



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

“CARACTERÍSTICAS DE LAS
TECNOLOGÍAS INFORMÁTICAS Y DE
COMUNICACIÓN EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN EL ADMINISTRADO,
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
CASMA 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Violeta Pilar Chero Vera

Asesor:

Mg. Lic. Alex Miguel Hernandez Torres

<https://orcid.org/0000-002-5682-2500>

Lima - Perú

2023



JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	CRISTIAN JOEL MARTINEZ AGAMA	44615127
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	LUIS JOSE ALVARADO YUPANQUI	20025251
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	SUSAN MADELEINE SILVERA ARCOS	70066528
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unjfsc.edu.pe

Fuente de Internet

3%

2

Submitted to Universidad Nacional Mayor de
San Marcos

Trabajo del estudiante

3%

3

repositorio.unasam.edu.pe

Fuente de Internet

3%

4

Submitted to Cerritos College

Trabajo del estudiante

2%

5

Submitted to Universidad de Huanuco

Trabajo del estudiante

1%

6

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

qdoc.tips

Fuente de Internet

1%



Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad problemática	9
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	21
CAPÍTULO III. RESULTADOS	24
CAPITULO IV. DISCUSION	27
REFERENCIAS	30
ANEXOS	32



Índice de tablas

Tabla 1. <i>Matriz de Consistencia</i>	37
Tabla 2. Estadística de confiabilidad	34
Tabla 3. Variable x las TICs mejoran la Calidad de Servicio.....	34
Tabla 4. variable x Tecnologías más usadas.....	25
Tabla 5. variable x Calidad de Servicio.....	25
Tabla 6. Variable x Nivel de Satisfacción,.....	26
Tabla 7. Variable x Características de las TICs.....	26
Tabla 8. Matriz de operacionalización de variables.....	38
Tabla 9. Instrumento de Recopilación de datos.....	40



RESUMEN

En el distrito de Casma, se cuestiona la calidad de la atención al administrado, el mismo que se ha venido desarrollando de una manera deficiente dentro de la actual gestión municipal y también de la anteriores, esta situación se vio agravada a raíz de la pandemia, el confinamiento de la población y la necesidad de prestar servicios mediante tecnologías moderna como la atención virtual o el trabajo remoto en casa.

El presente trabajo se propone en investigar si la TICs y la calidad de servicio al administrado en la Municipalidad Provincial de Casma 2021, haciendo un análisis a partir de la medición del nivel de satisfacción del usuario o administrado, y encontrar las causas por las cuales se brinda o no se brinda una buena atención al usuario o administrado.

Se investiga sobre el uso de tecnologías y herramientas administrativa e informáticas por parte del personal de la entidad, en los procedimientos y servicios administrativos realizados, así como en el pago de tributos, si se realizan en línea o sólo de manera presencial.

Se usa métodos de encuesta utilizados para la recopilación de datos en los administrados sobre la calidad del servicio recibido de la entidad y su nivel de satisfacción, encuesta dividida en 6 dimensiones.

PALABRAS CLAVES: TICs, calidad de servicio, nivel de satisfacción del administrado, transformación y gobierno digital.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

Referencias

- Alejandro David Manríquez Fonseca. (2019). *el uso de tic en la comunicación con la ciudadana*.
<https://eprints.ucm.es/id/eprint/50692/1/t40750.pdf>
- Antonio. (2020). *principales actividades económicas de Casma*. 3.
<https://es.scribd.com/document/468827275/principales-actividades-economicas-de-casma>
- calderón, a. (2021). *Perú digital. el camino hacia la transformación*. . 37.
<https://d1.awsstatic.com/institute/peru-digital-el-camino-hacia-la-transformacion-20210317.pdf>
- ealde business school. (s. f.). *qué es la norma iso 9001 de gestión de la calidad*. recuperado 2 de octubre de 2021, de <https://www.ealde.es/iso-9001-para-que-sirve/>
- finquielievich, s. (s. f.). *0328-929x/97 claves: gestión municipal, información, tecnología, _ _ _ _ _ comunicación, servicios urbanos, optimización. estudios del habitat aplicación de informática a la gestión municipal: propuestas para su implementación*.
- Ibáñez, d. b., cunha, m. r. da, & Toledo, j. h. (2021). comunicación digital, redes sociales y procesos en línea: estudios en una perspectiva comparada entre américa latina y la península ibérica. <https://doi.org/10.1080/13260219.2020.1934260>, 26(3), 275-283.
<https://doi.org/10.1080/13260219.2020.1934260>
- regner Nicolás castillo Salazar, maridza cárdenas murrieta, & Gabriela del pilar palomino Alvarado. (2020). *calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. 898.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/109>
- rubria rubio-Núñez, Luis Rodrigo valencia Pérez, Lourdes magdalena peña-cheng, & e. montserrath rodríguez-muñoz. (2018). vista de importancia de la gestión tecnológica en los gobiernos municipales mexicanos. *importancia de la gestión tecnológica en los gobiernos municipales mexicanos*.
<https://www.revistas.usach.cl/ojs/index.php/revistagpt/article/view/3472/26002904>
- Vicente romero, g. (2021, septiembre 26). *el telégrafo - la tecnología como innovación*.
<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/1/la-tecnologia-como-innovacion>
- Landa, J. P. (2017). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA*



Chaparro Flores Omar. (2019). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI*.

Del Usuario La Municipalidad, S. E. (s. f.). *FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES TESIS "LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA*.

DUQUE OLIVA EDISON. (2017). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

en Roberto Hernández Sampieri, M. C., Fernández Collado, C., Pilar Baptista Lucio, D., & de la Luz Casas Pérez, M. (2017). *METODOLOGÍA DELA INVESTIGACIÓN*.

Pedro Fernando Escalante Ampuero. (2017). *INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA*.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf

Profesional de Administración Sistemas, E. (s. f.). *UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES Facultad de Ciencias Administrativas y Contables*.

SANCHEZ MELGAR, M. (2019). *CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA – LIMA, AÑO 2019*.

la gestión administrativa y su influencia de la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de independencia - Huaraz, 2018

Aguirre Landa, J. P. (2017). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACUCHA, ANDAHUAYLAS*.

Chaparro Flores Omar. (2019). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI*.

Del Usuario La Municipalidad, S. E. (s. f.). *FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES TESIS "LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA*.

DUQUE OLIVA EDISON. (2017). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

en Roberto Hernández Sampieri, M. C., Fernández Collado, C., Pilar Baptista Lucio, D., & de la Luz Casas Pérez, M. (2017). *METODOLOGÍA DELA INVESTIGACIÓN*.

Pedro Fernando Escalante Ampuero. (2017). *INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA*.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf

Profesional de Administración Sistemas, E. (s. f.). *UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES facultad de ciencias administrativas y contables*.