



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA  
ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
REQUENA, 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: GLINDA URSULA VÁSQUEZ UPIACHIHUA**

**ASESOR: LIC. ADM. JORGE LUIS MERA RAMÍREZ, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2021**



**UNAP**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**TESIS**

**USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA  
ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
REQUENA, 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: GLINDA URSULA VÁSQUEZ UPIACHIHUA**

**ASESOR: LIC. ADM. JORGE LUIS MERA RAMÍREZ, DR.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2021**



**UNAP**

*Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"  
Oficina de Asuntos Académicos*



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**  
**101-2021-OAA-EPG-UNAP**

Con **Resolución Directoral N° 0981-2021-EPG-UNAP**, se autoriza la sustentación de la Tesis denominada: "USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPLIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, 2020", teniendo como jurados a los siguientes profesionales:



Lic. Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.	Presidente
Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Mgr.	Miembro
Lic. Adm. Tatiana de Fátima Hidalgo Mejia, Mgr.	Miembro
Lic. Adm. Jorge Luis Mera Ramírez, Dr.	Asesor

A los dieciseis días del mes de diciembre del 2021, a las 16:30 horas, en la modalidad virtual zoom institucional de la – EPG de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para escuchar y evaluar la sustentación de la Tesis denominada: "USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA ATENCIÓN AL USUARIO DE LA MUNICIPLIDAD PROVINCIAL DE REQUENA, 2020" presentado por la señora GLINDA URSULA VASQUEZ UPIACHIHUA, como requisito para obtener el **Grado Académico de Maestra en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron: **RESPONDIDAS SATISFACTORIAMENTE**.....

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

1. Aprobado como: a) Excelente ( ) b) Muy bueno ( **X** ) c) Bueno ( )

2. Desaprobado: ( )

Observaciones :NINGUNA.....

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las 17:55 horas del dieciseis de diciembre del 2021; con lo cual, se le declara a la sustentante **APTO** para recibir el **Grado Académico de Maestra en Gestión Pública**.

Lic. Adm. Beny Pasquel Flores, Dr.  
**Presidente**

Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Mgr.  
**Miembro**

Lic. Adm. Tatiana de Fátima Hidalgo Mejia, Mgr.  
**Miembro**

Lic. Adm. Jorge Luis Mera Ramírez, Dr.  
**Asesor**

TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL DIECISEIS DE  
DICIEMBRE DEL DOS MIL VEINTIUNO EN LA MODALIDAD VIRTUAL  
ZOOM INSTITUCIONAL DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD  
DE IQUITOS-PERÚ



.....  
LIC.ADM. BENY PASQUEL FLORES, DR.

PRESIDENTE



.....  
ECON. JORGE LUIS ARRUE FLORES, MGR.

MIEMBRO



.....  
LIC. ADM. TATIANA DE FATIMA HIDALGO MEJIA, MGR.

MIEMBRO



.....  
LIC. ADM. JORGE LUIS MERA RAMIREZ, DR.

ASESOR

Dedico a mis padres, Hildefonso y Rosario, a mi amada hija Valeria, a mis queridos sobrinos Anthony y Kenny porque son mi mayor motivación para no rendirme y demostrar que con perseverancia se cumplen las metas.

## **AGRADECIMIENTO**

El principal agradecimiento a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante.

A mi familia y a todas las personas que de alguna u otra manera me apoyaron y contribuyeron en la realización de este trabajo para cumplir con uno de mis objetivos en la vida.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de Sustentación	iii
Jurado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de Contenido	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Bases teóricas	6
1.3. Definición de términos básicos	19
<b>CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS</b>	21
2.1 Variables y su operacionalización	21
2.2 Formulación de la hipótesis	23
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	24
3.1. Tipo y diseño de la investigación	24
3.2. Población y Muestra	25
3.3. Técnicas e instrumentos	26
3.4. Procedimientos de recolección de datos	27
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	27
3.6. Aspectos éticos	27
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	28
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	38
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA</b>	40
<b>CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES</b>	42
<b>CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES</b>	43

**ANEXOS**

1. Matriz de consistencia
2. Operacionalización de variables
3. Estadística complementaria
4. Instrumentos de recolección de datos
5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación



## ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla 1 Planificación operativa	28
Tabla 2 Gobierno municipal electrónico	29
Tabla 3 Simplificación de tramites	29
Tabla 4 Beneficios de las TIC	30
Tabla 5 Herramientas para la atención	31
Tabla 6 Comportamiento de la atención	32
Tabla 7 Respuesta a los reclamos	33
Tabla 8 Prueba de normalidad	34
Tabla 9 Relación entre la planificación operativa y la atención al usuario	34
Tabla 10 Relación entre la planificación operativa y la atención al usuario	35
Tabla 11 Relación entre el gobierno municipal electrónico y la atención al usuario	35
Tabla 12 Relación entre la simplificación de trámites y la atención al usuario	36
Tabla 13 Relación entre los beneficios de las TIC y la atención al usuario	36

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico 1. Planificación operativa	28
Gráfico 2. Gobierno municipal electrónico	29
Gráfico 3. Simplificación de	30
Gráfico 4. Beneficios de las TIC	30
Gráfico 5. Herramientas para la atención	31
Gráfico 6. Comportamiento de la atención	32
Gráfico 7. Respuesta a los reclamos	33

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020. Siendo un estudio de tipo cuantitativa, de nivel correlación y diseño no experimental; la cual ha tomado una muestra de 324 usuarios de 2655 personas; asimismo, se ha utilizado la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para la recolección de datos, los cuales han sido procesadas en el programa Excel y SPSS. Logrando concluir que, las tecnologías de información y comunicación se relacionan con la atención al usuario; corroborada por un coeficiente de correlación de 0,650 siendo esta positiva moderada. La planificación operativa se relaciona con la atención al usuario; corroborada por un coeficiente de correlación de 0,551 siendo esta positiva moderada. El gobierno municipal electrónico se relaciona con la atención al usuario; corroborada por un coeficiente de correlación de 0,529 siendo esta positiva moderada. La simplificación de trámites se relaciona con la atención al usuario; corroborada por un coeficiente de correlación de 0,550 siendo esta positiva moderada. Los beneficios de las TIC se relacionan con la atención al usuario; corroborada por un coeficiente de correlación de 0,524 siendo esta positiva moderada.

Palabras clave: Información; Comunicación; Atención.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research was to determine the relationship between information and communication technologies in customer service of the Provincial Municipality of Requena, 2020. Being a quantitative study, correlation level and non-experimental design; which has taken a sample of 324 users from 2655 people; Likewise, the survey technique and the questionnaire have been used as an instrument for data collection, which have been processed in the Excel and SPSS programs. Achieving the conclusion that information and communication technologies are related to customer service; corroborated by a correlation coefficient of 0.650, this being a moderate positive. Operational planning is related to customer service; corroborated by a correlation coefficient of 0.551, this being a moderate positive. Electronic municipal government is related to customer service; corroborated by a correlation coefficient of 0.529, this being a moderate positive. The simplification of procedures is related to customer service; corroborated by a correlation coefficient of 0.550, this being a moderate positive. The benefits of ICT are related to customer service; corroborated by a correlation coefficient of 0.524, this being a moderate positive.

Keywords: Information; Communication; Attention.

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la calidad en los servicios públicos ya es un tema al cual casi todos los ciudadanos le dan gran importancia, en tanto esperan recibir una atención oportuna, eficaz y justa, es por ello que el gobierno central se ha visto en la necesidad de promulgar reformas administrativas y reglamentarias para agilizar la prestación de gran diversidad de servicios públicos, siendo así que el Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones, en dicho afán ha decidido plantear un cambio de paradigma en la gestión de tecnología del sector público, mediante la adopción de modelos de gestión estratégica de la información, para que las instituciones vean a las TIC como un gran habilitador que los lleve a crecer y desarrollarse. (Vega y Reyes, 2015, p. 10) Según esto las entidades públicas deben apoyarse en la tecnología para alcanzar el factor diferenciador y la competitividad, alcanzando flujos eficientes de información, lo que puede favorecer en la calidad de los servicios y en el bienestar social de los ciudadanos, reducción de costos, trámites e incluso en la productividad de los funcionarios.

En el Perú la administración pública no ha podido habilitar mecanismos de intercambio y comunicación on-line, más allá de instrumentar accesos virtuales que permiten al ciudadano agilizar trámites e informarse sobre diversos temas referentes a la institución, sin embargo existen casos como el de la municipalidad de lima, la cual tras haber adquirido más de 100 computadoras, ha ido avanzando en la generación de una red interna cuyo objetivo es la sistematización y control de gran cantidad de las tareas habituales y no habituales.(Ballesteros, 2016, p. 5)

La utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la gestión del gobierno a nivel local significa la apertura de canales de información y comunicación entre autoridades y ciudadanos. Sin embargo a pesar de que se ha venido expandiendo el uso de las TIC en las municipalidades, estas solo se hacen a nivel informativo haciendo uso del internet: es el caso de la municipalidad provincial de requena, en la cual se

ha podido observar aproximadamente el 37% de la ciudadanía muestran cierto grado de insatisfacción respecto a la atención brindada en la municipalidad, ya que los usuarios se quejan de unos retrasos excesivos en la atención, poca accesibilidad a la información, demora de los trámites documentarios, entre otros; es por ello que en la presente investigación se pretendió identificar como se viene gestionando las tic a fin de identificar las deficiencias existentes para de este atenuar la crisis de representatividad por la que hoy en día atraviesa dicha institución, ya que un adecuado uso de las TIC, podría generar cambios importantes en la interacción y participación de los ciudadanos en la toma de decisiones de su propia localidad.

Una adecuada gestión de las TIC efecto de manera positiva la percepción de la calidad de atención, ya que estas agilizan los procesos, evitar errores que el factor humano comete y brinda una mayor accesibilidad a los usuarios, es por ello que la investigación fundamenta su importancia en el carácter práctico de la misma, pues los resultados obtenidos permitieron identificar las falencias relacionadas con las TIC en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Requena, para que de este modo los directivos puedan implementar las medidas correctivas pertinentes, lo que a su vez permitió a dicha institución responder adecuadamente a los nuevos cambios en el uso de las TIC, que contribuirán a mejorar la calidad de los servicios, brindando una buena atención, de tal forma generar un alto nivel de satisfacción en los usuarios.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

En 2015, se desarrolló una investigación de tipo pura/teórica de diseño descriptivo correlacional, el cual incluyó como población a 125 funcionarios de la municipalidad provincial de Huánuco. La investigación determinó que los funcionarios hacen poco uso de las herramientas virtuales dentro de su labor diaria, lo cual le ha acarreados problemas relacionados con la ineficiente gestión de los tiempos y procesos dentro de la institución, esto a su vez ha acarreado problemas en la toma de decisiones, el cumplimiento de las metas y la calidad de servicio brindado a la población. El estudio concluye que el uso de las tecnologías de la información y comunicación influye en la gestión de la municipalidad provincial de Huánuco (Beraun y Morales, 2015)

En 2015, se desarrolló una investigación de tipo descriptiva, de diseño no experimental, que incluyó como población a 3 Municipalidades. La investigación determinó que en lo referido al estudio de las políticas de Tics en los gobiernos locales argentinos es considerablemente limitado y que parte de su abordaje se hace en trabajos cuya finalidad está abocada al estudio a nivel Estado Nacional en el mejor de los casos, y a nivel de los gobiernos locales sólo se hace una desagregación, asimismo se identificó que en la mayoría de las organizaciones públicas, privadas, o del tercer sector suele ser una práctica común el hecho de mostrar una resistencia inicial al cambio en los procedimientos que tienen una larga data, es así que el estudio concluyó que la implementación de las TIC en los gobiernos locales de Junín, Mercedes y Tigre es regular (68%), puesto que estas no cuentan con todas las herramientas tecnológicas para poder brindar un buen servicio (Esteban, 2015).

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo cualitativo de diseño no experimental, que incluyó como población de estudio a 140

alumnos. La investigación determinó que gran parte del alumnado del colegio Metropolitano utiliza herramientas tecnológicas, aunque muchas de las herramientas TIC que hoy en día existen no se integran con frecuencia dentro del proceso de enseñanza aprendizaje dentro del establecimiento educativo por los docentes, asimismo, se identificó que los docentes usualmente utilizan recursos tecnológicos tradicionales entre ellos videos educativos de YouTube, Power Point entre otros. Finalmente, el estudio concluye que es de gran importancia la utilización de las TIC durante el tiempo empleado en el aprendizaje de los estudiantes de apadrinamiento, por lo que los especialistas de la fundación guiados por métodos para el CNB han hecho una la propuesta de planificación que incorpora activos innovadores, por ejemplo, el ajuste de televisores astutos en las aulas para obtener mejores resultados académicos y una inspiración más notable de los suplentes (Dárdon, 2017).

En 2017 se desarrolló una investigación de tipo descriptiva – correlacional, de diseño no experimental, que incluyó como población a 49 clientes. Para determinar la relación entre las variables propuestas, y concluyó que existe relación entre la variable calidad de atención y satisfacción al usuario, por tanto, es importante seguir mejorando la calidad de atención para poder cumplir con todas las exceptivas del paciente y cumplir con todas sus necesidades (Mendoza, 2017),

En 2016 se desarrolló una investigación de tipo deductivo, con diseño experimental, en el cual se incluyó a 384 personas como población de estudio, para determinar la satisfacción de la atención del usuario por grupos de edad y concluyó que existen diferencias significativas en la satisfacción de atención del usuario por grupos de edad en la Municipalidad Distrital de Lurín. Asimismo, los usuarios determinaron que la atención brindada por la municipalidad es malo puesto que no cuenta con un ambiente adecuado, y las herramientas digitales necesarias para poder desarrollar sus funciones. (Valero, 2016)



En 2015 se desarrolló una investigación de tipo correlacional, de diseño no experimental, que incluyó como población a 342 estudiantes. El estudio determinó la relación entre la tecnología de la información y la comunicación en el rendimiento académico de los estudiantes, y concluyó que los estudiantes no hacen mayor uso de las TIC, como medio de aprendizaje, durante el tiempo dedicado a la instrucción. En cuanto al nivel de asociación, confirmamos que no existe una conexión mediblemente crítica entre la utilización de la innovación de datos, la correspondencia y la ejecución escolar de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas e Informática de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, 2015 con un 95% de confianza. (Ampudia & Ruiz, 2015)

En 2015 se desarrolló una investigación de tipo cuantitativo con un diseño transversal, descriptivo y correlacional, para el cual se tomó una población conformada por 200 cliente, determino que cerca 59,0% esperó menos de 30 minutos para ser atendido, el 63,5% calificaron como regular la limpieza y orden, el 52,5% considera que el personal del servicio los trató con amabilidad, el 51,0% considera adecuado el horario de la farmacia, y el 53,5% indicaron que el químico farmacéutico le explicó con poca claridad el tratamiento a seguir en casa, es así que el estudio concluyó que la calidad de atención se relaciona de manera significativa con la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital regional de Loreto. (Magallanes y Quevedo, 2015)

En 2015 se desarrolló una investigación de tipo descriptivo y correlacional y diseño no experimental, por tanto, incluyo a 20 colaboradores como parte de la población, determinando que el 40% de los encuestados poseen un buen nivel de conocimiento sobre las tecnologías de la información y comunicación, asimismo la dimensión del aprendizaje en las TIC no tiene una conexión considerable con la dimensión del desarrollo de COBIT en el Instituto Tecnológico Pedro a del Águila Hidalgo, es así que el estudio concluyó que no existe una relación o asociación estadísticamente significativa entre el nivel

conocimientos en Tecnología de la Información y Comunicación y el nivel de madurez COBIT del Instituto Tecnológico Pedro A. del Águila Hidalgo (Ruiz, Ramírez, & Chung, 2015).

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Uso de las tecnologías de información y comunicación**

#### ***Teoría de la comunicación***

Las teorías de la comunicación no son, como sucede habitualmente en el campo de la ciencia, un espacio de consensos constantes. Como señala Collins (2005), “la vida intelectual está hecha, antes de nada, de conflictos y desacuerdos. La enseñanza, donde los iniciados relatan a los novicios aquello que creen saber, puede que produzca la impresión contraria, pero la vanguardia, allí donde se crean las ideas, siempre ha estado hecha del diálogo entre opuestos” (p. 1). En las Teorías de la Comunicación, desde sus inicios, las distintas perspectivas han tenido una mirada diferenciada sobre los fenómenos comunicativos. Por ello es difícil pensar que lleguen a un acuerdo sobre las TIC y su influencia social. Por otro lado, como ya hemos señalado, un gran consenso en el seno de la comunidad científica no sucede casi nunca porque, aunque puede haber puntos de acuerdos parciales y circunstanciales, lo que domina generalmente es la divergencia ya que ésta es la manera en que la comunidad científica controla su producción y avanza en el conocimiento. Si no hay algo nuevo, aunque sea un matiz, el conocimiento se estanca.

Es pues la divergencia lo que caracteriza a las Teorías de la Comunicación. Es realmente difícil que un objeto de estudio complejo, como es la comunicación, dé lugar a un solo paradigma dominante. La divergencia de perspectivas no sólo se produce porque se parte concepciones diferentes sobre la realidad analizada y sobre la forma de analizarla, sino también porque los fenómenos complejos se rigen por tantas lógicas distintas que se hace, en muchas ocasiones, muy difícil dar cuenta de todas ellas. Así, en la selección de que consideramos

más significativo de un fenómeno comunicativo ya sesgamos nuestra aproximación al mismo. (Miquel, 2011)

Por su parte las llamadas TIC son consideradas bienes materiales y culturales propios de nuestra época. Osorio (2002) plantea desde un enfoque sistémico que el fenómeno técnico “comprende al conjunto de características históricamente determinadas, por las cuales captamos la técnica de una determinada época” (p. 247) y son entendidos aquí como el exponencial mundo de artefactos de corte electrónico que abundan en nuestra cotidianidad y que están diseñados básicamente para establecer comunicación entre nosotros y generalmente para cumplir otras múltiples tareas orientadas al ocio, la diversión, el manejo de información y un largo etcétera.

Dentro de los trabajos que establecen la relación entre algún enfoque constructivista y las TIC se encuentra el publicado por Temprano y Gallego (2009), quienes con su equipo desarrollaron un software libre para la creación de Webquest. Trabajo en el cual el autor considera que el aprendizaje mediado por TIC desarrolla habilidades cognitivas superiores.

### ***Definición teórica del uso de las TIC***

Asimismo, Ávila (2013) menciona que tras los distintos significados que se ha dado en cuanto a las TIC, menciona que el significado de las TIC más adecuada:

Es el conjunto de soportes, herramientas y canales sustentados y desarrollados por las tecnologías (informática, programas, computadoras e internet, telecomunicaciones) permitiéndoles a las personas tener una mejor calidad de vida en cuanto para el uso de la producción, comunicación, registros, tratamiento, imágenes y datos. (p. 222)

Por lo tanto, podemos comprender que las TIC distingue dos componentes indispensables en toda organización siendo estas la información y comunicación, aspectos que están directamente

relacionadas entre sí, creando un ambiente procedimental más eficiente, que lleva al mejorar desarrollo de la organización mejorando de tal forma su productividad.

Para Cobo (2009) conceptualiza a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como:

Dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permiten editar, producir, almacenar, intercambiar y transmitir datos entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal (persona a persona) como la multidireccional (uno a muchos o muchos a muchos). Estas herramientas desempeñan un papel sustantivo en la generación, intercambio, difusión, gestión y acceso al conocimiento. (p. 295)

En tanto, Ayala y Gonzales (2015) explica que las TIC se desarrollan a partir de los avances científicos procedentes en los ámbitos de las telecomunicaciones y la informática. Por lo se considera que “es el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, video)” (p. 27). Por lo que es posible definir que las TIC, son sistemas compuestos por equipamiento de un software y red que permiten un efectivo procesamiento de datos que ofrezcan una buena comunicación en las organizaciones.

Sin embargo, Yáñez (2012) las TICs comprenden una serie de medios y recursos tecnológicos que hacen posible difundir, recibir y procesar información de manera rápida. Abarcan desde los medios tradicionales, como la televisión, la radio, el teléfono, los medios impresos y el fax, que “son un conjunto de herramientas como el satélite, la computadora, el Internet, el correo electrónico, los celulares, el software o conjunto de paquetes de computación que facilitan el manejo de la información” (p. 3).

Las tecnologías de información y comunicación han convertido la gestión de las organizaciones y un medio para realizar negocios, para gestionar pedidos, para poder estar relacionado con la gestión pública, para mantener una comunicación con los trabajadores y poder promocionar nuestros servicios y productos a ofrecer en la sociedad.

Para Naser y Concha (2014) las Tic “es una herramienta que permite facilitar y agilizar los cambios paradigmáticos de las organizaciones generando mayor conocimiento, desarrollo e innovación” (p. 7). Por lo que es indispensable adecuar las políticas de gobierno a las mismas, es decir las Tic se acoplen a los diversos niveles de la administración pública, pues permitirá una eficiente gestión de los recursos públicos.

### ***Características de las TIC***

Según Cabero (2007) considera que las características más relevantes de las Tecnologías de información y Comunicación son las siguientes:

- *Interconexión.* Es la conexión informática y las telecomunicaciones en donde todo el mundo puede conectarse mediante distintos dispositivos tecnológicos.
- *De Instantaneidad.* Es romper las barreras espaciales y de tiempo para lograr comunicarnos.
- *Creación de nuevos lenguajes expresivos:* Aparición de nuevos códigos y lenguas, como la multimedia e hipermedia o también los emojis usados en el chat.
- *Inmaterialidad.* Mediante la digitalización los clientes puedan acceder a la información ubicadas en dispositivos, es decir: audiovisuales, visual, auditivas, etc.
- *Interactividad.* Es la comunicación entre computadoras y humanos.
- *Diversidad.* Es la existencia de variedades tecnológicas que desempeñan diferentes funciones.

- *Innovación*. Es la creación de nuevos medios para mejorar la comunicación.
- *Elevados parámetros de calidad, imagen y sonido*. Se exigen requisas no solo sobre la calidad de información sino también en cuanto a la fidelidad con que pueden transferirse de un punto a otro.
- *Diversidad*. La utilidad de las tecnologías puede ser muy diversa, desde la mera comunicación entre personas, hasta el proceso de la información para crear informaciones nuevas. (p. 234)

### **Componentes base de las TIC**

Asimismo, Cordovez (2014) considera que las tecnologías de información y comunicación están comprendidas en tres componentes básicos, las cuales son:

- *Hardware o Microelectrónica*. Este componente hace referencia a los dispositivos físicos y accesorios de un ordenador, es aquel soporte físico que ayuda al tratamiento de la información (PC)
- *Software*. Son todos aquellos programas informáticos o instrucciones escritas en un lenguaje que el ordenador puede interpretar. Los programas de software más extendidos son los sistemas operativos, procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, programas de diseño gráfico, etc.
- *Infraestructuras de telecomunicaciones*. Se ocupan de la transmisión de la información, es decir hoy en día se converge en una sola red: el internet.

### **Ventajas y desventajas de las TIC**

Asimismo, Ayala y Gonzales (2015) considera que las TIC tienen ventajas en cuanto a la implementación en las empresas, instituciones, las siguientes ventajas son:

- Permitir el aprendizaje interactivo y la educación a distancia.
- Herramientas de comunicación TIC con el cliente.

- Dar acceso al flujo de conocimientos e información para empoderar y mejorar las vidas de las personas.
- Importante ahorro de costes.
- Flexibilidad en su relación con sus empleados gracias a la implantación de soluciones de teletrabajo.
- Fomento del trabajo colaborativo.
- Implantación de herramientas TIC de trabajo colaborativo (Cloud Computing) porque ahorra tiempo, reduce gastos y facilita la gestión de proyectos.
- Mejora en la comunicación interna y externa.
- Permitir el aprendizaje interactivo y la educación a distancia.
- Nuevas estrategias apoyadas en herramientas y estrategias de marketing digital y gestión de redes sociales.

Por lo tanto, como tiene ventajas también tiene desventaja, las cuales se mencionan a continuación:

- Merma los puestos de trabajo.
- Aislamiento.
- Pérdida de puestos de trabajo.
- Dependencia de la tecnología.
- Genera pérdida del lenguaje corporal.
- Falta de privacidad.
- Coste.
- Fraude. (Ayala & Gonzales, 2015, p. 43)

### ***Evaluación de las TIC***

Por tanto, Naser y Concha (2014) considera que las tecnologías de información y comunicación debe ser gestionada adecuadamente para su utilización y manejo, por lo que inicialmente es necesaria su planificación para posteriormente ofrecer a los usuarios interno y externo la facilidad de manipulación de la información virtual, centrándose principalmente en la simplificación de los tramites otorgados a los usuarios externos, obteniendo los beneficios que esta ofrece.

Por tanto, se ha visto en la necesidad de evaluar el uso de las Tic en la Municipalidad Provincial de Requena, a través de las siguientes dimensiones e indicadores establecidos por Naser y Concha (2014):

*A. Planificación operativa*

El planificar las operaciones de las Tic, es necesaria pues comprende la base para ofrecer buenos resultados, pues dependerá de ella para definir el adecuado uso de las mismas, sin embargo, en cierto modo la planificación del uso y manejo de las Tic es poco percibido por el usuario, pero es más que evidente los resultados que esta muestra.

Por lo que se observa las políticas pre establecidas por la dirección, la emisión de información confiable y completa para agilizar los procesos, y por supuesto todo este proceso debe estar bajo la responsabilidad de personal capacitado y competente. (Naser y Concha, 2014)

- Políticas de uso
- Emisión de información
- Designación de personal

*B. Gobierno municipal electrónico*

Es de suma importancia impulsar la creación de plataformas virtuales con la finalidad de ofrecer servicios virtuales a la población, sitios web que fomenten la participación activa de la población en asuntos públicos y las que deben ser de fácil acceso, ofreciendo asimismo servicios municipales en línea que les permita realizar trámites desde la comodidad de su casa, siendo esta confiable. (Naser y Concha, 2014)

Por lo que es indispensable evaluar aspectos realizando a la:

- Habilitación de un sitio web
- Participación de la ciudadanía en los asuntos públicos
- Servicios municipales en línea



### *C. Simplificación de tramites*

Los trámites se realizan a diario en las municipalidades, por lo que es indispensable que las Tic simplifiquen dichos procesos, utilizando todo material multimedia y medios de comunicación, utilizando asimismo el correo electrónico para confiabilizar los trámites. (Naser y Concha, 2014)

Por lo que es necesario tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Uso de materiales multimedia
- Uso de medios de comunicación
- El correo electrónico como puente
- Registro de datos

### *D. Beneficios de las TIC*

El uso de las Tic ofrece grandes beneficios a los usuarios interno y externos principalmente la simplificación de los procesos en el caso de las municipalidades, pues la información es más accesible y confiable, información que es emitida a todo usuario que se encuentre conectado a la red, por lo que según Naser y Concha (2014) las Tic ofrece estos beneficios:

- Facilita la comunicación
- Fomenta la cooperación
- Interactividad
- Acceso igualitario a la información y al conocimiento.

### **1.2.2. Atención al usuario**

Hoy día, la atención al cliente es una actividad desarrollada por las organizaciones con orientación a satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando así incrementar su productividad y ser competitiva. El cliente es el protagonista principal y el factor más importante en el juego de los negocios.

### ***Teoría de la Calidad Total***

Las experiencias solas, sin la teoría no enseñan nada a la dirección de la organización sobre lo que hacer para mejorar su competitividad en el mercado, ni cómo hacerlo. La experiencia dará la respuesta a una pregunta que surge de una teoría, esta teoría será la base para mejorar los procesos.

La teoría sobre la calidad total según W. Edward Deming engloba catorce principios que se deben considerar para mejorar los procesos en las organizaciones:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio con el objetivo de llegar a ser competitivos y permanecer en el negocio.
2. Adoptar la nueva filosofía, estamos en una nueva era económica, en donde se debe estar consciente de los retos, se deben asumir responsabilidades y hacerse cargo del liderazgo para cambiar.
3. Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad, es decir, eliminar la necesidad de la inspección en masa, incorporando la calidad dentro de los productos en primer lugar.
4. Acabar con la práctica de hacer negocios sobre la base del precio, en vez de ello minimizar los costos totales.
5. Mejorar constantemente y siempre el sistema de producción y servicio, para mejorar la calidad y la productividad.
6. Implantar la formación en el trabajo.
6. Implantar el liderazgo.
7. Desechar el miedo, de manera de que cada uno pueda trabajar con eficiencia para la compañía.
8. Derribar las barreras entre los departamentos.
9. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para pedir a la mano de obra cero defectos y nuevos niveles de productividad.
10. Eliminar los estándares de trabajo en plantas y gestión por objetivos.
11. Eliminar las barreras que privan al trabajador de su derecho a estar orgulloso de su trabajo.
12. Implantar un programa riguroso de educación y auto mejora.

13. Activar a todo el personal de la compañía a trabajar para conseguir la transformación, ya que es tarea de todos.

### ***Atención al usuario***

Toda aquella persona que tiene una necesidad o el deseo de satisfacer, y que busca o utiliza los servicios que puede brindarle una persona que tenga ese servicio o producto.

Según Saloner, Shepard, y Podolny (2008) definen que:

El usuario es el comprador real y potencial de los servicios o productos de una empresa. Es decir que la empresa depende mucho de los clientes, es un ser humano que tiene sentimientos y merece respeto ya que es el alma del negocio. (p. 8)

Para Berry (2013) el usuario o cliente “es la persona más valiosa que puede tener una empresa, puesto que es importante la empresa lo trate como tal y este siempre pendientes de la manera de pensar y su forma de percibir la empresa” (p.36).

Según Carvajal, Ormeño, y Valverde (2015) definen que la atención al usuario:

Es aquella acción o actividad que se lleva a cabo como responder las incógnitas, dar solución a los problemas, atender adecuadamente. Todo este procedimiento empieza desde la comunicación, bienvenida la presentación y el cierre el ciclo de tiempo que el usuario está con nosotros. La atención al usuario hace referencia al trato que le brindamos al momento que interactuamos con él. (p. 63)

Por lo tanto, Chon y Sparrowe (2010) conceptualiza que la atención del usuario es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. “Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo” (p. 18).

Asimismo, Brown (2013) menciona que la atención al usuario:

Es a aquel servicio que prestan las organizaciones de productos, servicios, entre otras, a sus clientes, en caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicio técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de las empresas a sus consumidores. (p. 136)

Asimismo, se menciona que existen cuatro factores para que el personal, gerentes o directivos puedan realizar una buena atención al usuario son: educación, sonrisa, amabilidad y la presentación personal.

La atención al usuario es el “proceso estructurado que se desarrolla para recibir, escuchar y responder a las necesidades de la persona, mostrando ante ello una buena presentación personal, una sonrisa, amabilidad en el trato y sobre todo la educación” (Balarezo, 2013, p. 12)

### ***Factores que influyen en las expectativas del usuario***

Para Estrada (2007) considera cinco factores que hacen que influyan significativamente en las expectativas del usuario/cliente, las cuales mencionaremos a continuación:

- *Eficiencia*: ¿Se le proporciona al solicitante exactamente aquella información o acción que está buscando?
- *Confianza*: ¿La gente que hace una consulta o una solicitud, confiere autoridad a la persona con quien habla?
- *Servicialidad*: Se da cuando al solicitante se le brinda asistencia en su consulta, con sugerencias, información y acciones posiblemente relevantes que son mayores o más detalladas que la respuesta.
- *Interés personal*: Cuando se demuestra interés personal al responder a una consulta del cliente o público usuario, la relación cambia.
- *Confiable*: Significa que el cliente o público usuario puede estar seguro del desempeño de la organización. (p. 15)

### ***Tipos de atención al usuario***

Para Villa (2014) considera que la atención tiene tipos puesto las cuales se mencionan a continuación:

1. Atención presencial. Es la atención más directa y en donde estas cara a cara con el usuario, esto es común en los negocios físicos, por ejemplo: bodegas, hoteles, clínicas, agencias de viajes, etc.
2. Atención telefónica. Este tipo de atención es la más delicada que el colaborador pueda realizar, puesto que solo cuenta con el canal auditivo para realizar un dialogo eficiente. Por eso los componentes importantes son el tono de voz, la capacidad de escuchar y la actitud ante el teléfono.
3. Atención virtual. Hoy en día con el avance tecnológico y el auge del comercio electrónico, se está imponiendo un canal para realizar compras, trabajos, cursos de aprendizaje, ya se mediante el correo electrónico o redes sociales, en este caso se valora la atención recibida por otros parámetros, como el correcto funcionamiento de la página, el sistema de pago y de entrega, la premura en la respuesta ante dudas vía correo electrónico, etc. (p. 265)

### ***Evaluación de la atención al usuario***

Para Balarezo (2013) la atención al cliente se evalúa a base de las siguientes dimensiones e indicadores:

#### ***A. Herramientas para la atención***

Balarezo (2013) considera que las herramientas son necesarias para complementar la atención, pues depende de ella para responder a las necesidades de los usuarios, entre las que se pueden evidenciar:

- Materiales de escritorio: son herramientas que se utilizan para facilitar el trabajo en el puesto, las que facilitaran mejorar el servicio en los trámites realizados.

- Materiales informáticos: son herramientas indispensables para facilitar el proceso de atención, pues a través de ella se puede extraer información inmediata ya que genera una base de datos que puede ser utilizada en cualquier momento.

#### *B. Comportamiento de la atención*

Esta dimensión se centra en todos aquellos factores que se utilizan para evaluar la atención. En función al comportamiento de cada uno de los indicadores mencionados, la persona percibe y califica la calidad de atención que recibe. (Balarezo, 2013)

- Amabilidad. Se diferencia por ser cariñoso, atento y creativos hacía con el usuario.
- Mostrar atención. No haga esperar al cliente sin interrupciones o alguna distracción.
- Tener una presentación adecuada. La imagen o presentación personal tiene que ser excelente, para poder originar una buena impresión al usuario.
- Atención personal y amable. Siempre brindar una buena atención a los distintos usuarios con temperamentos diferentes y tratar de sobrellevar los pequeños roces.
- Tener a mano la información adecuada. Contar con la información correcta ya sea del producto o servicio para responder y dar respuestas de las dudas de los usuarios.
- Expresión corporal y oral adecuada. Los gestos, las pautas, la entonación de voz, la intensidad y entre otras ya que pueden transmitir un mensaje.

#### *C. Respuesta a los reclamos*

Es la capacidad que tiene el personal para resolver problemas, inconvenientes y los reclamos que el usuario presente frente al servicio brindado. (Balarezo, 2013)

- Escuchar atentamente. Escuchar para poder comprender y entender sus necesidades.

- Respetar la opinión del cliente. Es importante respetar la opinión del usuario, aunque no el colaborador no la comparta de la misma forma no hay que debatir o discutir sino controlarse y mantener la tranquilidad.
- Comprometerse a solucionar los reclamos. Si el usuario plantea un problema o queja, el colaborador debe de escucharlo y buscar una solución inmediata y que se satisfactoria.
- Seguimiento a la solución de reclamos. Hacer un seguimiento permitirá que el problema se haya resuelto y poder seguir teniendo una relación con el usuario.

### 1.3. Definición de términos básicos

**Atención.** Es acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien. (Brown, 2013)

**Cloud Computing.** Es una tecnología que permite acceso remoto a softwares, almacenamiento de archivos y procesamiento de datos por medio de Internet, siendo así, una alternativa a la ejecución en una computadora personal o servidor local. (Ayala y Gonzales, 2015)

**Eficiencia.** Capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función. (Ballesteros, 2016)

**Flexibilidad.** Capacidad para adaptarse con facilidad a las diversas circunstancias o para acomodar las normas a las distintas situaciones o necesidades. (Estrada, 2007)

**Hardware.** Es el conjunto de los componentes que conforman la parte material (física) de una computadora (disco duro, placa madre, microprocesador, circuitos, cables, etc.), sino también a los periféricos (escáner, impresoras). (Ayala y Gonzales, 2015)

**Software.** Hace referencia a un programa o conjunto de programas de cómputo que incluye datos, procedimientos y pautas que permiten realizar distintas tareas en un sistema informático. (Yáñez, 2012)

**Servicialidad.** Hace referencia a la capacidad que posee alguien o algo para brindar un servicio acorde a las necesidades del cliente o usuario. (Estrada, 2007)

**Tecnologías de Información y Comunicación.** Es el conjunto de soportes, herramientas y canales sustentados y desarrollados por las tecnologías permitiéndoles a las personas tener una mejor calidad de vida en cuanto para el uso de la producción, comunicación, registros, tratamiento, imágenes y datos. (Cordovez, 2014)

**Usuario.** Es aquella persona que usa algo para una función en específico. (Valero, 2016)



## CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

### 2.1 Variables y su operacionalización

#### Variables

##### ***Variable 1: Tecnologías de información y comunicación (TIC).***

Naser y Concha (2014) mencionan que las tecnologías de la información y comunicación son herramientas que permiten facilitar y agilizar los cambios paradigmáticos de las organizaciones generando mayor conocimiento, desarrollo e innovación.

##### ***Dimensiones:***

- Planificación operativa
- Gobierno municipal electrónico
- Simplificación de tramites
- Beneficios de las TIC

##### ***Indicadores***

- Políticas de uso
- Emisión de información
- Designación de personal
- Habilitación de un sitio web
- Participación de la ciudadanía en los asuntos públicos
- Servicios municipales en línea
- Uso de materiales multimedia
- Uso de medios de comunicación
- El correo electrónico como puente
- Registro de datos
- Facilita la comunicación
- Fomenta la cooperación
- Interactividad
- Acceso igualitario a la información y al conocimiento.

**Variable 2: Atención al usuario.** Balarezo (2013), define a la atención al usuario como el proceso estructurado que se desarrolla para recibir, escuchar y responder a las necesidades de la persona, mostrando ante ello una buena presentación personal, una sonrisa, amabilidad en el trato y sobre todo la educación.

**Dimensiones:**

- Herramientas para la atención
- Comportamiento de la atención
- Respuesta a los reclamos

**Indicadores**

- Materiales de escritorio
- Materiales informáticos
- Amabilidad
- Mostrar atención
- Tener una presentación adecuada
- Atención personal y amable
- Tener a mano la información adecuada
- Expresión corporal y oral adecuada
- Escuchar atentamente
- Respetar la opinión del usuario
- Comprometerse a solucionar los reclamos
- Seguimiento a la solución de reclamos
- Definición operacional

**Variable 1: Tecnologías de información y comunicación (TIC).** La variable será evaluada a través de cuatro componentes relacionado al manejo de las Tecnologías de la información y comunicación que son: la planificación operativa, gobierno municipal electrónico, simplificación de trámites y los beneficios de las TIC.

**Variable 2: Atención al usuario.** La variable será evaluada a través de tres componentes relacionado al proceso de atención los cuales son:

herramientas para la atención, comportamiento de la atención y respuesta a los reclamos

## **2.2 Formulación de la hipótesis**

### **Hipótesis general**

**Hi:** Las tecnologías de información y comunicación se relacionan con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2020.

### **Hipótesis específicas**

- **Hi<sub>1</sub>:** La planificación operativa se relaciona con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.
- **Hi<sub>2</sub>:** El gobierno municipal electrónico se relaciona con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.
- **Hi<sub>3</sub>:** La simplificación de trámites se relaciona con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.
- **Hi<sub>4</sub>:** Los beneficios de las TIC se relaciona con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

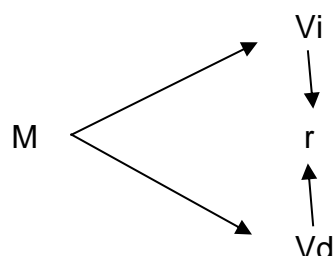
De acuerdo al título del estudio la investigación fue abordada bajo un tipo de estudio cuantitativo, ya que tuvo un enfoque positivista, parte de la formulación de una hipótesis a comprobar, derivada del conocimiento de teorías previas, además diseña y aplica instrumentos de medición para obtener datos verificables, los cuales se interpretan posteriormente. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

El diseño a emplear será descriptivo, porque se analizó y describió el comportamiento de las variables de forma independiente en su contexto natural, sin manipular la realidad. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Es Transversal, pues se llevó a cabo con el mismo conjunto de variables durante un determinado periodo, es decir efectuada en una sola instancia. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Asimismo, es correlacional, pues se midió dos variables, para posteriormente determinar el nivel de relación que existe, entre el Uso de las Tecnologías de información y comunicación y la Atención al usuario. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Esquema del diseño:



Donde:

M: Muestra del estudio

Vi: Tecnologías de información y comunicación

Vd: Atención al usuario

r: Relación entre las variables

### 3.2. Población y muestra

**Población de estudio:** La población estuvo conformada por los usuarios que acuden a diario a realizar trámites en la Municipalidad Provincial de Requena, los cuales de acuerdo a los registros de dicha entidad se atendió a un promedio de 2655 personas en el periodo de un mes.

**Tamaño de la muestra de estudio:** al tener una población amplia se procedió a aplicar la formula del muestreo aleatorio simple, para extraer el grupo de personas a quienes se les aplico el instrumento correspondiente para la recolección de datos.

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 =95%

(p) Probabilidad: 60%= 0.6

(q) (1 - p) = 0.4

(d) Margen de error: 5% = 0.05

(N) Población: 2655

Formula:

$$n = \frac{NZ^2q}{(N-1)d^2 + Z^2q}$$
$$n = \frac{2655 (1.96)^2(0.4)}{(2655 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.4)}$$
$$n = \frac{2447.86752}{7.56}$$
$$n = 324$$

De tal modo, la muestra estuvo conformada por 324 usuarios que asistieron a realizar trámites en la Municipalidad Provincial de Requena.

**Tipo de muestreo y procedimiento de selección de la muestra:** El presente estudio uso el muestreo probabilístico, el cual se vale del uso de la fórmula del muestreo aleatorio simple como método

para garantizar de que todos los usuarios tengan la misma probabilidad de ser elegidos.

**Criterios de selección:** La presente investigación tuvo en cuenta los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

*Criterios de inclusión*

- Usuarios que hayan realizado algún trámite en la Municipalidad.
- Usuarios cuyos tramites involucren el uso de tecnologías de la información o comunicación de la municipalidad.

*Criterios de exclusión*

- Usuarios que por cualquier motivo o circunstancia se nieguen a participar en la investigación.

### **3.3. Técnicas e instrumentos**

**Técnica:** el presente estudio usó como técnica de recolección de datos de ambas variables (Tecnologías de información y comunicación y atención al usuario) a la encuesta, las que fueron aplicadas a los usuarios que realizaron algún trámite en la Municipalidad Provincial de Requena.

**Instrumento:** en el caso de la variable Tecnologías de información y comunicación, se usó el cuestionario con preguntas cerradas con 5 opciones de respuesta (1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre), el cual fue elaborado a partir de las dimensiones planificación operativa (3 preguntas), gobierno municipal electrónico (3 preguntas), simplificación de trámites (4 preguntas) y beneficios de las tic (4 preguntas); por otro lado, para la variable atención al usuario, se usó un cuestionario de preguntas cerradas con 5 opciones de respuesta (1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre), el cual fue elaborado a partir de las dimensiones herramientas para la atención (2 preguntas), comportamiento de la atención (6 preguntas) y respuesta a los reclamos (4 preguntas)

**Confiabilidad:** Por otro lado, la confiabilidad fue tratada una vez recolectada los datos, de tal forma se utilizó el programa SPSS para confiabilidad, a través del estadístico Alfa de Cronbach, la que calculo le índice correcto de confiabilidad (ver anexo: Estadística complementaria).

#### **3.4. Procedimientos de recolección de datos**

El proceso de recolección de la información se realizó en 3 fases, la primera de planificación (en la que se coordinara con la institución los días a realizar las encuestas y se realizaran toda la documentación, procedimientos y cuidados a seguir para la obtención del permiso), la segunda de coordinación (en la cual se organizara, dividirá y capacitara en el manejo de los instrumentos a cada uno de los encuestadores) y la tercera de aplicación de los instrumentos a los usuarios tras la realización de sus trámites.

#### **3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos**

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa Excel para tabular y procesar los datos obtenidos en las encuestas aplicadas a los trabajadores, posteriormente se utilizó el programa SPSS V.24 para confiabilidad los datos recolectados y establecer la relación entre las variables de estudio. Posteriormente, la información procesada fue analizada de acuerdo a los objetivos propuestos en el estudio, tomando en cuenta el general como los específicos.

#### **3.6. Aspectos éticos**

Se manejó de forma confidencial la información que la municipalidad considero delicada y que pueda perjudicarla.

El presente estudio tomó en cuenta las Normas APA 6ª ed., para citar y referenciar las definiciones de autores analizados respetando de tal forma los derechos de autor.

Se respetó la opinión de cada encuestados, por lo que sus respuestas no serán manipuladas bajo ninguna circunstancia.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Tras aplicar las encuestas y recolectar la información a través del cuestionario, a continuación, se analizó la percepción de los usuarios encuestados respecto a las dimensiones e indicadores evaluados.

#### Uso de Tecnologías de Información y Comunicación

Tabla 1

##### *Planificación operativa*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Políticas de uso	30	9.3%	85	26.2%	129	39.8%	77	23.8%	3	0.9%
Emisión de información	18	5.6%	63	19.4%	171	52.8%	71	21.9%	1	0.3%
Designación de personal	10	3.1%	72	22.2%	159	49.1%	78	24.1%	5	1.5%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Requena

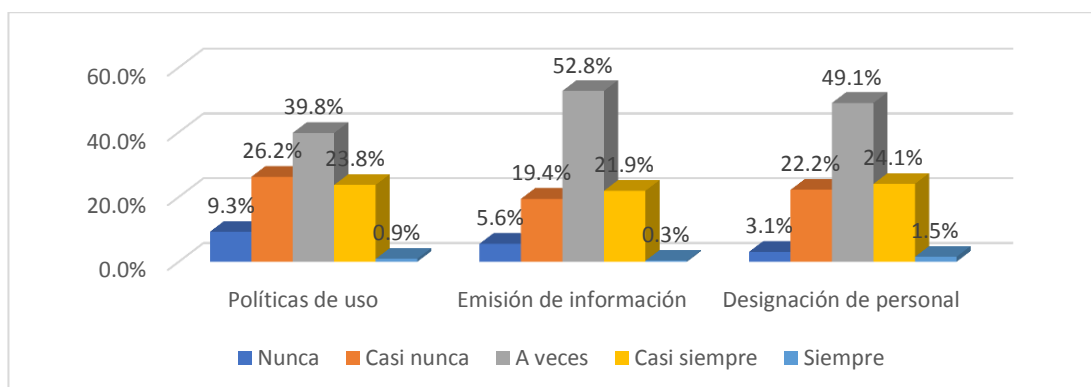


Gráfico 1. Planificación operativa

En la tabla y gráfico 1 se observa la percepción de los usuarios respecto a la planificación operativa del uso de las TIC en la Municipalidad Provincial de Requena, dado ello, se evidencia que el 39.8% considera que el personal a veces hace un buen uso de las TIC en el proceso de atención; asimismo, el 52.8% considera que el personal a veces conoce y tiene acceso a toda la información necesaria para atenderlo; por otro lado, el 49.1% considera que el personal a veces muestra preparación y conocimiento pleno en el uso de las tic.



Tabla 2

*Gobierno municipal electrónico*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Habilitación de un sitio web	19	5.9%	70	21.6%	177	54.6%	51	15.7%	7	2.2%
Participación de la ciudadanía en los asuntos públicos	23	7.1%	73	22.5%	150	46.3%	75	23.1%	3	1.0%
Servicios municipales en línea	34	10.5%	125	38.6%	112	34.6%	48	14.8%	5	1.5%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Requena

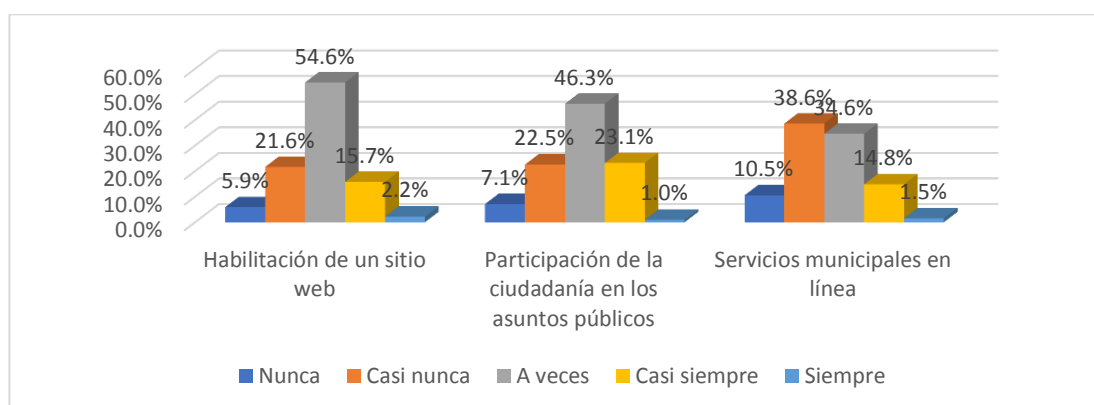


Gráfico 2. Gobierno municipal electrónico

En la tabla y gráfico 2, se observa la percepción de los usuarios respecto al gobierno municipal electrónico, que al cuantificarlo, se evidencia que el 54.6% de encuestados considera que el sitio web de la Municipalidad Provincial de Requena a veces no se encuentra habilitado; además, el 46.3% considera que el sitio web a veces facilita la participación ciudadano en los asuntos públicos; al mismo tiempo, el 38.6% considera que casi nunca ha podido realizar algún servicio en línea.

Tabla 3

*Simplificación de tramites*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Uso de materiales multimedia	21	6.5%	66	20.4%	183	56.5%	45	13.9%	9	2.8%
Uso de medios de comunicación	15	4.6%	78	24.1%	87	26.9%	83	25.6%	61	18.8%
El correo electrónico como puente	16	4.9%	62	19.1%	195	60.2%	49	15.1%	2	0.7%
Registro de datos	16	4.9%	69	21.3%	173	53.4%	55	17.0%	11	3.4%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Requena

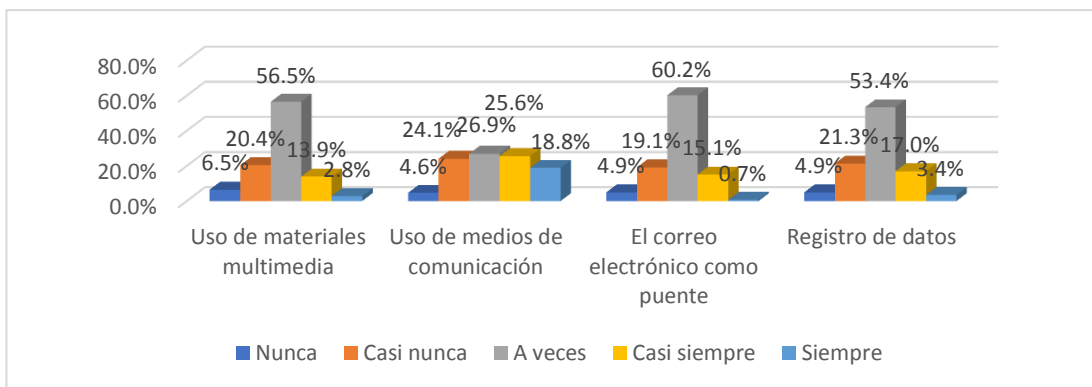


Gráfico 3. Simplificación de trámites

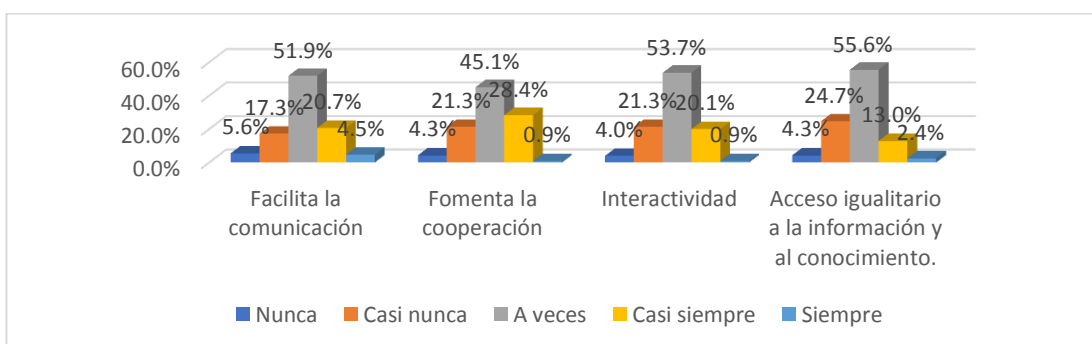
Respecto a la simplificación de trámites, en la tabla y gráfico 3 se observa que el 56.5% de los usuarios encuestados considera que en la atención a veces se utilizan materiales multimedia; asimismo, el 26.9% considera que a veces utilizan los medios de comunicación social para la atención, sin embargo, el 24.1% considera que esto casi nunca sucede; además, el 60.2% considera que a veces utilizan el correo electrónico para facilitar los trámites documentarios; por último, el 53.4% considera que la municipalidad a veces genera un registro de datos con la información de todos los usuarios.

Tabla 4

*Beneficios de las TIC*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Facilita la comunicación	18	5.6%	56	17.3%	168	51.9%	67	20.7%	15	4.5%
Fomenta la cooperación	14	4.3%	69	21.3%	146	45.1%	92	28.4%	3	0.9%
Interactividad	13	4.0%	69	21.3%	174	53.7%	65	20.1%	3	0.9%
Acceso igualitario a la información y al conocimiento.	14	4.3%	80	24.7%	180	55.6%	42	13.0%	8	2.4%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Requena



#### Gráfico 4. Beneficios de las TIC

En la tabla y gráfico 4 se evidencia la percepción de los usuarios respecto a los beneficios de las tecnologías de información y comunicación, dado ello, el 51.9% de los encuestados considera que el uso de las TIC a veces facilita la comunicación con la municipalidad; asimismo, el 45.1% considera que el uso de las TIC a veces fomenta la cooperación en la municipalidad; por otro lado, el 53.7% considera que las TIC a veces genera interactividad con el usuario; por último, el 55.6% demuestra que el acceso a la información y conocimiento a veces es igualitario.

#### Atención al usuario

Tabla 5

#### Herramientas para la atención

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Materiales de escritorio	44	13.6%	48	14.8%	135	41.7%	81	25.0%	16	4.9%
Materiales informáticos	28	8.6%	68	21.0%	149	46.0%	73	22.5%	6	1.9%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Requena

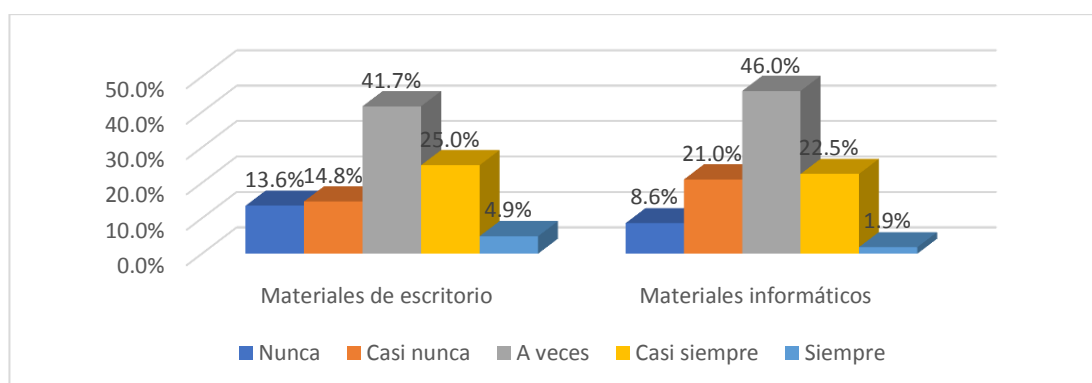


Gráfico 5. Herramientas para la atención

En cuanto a la segunda variable, en la tabla y gráfico 5 se observa la percepción de los usuarios respecto a las herramientas de atención de la Municipalidad Provincial de Requena, dado ello, el 41.7% considera que el personal a veces cuenta con todos los materiales de escritorio necesarios; asimismo, el 46% considera que el personal a veces hace uso de las herramientas informáticas para atender a los usuarios.

Tabla 6

*Comportamiento de la atención*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Amabilidad	29	9.0%	50	15.4%	171	52.8%	71	21.9%	3	0.9%
Mostrar atención	31	9.6%	79	24.4%	140	43.2%	73	22.5%	1	0.3%
Tener una presentación adecuada	31	9.6%	65	20.1%	160	49.4%	67	20.7%	1	0.2%
Atención personal y amable	32	9.9%	78	24.1%	156	48.1%	53	16.4%	5	1.5%
Tener a mano la información adecuada	31	9.6%	70	21.6%	167	51.5%	46	14.2%	10	3.1%
Expresión corporal y oral adecuada	34	10.5%	96	29.6%	153	47.2%	31	9.6%	10	3.1%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Requena

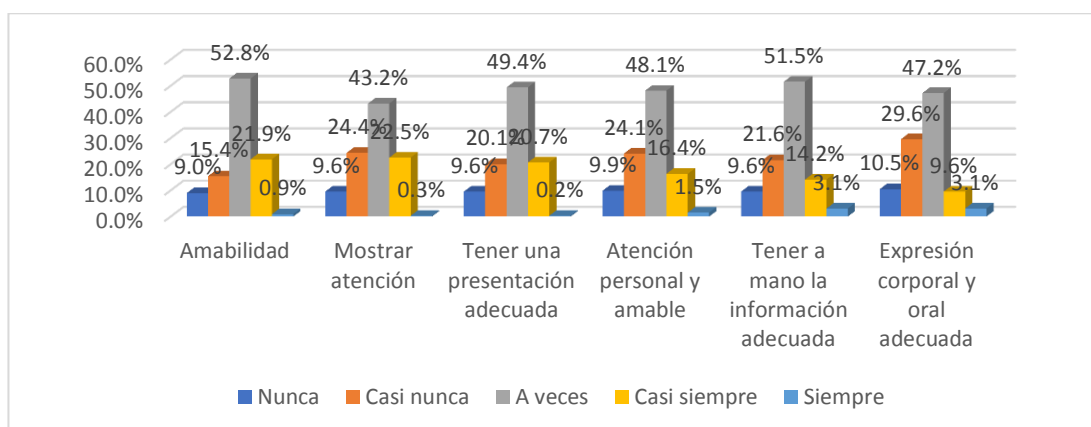


Gráfico 6. Comportamiento de la atención

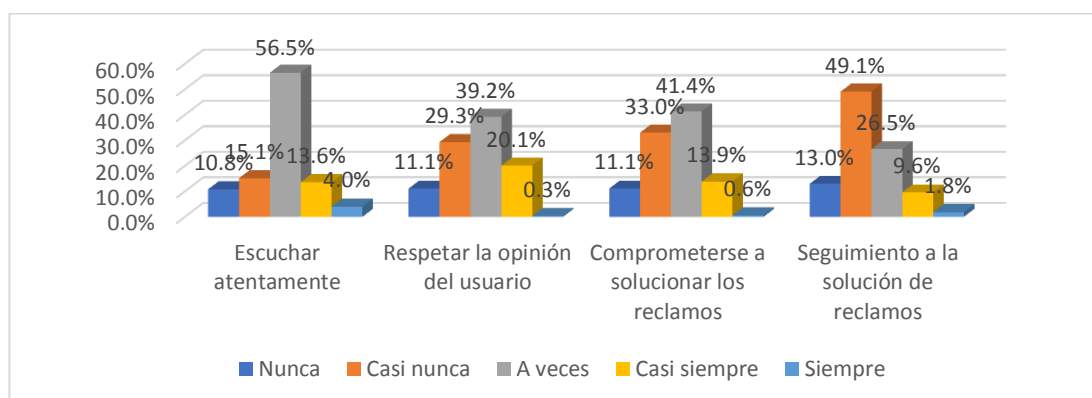
En la tabla y gráfico 6 se observa la evaluación del comportamiento de la atención, por lo tanto, el 52.8% de los usuarios encuestados considera que el personal a veces ha demostrado amabilidad en la atención; asimismo, el 43.2% considera que el personal a veces es atento ante los requerimientos; al mismo tiempo, el 49.4% considera que el personal a veces muestra la capacidad de atender todas sus inquietudes; además, el 48.1% considera que a veces la atención es personalizada; por otro lado, el 51.5% considera que el personal a veces cuenta con la información necesaria y adecuada para atender al usuario; por último, el 47.2% considera que el personal a veces muestra expresiones corporales y orales que generen seguridad y confianza en el servicio.

Tabla 7

*Respuesta a los reclamos*

	N		CN		AV		CS		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Escuchar atentamente	35	10.8%	49	15.1%	183	56.5%	44	13.6%	13	4.0%
Respetar la opinión del usuario	36	11.1%	95	29.3%	127	39.2%	65	20.1%	1	0.3%
Comprometarse a solucionar los reclamos	36	11.1%	107	33.0%	134	41.4%	45	13.9%	2	0.6%
Seguimiento a la solución de reclamos	42	13.0%	159	49.1%	86	26.5%	31	9.6%	6	1.8%

Fuente: encuesta aplicada a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Requena



*Gráfico 7. Respuesta a los reclamos*

Respecto a la dimensión respuesta a los reclamos, el 56.5% de los usuarios encuestados considera que el personal a veces escucha atentamente las necesidades del usuario; asimismo, el 39.2% considera que el personal a veces respeta la opinión ante algún caso de discusión, sin embargo el 29.3% considera que esto casi nunca sucede; además, el 41.4% considera que el personal a veces se compromete e intenta dar solución a los reclamos, a pesar de ello, el 33% considera que casi nunca lo hacen; por último, el 49.1% considera que el personal a veces demuestra preocupación por dar solución a los reclamos.

## 4.2. Análisis inferencial

El análisis inferencial se realizó a partir del tratamiento de los datos en el programa SPSS, logrando realizar la prueba de normalidad y las pruebas de hipótesis correspondientes, las mismas que se interpretan posteriormente.

Tabla 8

### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
TIC	0,187	324	0,000
Planificación operativa	0,180	324	0,000
Gobierno municipal electrónico	0,177	324	0,000
Simplificación de trámites	0,201	324	0,000
Beneficios de las TIC	0,203	324	0,000
Atención al usuario	0,241	324	0,000

Fuente: datos procesados en el programa estadístico SPSS.

En la tabla 8 se logra observar los resultados extraídos de la prueba de normalidad a través del estadístico Kolmogorov-Smirnov pues se han analizado 324 casos (muestra del estudio), dado ello, se evidencia una significancia de 0,000 para la variable tecnologías de información, sus dimensiones y la variables a atención al usuario, por lo tanto, al tener como un valor esperado de 0,05 (5%) y haber obtenido un resultado menor, se determina que la distribución de los datos procesados no es normal, lo que implica optar por el estadístico de correlación Rho de Spearman.

### Hipótesis general

Tabla 9

### *Relación entre la planificación operativa y la atención al usuario*

			TIC	Atención al usuario
Rho de Spearman	TIC	Coefficiente de correlación	1,000	0,650**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	324	324
	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	0,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	324	324

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

Fuente: datos procesados en el programa estadístico SPSS.

En la tabla 9 se logra observa una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al p-valor esperado (0,05 = margen de error) se rechaza la hipótesis nula, pudiendo aceptar la hipótesis de investigación la cual determina que las tecnologías de información y comunicación se relacionan con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020; observándose también un coeficiente de correlación de 0,650 la cual es positiva moderada.

### Hipótesis específica 1

Tabla 10

*Relación entre la planificación operativa y la atención al usuario*

			Planificación operativa	Atención al usuario
Rho de Spearman	Planificación operativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,551**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	324	324
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	0,551**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	324	324

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

Fuente: datos procesados en el programa estadístico SPSS.

Posteriormente, en la tabla 10 se logra observa una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al p-valor esperado (0,05 = margen de error) se rechaza la hipótesis nula, pudiendo aceptar la hipótesis de investigación la cual determina que la planificación operativa se relaciona con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020; observándose también un coeficiente de correlación de 0,551 la cual es positiva moderada.

### Hipótesis específica 2

Tabla 11

*Relación entre el gobierno municipal electrónico y la atención al usuario*

			Gobierno municipal electrónico	Atención al usuario
Rho de Spearman	Gobierno municipal electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	0,529**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	324	324
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación	0,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	324	324

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

Fuente: datos procesados en el programa estadístico SPSS.

Asimismo, en la tabla 11 se logra observar una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al p-valor esperado (0,05 = margen de error) se rechaza la hipótesis nula, pudiendo aceptar la hipótesis de investigación la cual determina que el gobierno municipal electrónico se relaciona con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020; observándose también un coeficiente de correlación de 0,529 la cual es positiva moderada.

### Hipótesis específica 3

Tabla 12

*Relación entre la simplificación de trámites y la atención al usuario*

			Simplificación de trámites	Atención al usuario
Rho de Spearman	Simplificación de trámites	Coefficiente de correlación	1,000	0,550**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	324	324
	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	0,550**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	324	324

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

Fuente: datos procesados en el programa estadístico SPSS.

Además, en la tabla 12 se logra observar una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al p-valor esperado (0,05 = margen de error) se rechaza la hipótesis nula, pudiendo aceptar la hipótesis de investigación la cual determina que la simplificación de trámites se relaciona con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020; observándose también un coeficiente de correlación de 0,550 la cual es positiva moderada.

### Hipótesis específica 4

Tabla 13

*Relación entre los beneficios de las TIC y la atención al usuario*

			Beneficio de las TIC	Atención al usuario
Rho de Spearman	Beneficios de las TIC	Coefficiente de correlación	1,000	0,524**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	324	324
	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	0,524**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	324	324

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

Fuente: datos procesados en el programa estadístico SPSS.



Por último, en la tabla 12 se logra observar una significancia (bilateral) de 0,000 que al ser menor al p-valor esperado (0,05 = margen de error) se rechaza la hipótesis nula, pudiendo aceptar la hipótesis de investigación la cual determina que los beneficios de las TIC se relacionan con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020; observándose también un coeficiente de correlación de 0,524 la cual es positiva moderada.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Tras el análisis de los resultados se ha podido identificar una serie de deficiencias en cuanto al uso de las tecnologías de información y comunicación, ello debido a la poca utilización de las herramientas digitales para la atención al usuario, así como la poca utilización de los medios de comunicación social, el correo electrónico dificulta una comunicación permanente con los usuarios, situación que además ha sido contrastada por una significancia de 0,000 y corroborada por un coeficiente de correlación de 0,650 la cual es positiva moderada; es decir las tecnologías de información y comunicación se relacionan con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, en el año 2020. Una situación similar se evidencia en la investigación de Beraun y Morales (2015) pues explica que los funcionarios hacen poco uso de las herramientas virtuales dentro de su labor diaria, lo cual le ha acarreados problemas relacionados con la ineficiente gestión de los tiempos y procesos dentro de la institución, lo cual se ha visto reflejada en la calidad de servicio brindado a la población. Dado ello, en la actualidad se ve la gran importancia que tiene la utilización de los medios digitales para la comunicación con las personas externas a las organizaciones, herramientas físicas y virtuales que contribuyen atender las inquietudes y requerimientos de los usuarios de manera inmediata.

Al mismo tiempo se ha identificado a través de la presente investigación que existe dificultades para implementar el gobierno electrónico en la Municipalidad Provincial de Requena, puesto que pocas veces se encuentra habilitada el sitio web, además que pocas veces facilita la participación ciudadana, por lo que, también se evidencia la mínima posibilidad de ser atendido por la web, situación que en cierto modo afecta la eficiente atención al usuario, como es demostrada a través de la estadística inferencial, es decir, se ha determinado que el gobierno municipal electrónico se relaciona con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, en el año 2020; contrastada por una significancia de 0,000 y corroborada por un coeficiente de correlación de 0,529 la cual es positiva

moderada. Esteban (2015) a través de su investigación pone en evidencia resultados similares, pues precisa que la regular implementación de las tecnologías de información y comunicación que permitan el enlace permanente con los usuarios a través de la red de internet dificulta brindar un buen servicio. Situación problemática que se hace más relevante ya que en la actualidad el estado ha venido a lo largo del 2020 fortaleciendo el trabajo virtual y las atenciones a los usuarios de igual manera.

Por otro lado, a través de la presente investigación se ha podido identificar ciertas deficiencias en la atención al usuarios, pues se evidencia mínima utilización de materiales informáticos para atender a los usuarios de manera virtual, además, se ha identificado que pocas veces se observa un comportamiento adecuado de los empleados para atender al requerimiento de servicios o tramites de los usuarios, ello ha quedado demostrado en el mínimo interés o preocupación de los empleados para acelerar o facilitar la información o servicio requerido, asimismo, se evidencia dificultades para dar solución inmediata a reclamos o inquietudes de los usuarios. Resultado que guarda similitud con la investigación de Valero (2016), pues explica que la atención brindada por la Municipalidad Distrital de Lurín es mala, puesto que no cuenta con un ambiente adecuado, y las herramientas necesarias para poder desarrollar sus funciones.

## CAPÍTULO VI: PROPUESTA

### PLAN DE INTEGRACIÓN DE LAS TIC

#### Justificación

Debido a la situación problemática identificada en la Municipalidad Provincial de Requena, se prevé la integración de las Tecnologías de Información y Comunicación como medio necesario para mejorar la atención al usuario. Es muy cierto que cada vez más en la sociedad de la información y del conocimiento la comunicación se desarrolla a través de las TIC, por lo que la forma de vida se desarrolla de forma diferente.

Es por ello, que se requiere de estrategias que fortalezcan y permitan la incorporación de las TIC a las actividades y procedimientos que se desarrollan en la municipalidad. Por lo tanto, el diseño de una estrategia para la incorporación de las TIC demanda la participación de los actores involucrados en el proceso de atención al usuario. Dichos actores, los concebimos como la institución, los empleados y los usuarios. Todos ellos hacen el equilibrio institucional y sin la participación de todos, no habrá plan estratégico que funcione.

Posteriormente se presenta una tabla con las estrategias diseñadas y objetivos que las comprometen:

Objetivo 1. Desarrollo de proyectos para el aseguramiento de la infraestructura tecnológica para garantizar la accesibilidad a los recursos TIC.	
1.1.	Asegurar los parámetros que evalúan la calidad de atención de los servicios prestados en la municipalidad, como elementos que justifican las necesidades de recursos TIC
1.2.	Aplicar a las convocatorias emitidas por organismo que proveen de recursos económicos para la sustentabilidad de las TIC
Objetivo 2. Mejorar el nivel de implementación y uso de las TIC	
2.1.	Incorporación de las TIC como herramientas del empleado en todos los servicios de la municipalidad.
2.2.	Sensibilizar a los gerentes sobre las ventajas del uso de las TIC
2.3.	Sensibilizar los empleados sobre las posibilidades y ventajas del uso de las TIC en los servicios municipales.
2.4.	Implementar la dotación de los recursos TIC para la atención a los

	usuarios
2.5.	Implementación de centros de recursos TIC y áreas de apoyo técnico
Objetivo 3. Capacitar a todo el personal en el dominio y uso de las TIC para la atención al usuario.	
3.1.	Diseñar un plan de formación en TIC para los empleados
3.2.	Diseñar las procedimientos y lineamientos para la atención al usuario
3.3.	Implementar mecanismo para el reconocimiento de la formación del empleado y la calidad de atención.

## **CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES**

Respecto al objetivo general y específicos de la investigación, el trabajo ha llegado a las siguientes conclusiones:

Las tecnologías de información y comunicación se relacionan con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, en el año 2020; esto se ha podido contrastar tras la obtención de una significancia de 0,000 y corroborada por un coeficiente de correlación de 0,650 siendo esta positiva moderada.

La planificación operativa se relaciona con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, en el año 2020; esto se ha podido contrastar tras la obtención de una significancia de 0,000 y corroborada por un coeficiente de correlación de 0,551 siendo esta positiva moderada.

El gobierno municipal electrónico se relaciona con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, en el año 2020; esto se ha podido contrastar tras la obtención de una significancia de 0,000 y corroborada por un coeficiente de correlación de 0,529 siendo esta positiva moderada.

La simplificación de trámites se relaciona con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, en el año 2020; esto se ha podido contrastar tras la obtención de una significancia de 0,000 y corroborada por un coeficiente de correlación de 0,550 siendo esta positiva moderada.

Los beneficios de las TIC se relacionan con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, en el año 2020; esto se ha podido contrastar tras la obtención de una significancia de 0,000 y corroborada por un coeficiente de correlación de 0,524 siendo esta positiva moderada.

## **CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES**

Dada las conclusiones a las que ha llegado la presente investigación, se realiza las siguientes recomendaciones:

Se recomienda al gerente de la Municipalidad Provincial de Requena evaluar los sistemas informáticos que actualmente posee la municipalidad, para que, a partir de ello, se pueda realizar los cambios y mejoras necesarias, de tal forma se pueda responder a los usuarios de acuerdo a sus exigencias y necesidades.

Asimismo, se recomienda al gerente de la municipalidad, mejorar los sistemas informáticos para que los servicios virtuales respondan de manera confiable, ofreciendo rapidez en las respuestas a los usuarios.

Se recomienda también, facilitar a los usuarios los medios de comunicación, como es el WhatsApp, Facebook y correo electrónico institucional para que estos se comuniquen por el medio que le sea más factibles, al mismo tiempo utilizar estos medios para poder actualizar información de los usuarios.

Además, se recomienda al gerente de la municipalidad, comunicar a los usuarios los procesos virtuales que debe realizar para realizar sus trámites, de tal forma el usuario siga los pasos correspondientes.

Se recomienda al gerente de recursos humanos de la municipalidad, programas capacitaciones periódicas para lograr el fortalecimiento de las capacidades, conocimiento y habilidades de los empleados en temas relacionados a las herramientas que faciliten la comunicación interna y con los usuarios, lo cual contribuya a la mejor coordinación de las actividades y los servicios prestados.

## CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ampudia, I. V., y Ruiz, R. S. (2015). *Influencia de la tecnología de la información y la comunicación en el rendimiento académico de los estudiantes de la facultad de ingeniería de sistemas e informática de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú.
- Ávila, W. D. (enero - junio de 2013). Hacia una reflexión histórica de las TIC. *Hallazgos*, 10(19).
- Ayala, E., y Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la información y comunicación*. Lima, Perú: Fondo Editorial de la UIGV.
- Balarezo, S. (2013). *MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE*. Quito, Ecuador: Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer - CEPAM. Obtenido de ISBN: 978-9942-9882-6-3
- Ballesteros, A. (2016). *Las TIC, en las administraciones municipales*. Argentina: Universidad Nacional de La Plata.
- Beraun, M. Y., y Morales, M. N. (2015). *El uso de la tecnología de la información y comunicación (TIC) en la Gestión de la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2014*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.
- Berry, L. (2013). *Un buen servicio ya no basta*. España: Deusto.
- Brown, A. (2013). *Gestión de la atención al cliente*. Madrid, España: Diaz de Santos, S.A.
- Carvajal, L., Ormeño, J., y Valverde, Á. (2015). *FPB - Atención al cliente*. España: EDITEX.
- Chang, J. J. (2015). *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Chon, K.-S., y Sparrowe, R. (2010). *Atención al cliente en hostelería*. México: Paraninfo.



- Cobo, J. C. (2009). *El concepto de tecnologías de la información. Benchmarking sobre las definiciones de las TIC en la sociedad del conocimiento*. México: Cristobal Cobo.
- Collins, R. (2005). *Sociología de las filosofías. Una teoría global del cambio intelectual*. Barcelona, España: Hacer. ISBN: 84-88711-59-X.
- Cordovez, C. (2014). La Utilización De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (Tic). *En La Enseñanza De La Optometría*, 1(1-5). Obtenido de <https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Dárdon, S. C. (2017). *Integración de la tecnología de la información y comunicación (TIC) en la asignatura de Ciencias Sociales de 4to primaria a 3ro básico*. Tesis de pregrado, UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR, Guatemala.
- Esteban, I. J. (2015). *Ciudades Digitales. Las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Gobiernos Locales. Los casos Junín, Mercedes, y Tigre (Provincia de Buenos Aires)*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina.
- Estrada, W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Lima, Perú: IPAE.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ta ed.). Méxoco DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Magallanes, S. A., y Quevedo, C. (2015). *Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto - Punchana - 2015*. Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Perú.
- Mendoza, L. M. (2017). *La Calidad de Atención y su Relación con la Satisfacción al Usuario en el Centro de Salud, La Victoria, 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Miquel, R. (2011). *Las Teorías de la Comunicación ante el reto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)*. Barcelona, España: Institut de la Comunicació (InCom-UAB). ISSN 2014-0576.
- Naser, A., y Concha, G. (2014). *Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas / CEPAL - Serie Gestión Pública N° 79. ISSN 1680-8827.

- Osorio, C. (2002). Enfoques sobre la tecnología. *Revista Iberoamerica de Ciencia, Tecnología, Sociedad*(2), pp. 1-17. Obtenido de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/dcart?info=link&codigo=741537&orden=8346>
- Ruiz, J. E., Ramirez, F., y Chung, L. (2015). *Influencia del nivel de conocimiento de tecnologías de información comunicaciones (TIC) en el nivel de madurez Cobit del Instituto Superior Tecnológico Pedro A. del Aguila Hidalgo de la ciudad de Iquitos en el año 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos, Peru.
- Saloner, P., Shepard, E., y Podolny, A. (2008). *Administración Estratégica: Atención al cliente*. México: Noriega.
- Temprano, A., y Gallego, D. J. (2009). Diseño, desarrollo e implementación de un software libre. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*(34), pp. 165-177.
- Valero, L. (2016). *Satisfacción en la atención del usuario externo por grupos de edad Municipalidad Distrital de Lurín 2016*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Vega y Reyes. (2015). *Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en la Gestión Judicial de la dirección seccional de administración judicial de cucuta*. (Tesis de Maestría), Universidad Libre, Medellín. Obtenido de [https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2237/T\\_MBA\\_45.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2237/T_MBA_45.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villa, J. P. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios*. España: OBELISCO.
- Yáñez, R. (2012). *TICs para un municipio moderno: experiencias y propuestas*. Bolivia: PADEM.

# **ANEXOS**

## 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección de datos
<p>Uso de las tecnologías de información y comunicación en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, año 2020</p>	<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre las tecnologías de información y comunicación en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020?</p> <p><b>Problemas específicas</b> ¿Cuál es la relación entre la planificación operativa y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020? ¿Cuál es la relación entre el gobierno municipal electrónico y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020? ¿Cuál es la relación entre la simplificación de trámites y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020? ¿Cuál es la relación entre los beneficios de las TIC y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre las tecnologías de información y comunicación en la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre la planificación operativa y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020. Determinar la relación entre el gobierno municipal electrónico y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020. Determinar la relación entre la simplificación de trámites y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020. Determinar la relación entre los beneficios de las TIC y la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>Hi:</b> Las tecnologías de información y comunicación se relaciona con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>Hi1:</b> La planificación operativa se relaciona significativamente con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020. <b>Hi2:</b> El gobierno municipal electrónico se relaciona significativamente con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020. <b>Hi3:</b> La simplificación de trámites se relaciona significativamente con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020. <b>Hi4:</b> Los beneficios de las TIC se relaciona con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Requena, 2020.</p>	<p><b>Tipo de estudio:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño de estudio:</b> Descriptivo - correlacional</p>	<p><b>Población:</b> La población estuvo conformada por los usuarios que acuden a realizar trámites en la Municipalidad Provincial de Requena, los cuales de acuerdo a los registros de dicha entidad se atiende a un promedio de 2655 personas en el periodo de un mes.</p> <p><b>Muestra:</b> De tal modo, la muestra estuvo conformada por 324 usuarios que asisten a realizar trámites en la Municipalidad Provincial de Requena.</p> <p><b>Procesamiento de datos:</b> Se utilizó el programa Excel para tabular y procesar los datos, posteriormente se utilizó el programa SPSS V.24.</p>	<p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

## 2. Operacionalización de variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Tecnologías de información y comunicación (TIC)	Herramienta que permite facilitar y agilizar los cambios paradigmáticos de las organizaciones generando mayor conocimiento, desarrollo e innovación.	La variable será evaluada a través de cuatro componentes relacionado al manejo de las Tic.	Planificación operativa	Políticas de uso	1, 2, 3	Cuestionario
				Emisión de información		
				Designación de personal		
			Gobierno municipal electrónico	Habilitación de un sitio web	4, 5, 6	
				Participación de la ciudadanía en los asuntos públicos		
				Servicios municipales en línea		
			Simplificación de tramites	Uso de materiales multimedia	7, 8, 9, 10	
				Uso de medios de comunicación		
				El correo electrónico como puente		
				Registro de datos		
			Beneficios de las TIC	Facilita la comunicación	11, 12, 13, 14.	
				Fomenta la cooperación		
Interactividad						
Acceso igualitario a la información y al conocimiento.						

Variable 2	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Atención al usuario	Proceso estructurado que se desarrolla para recibir, escuchar y responder a las necesidades de la persona, mostrando ante ello una buena presentación personal, una sonrisa, amabilidad en el trato y sobre todo la educación.	La variable será evaluada a través de tres componentes relacionado al proceso de atención	Herramientas para la atención	Materiales de escritorio	1, 2	Cuestionario
				Materiales informáticos		
			Comportamiento de la atención	Amabilidad	3, 4, 5, 6, 7, 8	
				Mostrar atención		
				Tener una presentación adecuada		
				Atención personal y amable		
				Tener a mano la información adecuada		
			Respuesta a los reclamos	Expresión corporal y oral adecuada	9, 10, 11, 12.	
				Escuchar atentamente		
				Respetar la opinión del usuario		
				Comprometerse a solucionar los reclamos		
			Seguimiento a la solución de reclamos			

### 3. Estadística complementaria

#### Análisis de fiabilidad – Alfa de Cronbach

#### Variable 1: Tecnologías de Información y Comunicación

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	324	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	324	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,848	14

#### Variable 2: Atención al usuario

##### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	324	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	324	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	12

#### 4. Instrumentos de recolección de datos

##### CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Buenos días, a continuación, se le muestra un cuestionario con 14 interrogantes (el cual posee un valor mínimo de 14 puntos y un valor máximo de 70 puntos), el cual busca analizar el manejo de las tecnologías de información y comunicación hecha por la Municipalidad Provincial de Requena, el cuestionario posee 5 opciones de respuesta, por lo que se le pide que responda con total sinceridad y marque con una X el casillero que usted considere este más acorde con su punto de vista, teniendo en cuenta que (1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre).

<b>Planificación operativa</b>		<b>Valoración</b>				
1	¿El personal hace un buen uso de las Tic en el proceso de atención?	1	2	3	4	5
2	¿El personal conoce y tiene acceso a toda la información necesaria para atenderlo?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que el personal muestra preparación y conocimiento pleno en el uso de las Tic?	1	2	3	4	5 P
<b>Gobierno municipal electrónico</b>		<b>Valoración</b>				
4	¿Considera que el sitio web de la municipalidad se encuentra habilitado para todos los usuarios?	1	2	3	4	5
5	¿Considera el sitio web facilita la participación ciudadana en los asuntos públicos?	1	2	3	4	5
6	¿Ud. ha podido realizar algún servicio municipal en línea?	1	2	3	4	5
<b>Simplificación de tramites</b>		<b>Valoración</b>				
7	¿En la atención se utilizan materiales multimedia?	1	2	3	4	5
8	¿Se utilizan los medios de comunicación social (redes sociales) para la atención al usuario?	1	2	3	4	5
9	¿Se utiliza el correo electrónico para facilitar los trámites documentarios?	1	2	3	4	5
10	¿Considera que la municipalidad genera un registro de datos con la información de todos los usuarios?	1	2	3	4	5
<b>Beneficios de las TIC</b>		<b>Valoración</b>				
11	¿Considera que el uso de las Tic en la municipalidad facilita la comunicación?	1	2	3	4	5
12	¿Considera que el uso de las Tic en la municipalidad fomenta la cooperación?	1	2	3	4	5
13	¿Considera que el uso de las Tic en la municipalidad genera interactividad?	1	2	3	4	5
14	¿Considera que es acceso a la información y conocimiento es igualitario?	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA ATENCIÓN AL USUARIO

Buenos días, a continuación, se le muestra un cuestionario con 12 interrogantes (el cual posee un valor mínimo de 12 puntos y un valor máximo de 60 puntos), el cual busca analizar la idoneidad de la atención brindada al usuario por parte de la Municipalidad Provincial de Requena. El cuestionario posee 5 opciones de respuesta, por lo que se le pide que responda con total sinceridad y marque con una X el casillero que usted considere este más acorde con su punto de vista, teniendo en cuenta que (1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre).

<b>Herramientas para la atención</b>		<b>Valoración</b>				
1	¿Considera que el personal que le atendió cuenta con todos los materiales de escritorio necesarios?	1	2	3	4	5
2	¿Considera que el personal hace uso de las herramientas informáticas para atenderlo?	1	2	3	4	5
<b>Comportamiento de la atención</b>		<b>Valoración</b>				
3	¿Considera que el personal le ha mostrado amabilidad en la atención?	1	2	3	4	5
4	¿Considera que el personal es atento ante los requerimientos?	1	2	3	4	5
5	¿El personal muestra capacidad para atender a todas sus inquietudes?	1	2	3	4	5
6	¿Considera que la atención es personalizada hasta el momento que se retira de la institución?	1	2	3	4	5
7	¿El personal cuenta con la información necesaria y adecuada para atenderlo?	1	2	3	4	5
8	¿Considera que el personal muestra expresiones corporales y orales que generen seguridad en el servicio?	1	2	3	4	5
<b>Respuesta a los reclamos</b>		<b>Valoración</b>				
9	¿Considera que el personal escucha atentamente sus necesidades, por lo que comprende la misma?	1	2	3	4	5
10	¿Considera que el personal respeta su opinión ante algún caso de discusión?	1	2	3	4	5
11	¿El personal se compromete e intenta inmediatamente dar solución a los reclamos?	1	2	3	4	5
12	¿El personal demuestra preocupación por dar solución a los reclamos?	1	2	3	4	5



## 5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

### Consentimiento Informado de Participación en Proyecto de Investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada Uso De Tecnologías De Información Y Comunicación En La Atención Al Usuario De La Municipalidad Provincial De Requena, 2020 de autoría del Sr. .... tiene como objetivo medir la relación entre las tecnologías de información y comunicación y la atención al usuario.

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

**Nombre del participante:**

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....  
NOMBRE  
Investigador Responsable