicación: 73452. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Libro_CompeticenciasDigitales2024-Villafuerte_ISBN.pdf

- Wilfrido , C. F., & Martínez , R. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biotécnica*, 181-191. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmib/v36n3/v36n3a4.pdf>
- Zambrano , C. A., Petrlik , A. I., & Ogosi , A. J. (2024). *Las tecnologías de la información y comunicación como herramientas vinculadas al desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Electrocentro S.A.* Lima, Perú: Universidad Nacional Fedrico Villareal. Obtenido de https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/8571/TESIS_MARTINEZ_CASTRO_DELCIL_RUSBEL.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Zambrano, D. D., & Zambrano , Z. M. (2023). Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local. *Revista Venezolana de Gerencia*(104), 1519-1533. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.9>

VI. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Impacto de la tecnología de la información y comunicación en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales, 2025

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general: ¿Cuál es el impacto de la tecnología de la información y comunicación en calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales en el año 2025?</p>	<p>Objetivo general: Determinar el impacto de la tecnología de la información y comunicación en calidad de servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales, 2025.</p>	<p>Existe relación positiva y significativa entre la tecnología de la información y comunicación en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales en el año 2025.</p>	<p>Variable 1: La tecnología de información y comunicación (TIC).</p> <p>Dimensiones Infraestructura de la Ti Servicios digitales Competencia digital</p>	<p>Diseño: Descriptivo correlacional con diseño no experimental y de corte transversal N: 14,853 n: 262 método cuantitativo inductivo-deductivo encuesta documental</p>
<p>Problemas específicos: 1. ¿Cuál es el impacto de la infraestructura de la TI en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales?</p>	<p>Objetivos específicos: 1. Identificar el impacto de la infraestructura de la TI en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.</p>	<p>Hipótesis específicas: 1. El impacto de la infraestructura de la TI es significativa y positiva en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Corrales.</p>	<p>Variable 2: Calidad del servicio</p>	

<p>2. ¿Cuál es el impacto de los servicios digitales en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales?</p> <p>3. ¿Cuál es el impacto de la competencia digital en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales?</p>	<p>2. Analizar el impacto de los servicios digitales en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.</p> <p>3. Describir el impacto de la competencia digital en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.</p>	<p>2. El impacto de los servicios digitales es significativa y positiva en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Corrales.</p> <p>3. El impacto de la competencia digital es significativa y positiva en la calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Corrales.</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Seguridad</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Empatía</p>	
--	---	--	---	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Título: Impacto de la tecnología de la información y comunicación en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales, 2025

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones e indicadores	Indicadores	Instrumento y escala de medición
<p>Variable 1</p> <p>La tecnología de información y comunicaciones</p>	<p>“Las TIC son un conjunto de elementos compuesto por herramientas, prácticas y técnicas que son utilizados para el tratamiento, procesamiento, almacenamiento y transmisión de datos con la finalidad de estructurarlos en información útil” Reyes (2016, p. 14)</p>	<p>Esta variable será medida a través de sus dimensiones: infraestructura tecnológica, servicios digitales, competencias digitales, de cuyo contenido se diseñará un cuestionario con 12 preguntas valoradas con la escala de Likert: totalmente de acuerdo 5, de acuerdo 4, indeciso 3, en desacuerdo 2, totalmente en desacuerdo 1 y se empleará como técnica la encuesta aplicándose una entrevista a los 375 ciudadanos que han recurrido a la municipalidad.</p>	<p>Infraestructura tecnológica</p> <p>Servicios digitales</p> <p>Competencia digital</p>	<p>Equipos tecnológicos Modernidad tecnológica Sistemas informáticos Comunicación digital Nuevas tecnologías</p> <p>Plataformas digitales Mejora comunicativa Optimización de procesos Automatización digital Transparencia informativa</p> <p>Habilidades tecnológicas Dominio tecnológico Uso de la tecnología Interacción digital Aprendizaje tecnológico</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Escala de Likert, Totalmente De acuerdo (TA) 5, De acuerdo (DA) 4, Indeciso (I) 3, En desacuerdo (ED) 2, Totalmente en desacuerdo (ED) 1.</p>

<p>Variable 2</p> <p>Calidad del servicio</p>	<p>“La calidad del servicio es el grado en que un servicio cumple o supera las expectativas del cliente. Si el servicio recibido coincide o supera lo esperado, se considera de alta calidad. Esta evaluación depende tanto de la percepción subjetiva del cliente como de las características del servicio que se le proporciona” (Valls, et al., 2017).</p>	<p>Esta variable será medida a través de sus dimensiones: planeación, organización, dirección y control e indicadores, de cuyo contenido se diseñará un cuestionario con 12 preguntas valoradas con la escala de Likert: totalmente de acuerdo 5, de acuerdo 4, indeciso 3, en desacuerdo 2, totalmente en desacuerdo 1 y se empleará como técnica la encuesta aplicándose una entrevista a los 375 ciudadanos que han recurrido a la municipalidad.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Seguridad</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Empatía</p>	<p>Disposición Satisfacción Dedicación</p> <p>Instalaciones Aspecto personal Imagen institucional</p> <p>Conocimiento Confianza Tranquilidad</p> <p>Puntualidad Servicio esperado Precisión</p> <p>Comprensión Comunicación efectiva Escucha activa</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Escala de Likert, Totalmente De acuerdo (TA) 5, De acuerdo (DA) 4, Indeciso (I) 3, En desacuerdo (ED) 2, Totalmente en desacuerdo (ED) 1.</p>
---	---	--	---	---	--

Anexo 3. Alfa de Cronbach, variable 1: Tecnología de información y comunicaciones (TIC)

Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
1	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	65
2	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	67
3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	62
4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	67
5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	68
6	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	67
7	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	67
8	5	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	66
9	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	64
10	5	3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	63
11	3	4	3	4	2	4	4	2	5	4	3	4	3	4	5	54
12	4	4	5	5	4	5	2	4	2	4	4	3	5	4	4	59
13	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	5	3	60
14	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	5	62
15	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	3	5	4	59
16	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	70
17	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	69
18	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	67
19	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	4	66
20	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	70
21	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	68
22	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	70
23	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	69
24	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	68
25	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	70
26	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	68
27	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	68
28	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	68
29	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	67

30	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	66
31	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	69
32	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	70
33	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	69
34	5	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	4	3	3	4	57
35	5	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	70
36	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	69
37	3	5	3	4	4	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	61
38	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	69
39	5	5	4	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	5	67
40	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	70
41	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	70
42	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	68
43	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	68
44	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	69
45	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	4	5	67
46	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	69
47	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	69
48	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	68
49	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	66
50	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	70
VAR. P	0.29	0.3284	0.41	0.3264	0.4704	0.3636	0.4356	0.5264	0.4436	0.2756	0.4704	0.36	0.4064	0.3284	0.2756	13.6436

$\sum S_i^2$	5.7108
--------------	--------

$S_T^2 =$	13.6436
-----------	---------

$\alpha =$	0.623
------------	--------------

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Anexo 4. Alfa de Cronbach, variable 2: Calidad del servicio

Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total
1	5	5	3	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	63
2	3	5	5	4	4	5	4	4	3	4	3	3	5	4	5	61
3	4	4	4	3	3	4	5	3	5	4	3	4	3	3	4	56
4	4	5	5	3	3	4	3	5	3	3	5	3	4	5	5	60
5	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	55
6	5	3	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	64
7	5	3	4	3	4	5	4	3	4	3	5	3	3	4	5	58
8	4	4	4	3	4	5	3	3	3	5	4	5	4	3	3	57
9	3	4	3	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	3	3	59
10	3	3	5	3	4	3	4	5	3	5	3	3	5	5	3	57
11	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	66
12	3	4	5	5	4	5	2	4	2	4	2	3	1	4	4	52
13	3	4	3	3	5	4	3	3	2	3	3	5	3	3	3	50
14	4	5	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	5	55
15	4	4	5	4	4	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	65
16	4	5	4	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	64
17	3	4	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	1	3	2	54
18	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	60
19	4	4	2	4	3	3	5	3	3	4	3	2	5	4	5	54
20	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	67
21	5	3	2	3	2	3	4	2	2	1	2	3	3	3	4	42
22	5	3	3	5	3	4	3	5	4	4	4	5	4	5	3	60
23	4	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	3	4	5	2	59
24	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	67
25	5	5	3	3	4	4	4	5	5	4	2	2	3	5	3	57
26	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	68
27	4	3	4	2	5	3	4	3	2	5	2	4	2	3	5	51
28	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	2	3	58
29	3	3	5	4	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	5	62

30	5	3	4	4	2	5	4	3	4	4	2	5	3	4	5	57
31	4	4	4	2	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	56
32	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	67
33	4	5	4	4	3	5	5	3	2	3	3	3	4	4	4	56
34	5	5	4	3	4	4	5	2	3	4	4	4	3	3	4	57
35	5	5	4	5	3	3	5	4	5	4	3	5	3	5	5	64
36	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	3	4	3	2	58
37	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	67
38	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	66
39	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	5	4	60
40	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	64
41	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	69
42	5	5	4	5	4	2	4	3	4	5	4	2	4	2	5	58
43	5	5	4	5	5	3	5	5	2	4	5	5	5	3	2	63
44	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	66
45	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	5	5	5	65
46	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	3	4	5	3	4	60
47	5	5	5	5	4	3	4	5	3	4	2	4	5	5	3	62
48	2	4	4	3	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	4	56
49	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	62
50	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	66
VAR. P	0.6416	0.5076	0.6964	0.76	0.6384	0.6964	0.5796	0.8564	1.0144	0.6	1.0004	0.8256	1.01	0.84	0.8996	28.96

$\sum S_i^2$	11.566
--------------	--------

$S_T^2 =$	28.960
-----------	--------

$\alpha =$	0.644
------------	--------------

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Anexo 5. Certificación del asesor

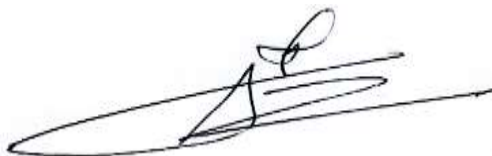
CERTIFICACIÓN

Dr. Chuquizuta Aguilar, Darwin Eberth, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la facultad de Ciencias Económicas del Departamento de Administración

CERTIFICA:

Que el proyecto de tesis denominado: **Impacto de la tecnología de la información y comunicación en calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales, 2025**. Presentado por el estudiante **Dioses Preciado, Jhonatan David**, ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Facultad de ciencias económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 22 de mayo de 2025.



Dr. Chuquizuta Aguilar, Darwin Eberth
Código ORCID: 0000-0001-6721-620X
Asesor del Proyecto de Tesis

Anexo 6. Cuestionario: Tecnología de la información y comunicación

Dirigido a los ciudadanos que han recurrido a la Municipalidad Distrital de Corrales, Tumbes

I. Presentación:

Estimado ciudadano:

Tenga usted, un buen día, la siguiente encuesta tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la tecnología de la información y comunicación que fluye en la **Municipalidad Distrital de Corrales**. La información que proporcionará es completamente anónima. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un (x) solo una alternativa que considere necesaria. Esta encuesta recogerá información que será utilizada para fines académicos.

A continuación, se presentarán las alternativas valoradas en la escala de Likert que considere necesarias marcar:

Totalmente de acuerdo TA = 5

De acuerdo DA = 4

Indeciso I = 3

En desacuerdo ED: 2

Totalmente de Acuerdo TD = 1

II. Datos del encuestado

Edad _____

Sexo _____

III. Test escala: Tecnología de la información y comunicación

N°	Preguntas	TA 5	DA 4	I 3	ED 2	TD 1
Infraestructura tecnológica						
01	Ha notado que las oficinas de la Municipalidad están equipadas con computadoras, redes u otros equipos que permiten una atención efectiva.					
02	Percibe que los equipos tecnológicos (Computadoras, impresoras, u otros) están en buen estado y son modernos.					
03	Considera que los programas o sistemas informáticos ayudan a realizar las actividades más rápido.					
04	Ha recibido notificaciones o comunicaciones por medios digitales (correo, mensajes, llamadas, etc.) sobre sus trámites.					
05	Considera necesario que la Municipalidad implemente nuevas tecnologías para realizar de forma más eficiente las actividades administrativas.					
Servicios digitales						
06	Considera que los procesos de trabajo se han modernizado con las plataformas digitales (trámites en línea, portal web, redes sociales).					
07	Considera que los servicios digitales de la Municipalidad (página web, redes sociales) facilita la comunicación directa con los ciudadanos.					
08	Ha utilizado los sistemas en línea de la Municipalidad (pago de impuestos, licencias u otros trámites digitales).					
09	Prefiere que la mayoría de los trámites puedan realizarse en línea, reduciendo la necesidad de ir presencialmente					
10	La Municipalidad publica información sobre su gestión en su página web o redes sociales.					
Competencia digital						
11	El personal maneja con facilidad los sistemas tecnológicos durante su atención					
12	Cuando se presenta una falla en el sistema, el personal demuestra capacidad para resolverla y continuar el trámite.					

13	El personal demuestra seguridad en el uso de herramientas digitales y tecnológicas de la institución					
14	El personal registra correctamente su información en el sistema durante el trámite.					
15	El personal realiza el trámite utilizando constantemente el sistema digital sin depender de procesos manuales.					

Anexo 7. Cuestionario: calidad del servicio

Dirigido a los ciudadanos que han recurrido a la Municipalidad Distrital de Corrales, Tumbes

I. Presentación:

Estimado ciudadano:

Tenga usted, un buen día, la siguiente encuesta tiene como finalidad conocer su opinión acerca de la calidad del servicio que fluye en la **Municipalidad Distrital de Corrales**. La información que proporcionará es completamente anónima. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un (x) solo una alternativa que considere necesaria. Esta encuesta recogerá información que será utilizada para fines académicos.

A continuación, se presentarán las alternativas valoradas en la escala de Likert que considere necesarias marcar:

Totalmente de acuerdo TA = 5

De acuerdo DA = 4

Indeciso I = 3

En desacuerdo ED: 2

Totalmente de Acuerdo TD = 1

II. Datos del encuestado

Edad _____

Sexo _____

III. Test escala: Calidad del servicio

N°	Preguntas	TA 5	DA 4	I 3	ED 2	TD 1
Capacidad de respuesta						
01	El personal de la Municipalidad está dispuesto a proporcionarle ayuda inmediata cuando lo necesita.					
02	La Municipalidad se esfuerza por satisfacer las necesidades de los ciudadanos y brindarles un mejor servicio.					
03	Considera que el personal dedica el tiempo necesario para responder sus dudas y preguntas.					
Elementos tangibles						
04	Considera que la infraestructura de la municipalidad (oficinas, rampas, escaleras) son adecuadas para acceder a ella.					
05	Considera que el aspecto del personal (vestimenta, higiene y presentación) es adecuado y genera una buena imagen durante la atención.					
06	La imagen que proyecta la municipalidad te hace sentir confiado al realizar tus trámites.					
Seguridad						
07	El personal que lo atiende demuestra tener los conocimientos y habilidades necesarios para resolver tus dudas o consultas.					
08	El personal responde a sus preguntas y consultas de manera correcta y precisa, lo que te da confianza al realizar tus trámites.					
09	Usted se siente seguro y tranquilo durante la atención brindada por el personal.					
Confiabilidad						
10	Los trámites que realizas en la Municipalidad se entregan dentro del plazo establecido.					
11	El servicio que recibiste de la municipalidad fue el que esperabas.					
12	Considera que los servicios que brinda la municipalidad se dan de forma precisa, sin errores, ni duplicidades innecesarias.					

Empatía						
13	Considera que el personal de la Municipalidad se pone en su lugar y se esfuerza por comprenderlo y resolver sus dudas.					
14	El personal se comunica de forma clara y amable.					
15	El personal le escucha atentamente durante toda la interacción					

Anexo 8. Resultados descriptivos

Objetivo general: Determinar el impacto de la tecnología de la información y comunicación en calidad de servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales, 2025.

Tabla 13

Nivel de la tecnología de la información y comunicación, y calidad del servicio

Nivel	TIC			Calidad del servicio	
	Puntuación	N° Enc.	%	N° Enc.	%
Alto	55 - 75	169	65%	114	44%
Medio	35 - 54	89	34%	145	55%
Bajo	15 - 34	4	2%	3	1%
Total		262	100%	262	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

La Tabla 13 muestra que el 65% (169 encuestados) relacionados con las TIC se ubican en el nivel alto, teniendo un impacto en la calidad del servicio del 44% (114 encuestados), quienes también se ubican en el mismo nivel. Asimismo, el 34% de los encuestados se encuentra en el nivel medio respecto a las TIC, observándose un impacto en la calidad del servicio del 55% (145 encuestados) en dicho nivel. Esto evidencia que el 65% de los encuestados presenta un adecuado conocimiento sobre las tecnologías de la información y comunicación; sin embargo, la calidad del servicio al ciudadano no alcanzó el mismo nivel porcentual, lo que indica que su impacto aún no se refleja de manera proporcional.

Objetivo específico 1: Identificar el impacto de la infraestructura de la TI en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

Tabla 14*Nivel de infraestructura tecnológica y calidad del servicio*

Infraestructura Tecnológica				Calidad del servicio			
Nivel	Puntuación	N°. Enc	%	Nivel	Puntuación	N°. Enc	%
Alto	19 - 25	141	54%	Alto	55 – 75	114	44%
Medio	12 - 18	115	44%	Medio	35 – 54	145	55%
Bajo	5 - 11	6	2%	Bajo	15 – 34	3	1%
Total		262	100%	Total		262	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

En la Tabla 14 se evidencia que el 54% de los encuestados ubicó la infraestructura tecnológica en un nivel alto, percibiendo que la municipalidad dispone de equipos y sistemas tecnológicos. Sin embargo, la calidad del servicio solo alcanza el 44% en el mismo nivel. Asimismo, el 44% de los encuestados situó la infraestructura tecnológica en un nivel medio, reflejando que la calidad del servicio predomina en este nivel con un 55%. Esto evidencia que la percepción favorable de la infraestructura tecnológica en las actividades administrativas aún no se refleja de manera proporcional en la calidad del servicio al ciudadano.

Objetivo específico 2: Analizar el impacto de los servicios digitales en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

Tabla 15*Nivel de servicios digitales y calidad del servicio*

Servicios digitales				Calidad del servicio			
Nivel	Puntuación	N°. Enc	%	Nivel	Puntuación	N°. Enc	%
Alto	19 - 25	116	44%	Alto	55 – 75	114	44%
Medio	12 - 18	141	54%	Medio	35 – 54	145	55%
Bajo	5 - 11	5	2%	Bajo	15 – 34	3	1%
Total		262	100%	Total		262	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

La tabla 15 indica que el 54% (141 encuestados) ubican a los servicios digitales en un nivel medio, percepción que coincide con la valoración de la calidad del servicio en el mismo nivel con un 55% (145 encuestados). Por otro lado, el 44% de los encuestados consideran que los servicios digitales se sitúan en el nivel alto, porcentaje que corresponde a una valoración equivalente del 44% (114 encuestados) en la calidad del servicio. Estos resultados muestran que los ciudadanos reconocen la existencia de servicios digitales implementados por la Municipalidad, su uso y aprovechamiento aún es parcial, por lo que no se consolidan en una valoración favorable en la calidad del servicio al ciudadano.

Objetivo específico 3: Describir el impacto de la competencia digital en la calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales.

Tabla 16

Nivel de competencia digitales y calidad del servicio

Nivel	Competencia digital			Nivel	Calidad del servicio		
	Puntuación	Nº. Enc	%		Puntuación	Nº. Enc	%
Alto	19 - 25	197	75%	Alto	55 – 75	114	44%
Medio	12 - 18	57	22%	Medio	35 – 54	145	55%
Bajo	5 - 11	8	3%	Bajo	15 – 34	3	1%
Total		262	100%	Total		262	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

En la tabla 16 se observa que las competencias digitales presentan una valoración predominante en el nivel alto con un 75% (197 encuestados), mientras que la calidad del servicio al ciudadano alcanza un 44% (114 encuestados) en el mismo nivel. Asimismo, el 22% (57 encuestados) sitúa a las competencias digitales en el nivel medio, mientras que la calidad del servicio se ubica mayoritariamente en dicho nivel con un 55% (145 encuestados). Esto evidencia, que los ciudadanos perciben que el personal de la municipalidad cuenta con un nivel alto de competencias digitales, sin embargo, esta percepción no se refleja de manera proporcional en la calidad del servicio al ciudadano.

Anexo 9. Validación de expertos

Título: Impacto de la tecnología de la información y comunicación en calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital | de Corrales, 2025

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionarios

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100				Observaciones
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado														X							
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	X				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad															X						
6. intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																X					

**Impacto de la tecnología de la información y comunicación en calidad del servicio al ciudadano,
Municipalidad Distrital de Corrales, 2025**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															X						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																X					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															X						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems											X										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.															X						

Título: Impacto de la tecnología de la información y comunicación en calidad del servicio al ciudadano, Municipalidad Distrital de Corrales, 2025

Ficha de evaluación del instrumento: Cuestionarios

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy buena 61-80				Excelente 81-100				Observaciones
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
Aspectos de validación		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															X						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables										X											
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación											X										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad															X						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación															X						

Anexo 10. Población del distrito de Corrales por edades de 18 a 64 años

	18	19	20-24	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-59	60-64	
CORRALES	317	357	1,701	1,662	1,590	1,806	1,753	1,800	1,491	1,277	1,099	
Corrales	236	267	1,002	963	906	1,011	1,068	1,060	804	777	819	8,915
San Isidro	41	45	324	316	241	291	280	309	417	334	144	2,742
Malval	40	45	375	383	443	504	404	431	270	166	136	3,196

Anexo 11. Proceso de aplicación de encuestas

