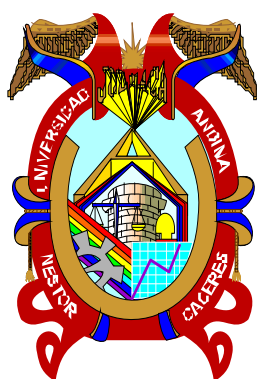




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE COJATA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. NOEMI SUCASACA PACORI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

**INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA CALIDAD DEL
SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE COJATA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

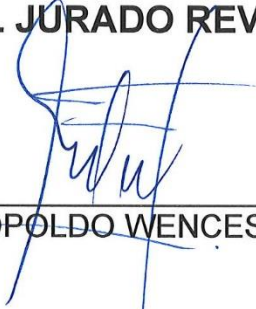
Bach. NOEMI SUCASACA PACORI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

:


Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

:


Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

**RESOLUCIÓN N°381-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 01 de diciembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 12366, presentado por **NOEMI SUCASACA PACORI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COJATA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **NOEMI SUCASACA PACORI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | | |
|-------------------|---|-------------------------------------|
| * PRESIDENTE | : | Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI |
| * 1er. MIEMBRO | : | Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |
| * 2do. MIEMBRO | : | Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA |
| * ASESOR DE TESIS | : | Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | | |
|---------|---|---------------------------------|
| * Lugar | : | salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : | jueves, 04 de diciembre de 2025 |
| * Hora | : | 8: 00 a.m |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (a)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 520-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 12 de ~~setiembre~~ 2025

VISTOS:

El Expediente 2025-CU-729 de fecha 17 de marzo de 2025, del **Bach. NOEMI SUCASACA PACORI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, **Escuela Profesional de Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. NOEMI SUCASACA PACORI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COJATA, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COJATA, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. NOEMI SUCASACA PACORI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- RPC/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNIDAD INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 626-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 25 de noviembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-15589** de fecha 28 de octubre del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. NOEMI SUCASACA PACORI**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COJATA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. **ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COJATA, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. NOEMI SUCASACA PACORI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR DE INVESTIGACIÓN** al (a la) docente Dr. **ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]
Dr. Sc. S. Leimato Aguilar Pineda
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)



ACCESO AL CRÉDITO BANCARIO Y CRECIMIENTO EMPRESARIAL EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO DE SANTA ROSA DE AZÁNGARO, PUNO 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

14%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

5%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

6

repositorio.upsc.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.upla.edu.pe

Fuente de Internet

1%



METADATOS COMPLEMENTARIOS - UANCV

Título de la Tesis	
INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COJATA, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	NOEMI SUCASACA PACORI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74465136
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-7900-5520
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02413103
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8602-3219
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin Financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: Huancané Distrito: Cojata MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COJATA Coordenadas: Latitud: -15.0153787 Longitud: -69.3650849 URL Maps:  https://maps.app.goo.gl/svXBXDwutoa9GQyr8
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Noviembre 2024 – Diciembre 2025
URL de disciplinas OCDE	Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colanwenanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo NOEMI SUCASACA PACORI, identificado con DNI
Nro. 74465136, en mi condición de egresado de:

- ☒ **Escuela Profesional**
☐ **Programa de Segunda Especialidad,**
☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación**, ☐ **Trabajo Académico**
denominada:
INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COJATA, 2024

Asesorado por: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 30 de DICIEMBRE del 2025



Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mis amados padres, Livia Pacori Mamani y Moisés Sucasaca Apaza, cuya fortaleza y amor incondicional han sido el cimiento de mis sueños. Su esfuerzo, sacrificio y ejemplo han guiado cada uno de mis pasos, inspirándome a perseverar con valentía. Este logro es reflejo de su entrega y dedicación, pues en su apoyo inquebrantable encontré la luz para avanzar. Con gratitud eterna, les dedico este trabajo como testimonio de todo lo que han sembrado en mí.



AGRADECIMIENTO

Al Dr. Enrique Genaro Apaza Chirinos por su invaluable guía y compromiso durante el desarrollo de esta tesis. Su orientación, conocimientos y exigencia académica fueron fundamentales para consolidar este trabajo.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	14
1.2. Delimitación de la investigación	18
1.2.1. Delimitación espacial	18
1.2.2. Delimitación social	18
1.2.3. Delimitación temporal	18
1.3. Formulación del problema.....	19
1.3.1. General	19
1.3.2. Específicos.....	19
1.4. Justificación del estudio	19

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general	23
2.2. Objetivos específicos	23



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1.	Antecedentes de la investigación.....	24
3.1.1.	A nivel internacional.....	24
3.1.2.	A nivel nacional.....	27
3.1.3.	A nivel regional	31
3.2.	Bases teóricas.....	36
3.2.1.	Soporte teórico de la Variable 1: Inteligencia artificial.....	36
3.2.2.	Soporte teórico de la Variable 2: Calidad del servicio publico	45
3.3.	Marco conceptual	64
3.3.1.	Atención al ciudadano	64
3.3.2.	Automatización	64
3.3.3.	Calidad de servicio público	64
3.3.4.	Confiabilidad	64
3.3.5.	Digitalización.....	64
3.3.6.	Eficiencia.....	64
3.3.7.	Gestión pública	64
3.3.8.	Inteligencia Artificial (IA)	64

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1.	Hipótesis general.....	65
4.2.	Hipótesis específica.....	65
4.3.	Variables.....	66



4.4. Operacionalización de variables	67
--	----

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación	69
5.2. Métodos aplicados a la investigación	69
5.3. Tipo de investigación.....	70
5.4. Nivel de investigación.....	70
5.5. Diseño de investigación	71
5.6. Población y muestra.....	72
5.6.1. Población	72
5.6.2. Muestra	73
5.7. Técnicas e instrumentos	74
5.7.1. Técnicas.....	74
5.7.2. Instrumento.	74
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....	75
5.8.1. Confiabilidad	75
5.8.2. Validación	76
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	77
5.10. Contrastación de hipótesis.....	78

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Análisis descriptivo.....	80
6.1.1. Variable 1: Inteligencia artificial	80



6.1.2. Variable 2: Calidad de servicio público.....	93
6.2. Resultados inferenciales	111
6.2.1. Normalidad.....	111
6.2.2. Contrate de hipótesis general.....	114
6.2.3. Contraste de hipótesis específica 1.....	116
6.2.4. Contraste de hipótesis específica 2.....	118
6.2.5. Contraste de hipótesis específica 3.....	120
6.3. Relación entre los objetivos, resultados y contrastación de hipótesis.....	122
6.4. Discusión de resultados	124
CONCLUSIONES.....	133
RECOMENDACIONES	135
REFERENCIAS.....	137
ANEXOS.....	1421



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Esquema de operacionalización de variables	67
Tabla 2 Confiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento de la variable 1: Inteligencia artificial	75
Tabla 3 Confiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento de la variable 2: Calidad del servicio publico	76
Tabla 4 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la variable uso de la Inteligencia Artificial según escala de valoración.	80
Tabla 5 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 1: Eficiencia según escala de valoración.....	84
Tabla 6 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 2: Productividad según escala de valoración.....	87
Tabla 7 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 3: Confiabilidad según escala de valoración.....	90
Tabla 8 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la variable 2: Calidad de servicio público según escala de valoración.....	93
Tabla 9 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 1: elementos tangibles según escala de valoración.	96
Tabla 10 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 2: Fiabilidad según escala de valoración.....	99
Tabla 11 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 3: Capacidad de respuesta según escala de valoración.....	102
Tabla 12 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 4: Seguridad según escala de valoración.....	105



Tabla 13 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 5: Empatía según escala de valoración.....	108
Tabla 14 Prueba de normalidad	112
Tabla 15 Correlación entre inteligencia artificial y calidad de servicio público ...	114
Tabla 16 Correlación entre la dimensión eficiencia y calidad del servicio público	116
Tabla 17 Correlación entre la dimensión productividad y la calidad del servicio público	118
Tabla 18 Correlación entre la dimensión de confiabilidad y la calidad del servicio público	120



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la variable uso de la Inteligencia Artificial según escala de valoración.	81
Figura 2 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 1: Eficiencia según escala de valoración.....	84
Figura 3 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 2: Productividad según escala de valoración.....	87
Figura 4 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 3: Confiabilidad según escala de valoración.....	90
Figura 5 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la variable 2: Calidad de servicio público según escala de valoración.....	93
Figura 6 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 1: elementos tangibles según escala de valoración.	96
Figura 7 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 2: Fiabilidad según escala de valoración.....	99
Figura 8 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 3: Capacidad de respuesta según escala de valoración.....	102
Figura 9 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 4: Seguridad según escala de valoración.....	105
Figura 10 Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 5: Empatía según escala de valoración.....	108



RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general establecer la relación entre el uso de la inteligencia artificial y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cojata, 2024. La población estuvo conformada por 79 servidores públicos, y se empleó un muestreo censal debido al tamaño reducido del grupo. La investigación siguió un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un diseño no experimental, correlacional y transversal. Para la recolección de datos, se utilizaron la encuesta y el cuestionario, validados por juicio de expertos, obteniendo un coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.90, lo que indica un nivel de consistencia interna excelente. Los resultados descriptivos indicaron que la inteligencia artificial presenta un uso limitado en la municipalidad, con una percepción mayoritaria en las categorías "nunca" (43.0%) y "raramente" (36.7%). En cuanto a la calidad del servicio público, 53.2% de los encuestados afirmó que esta "nunca" se alcanza. De acuerdo con la prueba de Rho de Spearman, se encontró una correlación positiva y significativa ($Rho = 0.608$, $p = 0.000 < 0.05$) entre ambas variables. Se concluye que una mayor implementación de IA en la gestión pública podría mejorar la eficiencia, productividad y confiabilidad de los servicios municipales.

Palabras clave: Inteligencia artificial, calidad del servicio público, modernización administrativa, gestión municipal.



ABSTRACT

The main objective of this research was to establish the relationship between the use of artificial intelligence and the quality of public service in the District Municipality of Cojata, 2024. The population consisted of 79 public servants, and a census sample was used due to the small size of the group. The research followed a quantitative approach, of a basic type, with a non-experimental, correlational and transversal design. For data collection, the survey and the questionnaire were used, validated by expert judgment, obtaining a Cronbach's Alpha reliability coefficient of 0.90, which indicates an excellent level of internal consistency. The descriptive results indicated that artificial intelligence has a limited use in the municipality, with a majority perception in the categories "never" (43.0%) and "rarely" (36.7%). Regarding the quality of public service, 53.2% of respondents stated that this "never" is achieved. According to the Spearman Rho test, a positive and significant correlation ($Rho = 0.608$, $p = 0.000 < 0.05$) was found between both variables. It is concluded that greater implementation of AI in public management could improve the efficiency, productivity and reliability of municipal services.

Keywords: Artificial intelligence, public service quality, administrative modernization, municipal management.

INTRODUCCIÓN

A lo largo de los últimos años, la irrupción de la Inteligencia Artificial ha desencadenado una metamorfosis profunda en la forma en que se orquestan los servicios, particularmente en la esfera estatal. Esta tecnología, al ser entretejida en los engranajes de la burocracia pública, ha propiciado una reconfiguración de los procedimientos administrativos, aligerando los tiempos de ejecución, afinando la calidad de las prestaciones y elevando sustancialmente la operatividad institucional. En naciones con un alto grado de desarrollo, como Canadá, Estados Unidos y España, la adopción estratégica de sistemas inteligentes en la gobernanza ha desembocado en transformaciones palpables en la interacción con la ciudadanía y en el uso racionalizado de los recursos públicos. Todo ello ha catalizado un proceso sostenido de renovación estructural en los entornos gubernamentales, evidenciando cómo la IA se erige como un agente clave en la reingeniería de la administración contemporánea.

No obstante, en territorios en vías de consolidación como Perú, la incorporación de tecnologías inteligentes en la esfera gubernamental ha seguido un curso dispar, evidenciando marcadas asimetrías entre los centros urbanos y las regiones periféricas. Un caso emblemático es el del distrito de Cojata, enclavado en la región altiplánica de Puno, donde aún se arrastran problemáticas estructurales como la hipertrofia administrativa, dilatados plazos de atención y la carencia de mecanismos tecnológicos idóneos para canalizar las necesidades de la población. Tales deficiencias obstaculizan el acceso equitativo a servicios eficientes y socavan la confianza ciudadana en la maquinaria estatal. En este escenario de rezago operativo, la introducción de sistemas basados en Inteligencia Artificial podría



perfilarse como una alternativa pragmática y transformadora, al posibilitar una gestión municipal más ágil, decisiones sustentadas en datos y un vínculo más robusto entre el aparato público y la comunidad que atiende.

Durante el año 2024, se llevó a cabo un estudio en la Municipalidad Distrital de Cojata, cuya finalidad primordial consistió en indagar cómo la utilización de la inteligencia artificial incide en los niveles de calidad del servicio público ofrecido. Esta indagación se articuló desde una perspectiva cuantitativa, sustentada en un diseño metodológico de índole correlacional, lo cual permitió explorar de manera sistemática y con rigurosidad estadística la vinculación existente entre ambas variables. No se busca establecer causalidades, sino identificar si existe una correlación positiva entre ambas variables; es decir, si un mayor uso de IA está asociado con una mejora en la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio público. Como estudio de tipo básico, pretende generar conocimientos aplicables a la modernización de la gestión pública en contextos rurales, cuyos hallazgos podrán servir de referencia para otras municipalidades con características similares.

Dada la creciente importancia de la IA en la transformación digital de los servicios públicos, esta investigación busca contribuir al conocimiento existente sobre su impacto en contextos rurales peruanos. Los resultados proporcionarán datos empíricos que podrán orientar la toma de decisiones administrativas y el diseño de políticas públicas enfocadas en mejorar la eficiencia y satisfacción ciudadana a través del uso de tecnologías avanzadas.

La estructura de esta investigación se organiza en capítulos para garantizar una presentación coherente y ordenada del proceso investigativo.



El primer capítulo contextualiza la problemática, justifica la necesidad del estudio y define los objetivos de la investigación.

El segundo capítulo desarrolla el marco teórico, abordando antecedentes y bases conceptuales relacionadas con la inteligencia artificial y la calidad del servicio público.

El tercer capítulo describe la metodología utilizada, detallando los métodos, técnicas y procedimientos empleados para la recopilación y análisis de datos.

El cuarto capítulo presenta y discute los resultados obtenidos, interpretando su significado en relación con los objetivos planteados. Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones derivadas de los hallazgos, estableciendo lineamientos para futuras investigaciones y aplicaciones prácticas en la gestión pública.

Con esta investigación, se espera aportar al debate sobre la modernización administrativa en áreas rurales mediante la IA, evidenciando su potencial para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción de los ciudadanos en la prestación de servicios públicos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La situación actual en el contexto global, sobre la Inteligencia Artificial (IA) ha revolucionado la forma en que las organizaciones, tanto públicas como privadas, gestionan sus recursos y servicios. Su implementación en la administración pública ha permitido la automatización de procesos, optimización del tiempo de respuesta y mejora en la experiencia del usuario. Canadá fue pionero en el desarrollo de una estrategia nacional de IA, aplicándola en Múltiples áreas gubernamentales, lo que le permitió optimizar la atención al ciudadano, reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia operativa. Esta estrategia se ha centrado en el desarrollo de talento humano y en la integración de tecnología avanzada para responder a las necesidades sociales con mayor rapidez (Attard-Frost et al., 2024).

En Estados Unidos, la IA ha jugado un papel clave en la administración pública, mejorando los tiempos de respuesta y creando procesos más eficientes. El uso de IA no solo ha elevado la satisfacción ciudadana, sino que también ha potenciado la competitividad del país al dinamizar la gestión pública y estimular el crecimiento económico (Departamento de Defensa de EE. UU., 2023). De igual forma, en España, la adopción de IA ha permitido a las instituciones públicas agilizar la toma de decisiones, simplificar la gestión administrativa y mejorar la

interacción con los ciudadanos, incrementando la satisfacción y eficiencia en los servicios públicos (Maurtua, 2024).

A nivel latinoamericano, la implementación de IA en las instituciones públicas ha sido más lenta, pero se han dado pasos importantes en algunos países. Chile, por ejemplo, ha comenzado a combinar investigación científica con la implementación de políticas administrativas modernas para mejorar la gestión pública. Sin embargo, países como Honduras aún enfrentan grandes dificultades, pues la mayoría de los procesos siguen siendo manuales, lo que provoca ineficiencias y largas esperas para los usuarios (Perales, 2018).

En Perú, desde 2017, se ha dado un paso significativo con la creación de la Secretaría de Gobierno Digital (SeGDI), un organismo especializado que promueve la digitalización de los servicios públicos. La Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N.º 1412), promulgada en 2018, busca implementar tecnologías digitales para mejorar la gestión administrativa. A pesar de estos esfuerzos, los avances han sido desiguales, especialmente en las regiones más alejadas de la capital, como Puno. Recientemente, la Ley N.º 31814 promueve el uso de IA en las instituciones públicas con un enfoque ético y sostenible, lo que subraya la importancia de esta tecnología para mejorar los servicios al ciudadano (Maurtua, 2024).

En la Municipalidad Distrital de Cojata, los ciudadanos enfrentan múltiples dificultades al acceder a los servicios públicos, entre las que destacan los largos tiempos de espera, la burocracia excesiva y la falta de sistemas eficientes de atención. Estas problemáticas son comunes en varias municipalidades del país, pero en Cojata, la falta de modernización y la dependencia de procesos manuales han acentuado estas deficiencias. Los usuarios han manifestado su insatisfacción

debido a la lentitud en los trámites, la poca accesibilidad de los servicios y la falta de seguimiento a sus solicitudes.

Desde el enfoque de la administración y marketing, estas deficiencias reflejan una falta de enfoque en la gestión del cliente y en la optimización de los procesos internos. El marketing en el sector público no solo debe orientarse a la promoción de los servicios, sino también a la satisfacción del usuario. Sin embargo, en Cojata, la ausencia de una infraestructura tecnológica adecuada ha limitado la capacidad de la municipalidad para responder a las demandas de los ciudadanos de manera eficiente y efectiva (Caballero, 2024). Además, las deficiencias en la comunicación interna y la falta de coordinación organizacional han generado conflictos entre los empleados, lo que contribuye aún más a la percepción de ineficiencia por parte de la ciudadanía.

La IA representa una oportunidad estratégica para superar estas barreras. La automatización de tareas rutinarias y la mejora de la capacidad para gestionar grandes volúmenes de datos permitiría a la municipalidad optimizar sus procesos, reducir tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del usuario. De hecho, la IA aplicada a la gestión pública puede facilitar la toma de decisiones estratégicas basadas en datos, lo que no solo mejoraría la calidad de los servicios, sino también la planificación administrativa a largo plazo (Maurtua, 2024).

Si la Municipalidad Distrital de Cojata no adopta medidas de modernización, especialmente a través de la implementación de IA, es previsible que las ineficiencias actuales persistan y se agraven. A corto plazo, la insatisfacción ciudadana seguirá aumentando, lo que podría traducirse en una mayor desconfianza hacia las autoridades locales y una menor participación ciudadana en los procesos municipales. A largo plazo, la falta de modernización podría hacer

que la municipalidad pierda competitividad frente a otros distritos que sí están avanzando en la adopción de tecnologías digitales.

Desde una perspectiva de marketing público, la falta de respuesta efectiva a las necesidades de los ciudadanos podría deteriorar la imagen institucional de la municipalidad, afectando negativamente su reputación y su capacidad para atraer inversiones o colaborar con otros niveles de gobierno. Además, las oportunidades de mejorar la eficiencia operativa y de generar un mayor retorno de inversión a través de la optimización de procesos se perderían, perpetuando el ciclo de ineficiencia y limitando el desarrollo local (Ayala y Blanco, 2021).

Para revertir este escenario, la Municipalidad Distrital de Cojata debe adoptar una estrategia integral que incorpore el uso de Inteligencia Artificial en sus procesos administrativos. En términos de administración, esto implica desarrollar capacidades internas para manejar grandes volúmenes de datos, implementar sistemas de automatización para tareas repetitivas y capacitar al personal en el uso eficiente de estas herramientas. Además, desde un enfoque de marketing público, es esencial mejorar la comunicación con los ciudadanos, utilizando la IA para ofrecer servicios más personalizados y efectivos.

La IA puede ayudar a la municipalidad a optimizar la atención al ciudadano a través de chatbots y asistentes virtuales, que facilitan el acceso a información y la tramitación de solicitudes en tiempo real. Asimismo, el análisis de datos masivos mediante IA permitirá a los gestores municipales identificar patrones y tendencias, lo que contribuirá a una toma de decisiones más eficiente y la mejora continua de los servicios públicos (Maurtua, 2024).

La incorporación de la inteligencia artificial en los procesos municipales representa una vía estratégica para fomentar un desarrollo inclusivo y sostenible,

contribuyendo directamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con especial énfasis en el ODS 11, orientado a la consolidación de ciudades y comunidades más resilientes y sustentables. Esta tecnología no solo repercute en una optimización tangible de la operatividad institucional, sino que también incide positivamente en la percepción y satisfacción de la ciudadanía. En este sentido, la implementación de la IA posiciona a la municipalidad de Cojata en consonancia con paradigmas contemporáneos de gestión pública que privilegian la eficiencia con equidad (Hidalgo, 2023).

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial

El estudio se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Cojata, perteneciente a la región Puno, focalizando el análisis en el entorno institucional y administrativo donde se brindan los servicios públicos municipales.

1.2.2. Delimitación social

La población objeto de análisis estuvo constituida por servidores públicos de la municipalidad, quienes participaron como informantes para valorar el uso de la inteligencia artificial y su relación con la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

1.2.3. Delimitación temporal

La investigación se llevó a cabo durante el año 2024, considerando la recolección de datos, procesamiento y análisis dentro de dicho periodo.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. General

¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la inteligencia artificial y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024?

1.3.2. Específicos

PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de la eficiencia y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024?

PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de la productividad y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024?

PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de la confiabilidad y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024?

1.4. Justificación del estudio

Teórica: La investigación explora un vacío en la literatura sobre la relación entre la Inteligencia Artificial (IA) y la calidad del servicio público en entornos rurales. Aunque la IA ha sido ampliamente estudiada en el ámbito público de países desarrollados, donde ha demostrado mejoras en eficiencia y atención al ciudadano, se carece de evidencia sobre cómo su uso puede impactar la gestión pública en municipios con limitaciones tecnológicas como el distrito de Cojata. Esta investigación, mediante un enfoque correlacional, medirá ambas variables uso de IA y calidad del servicio público para identificar si a mayor implementación de IA, mayor es la percepción de mejora en los servicios públicos. Este estudio aportará datos valiosos que permitirán llenar un vacío teórico, proporcionando evidencia

empírica en un contexto poco explorado, y contribuirá al desarrollo de nuevas teorías sobre la modernización de la administración pública en municipios rurales mediante el uso de tecnologías avanzadas.

Práctica: La investigación responde a la pregunta ¿para qué?, buscando comprender cómo el uso de la IA puede mejorar la calidad de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Cojata. El contexto actual de Cojata se caracteriza por largas esperas, burocracia excesiva y falta de atención eficiente, lo que genera insatisfacción entre los ciudadanos. Al estudiar la relación entre el uso de la IA y la calidad del servicio público, se pretende generar conocimientos prácticos sobre cómo optimizar los procesos administrativos, reducir los tiempos de espera y mejorar la atención al ciudadano. Esta información será útil no solo para la mejora de la gestión en Cojata, sino también para otras municipalidades que enfrentan problemas similares, contribuyendo así a un mejor diseño de políticas públicas y estrategias de modernización administrativa en áreas rurales.

Metodológica: El enfoque cuantitativo y el diseño correlacional de esta investigación permiten medir de manera objetiva y separada las dos variables principales: el uso de la IA y la calidad del servicio público. En un diseño correlacional, no se busca establecer causalidad, sino analizar si existe una relación entre ambas variables, es decir, si a mayor uso de la IA se observa una mayor calidad percibida en los servicios públicos ofrecidos por la Municipalidad Distrital de Cojata. Este enfoque es adecuado para observar tendencias y patrones sin imponer relaciones de causa-efecto, lo que aporta un análisis riguroso y neutral. La medición independiente de estas variables proporcionará datos cuantitativos que ayudarán a entender si la IA puede ser una herramienta viable para mejorar

los servicios públicos en contextos rurales, sin necesariamente establecer un vínculo causal.

Fundación Epistemológica: Desde una perspectiva epistemológica positivista, esta investigación busca obtener conocimiento empírico y verificable sobre la relación entre el uso de la IA y la calidad del servicio público. El enfoque cuantitativo se justifica porque permitirá recolectar y analizar datos observables, generando resultados medibles y replicables en contextos similares. Este conocimiento será de gran valor para futuras investigaciones en gestión pública, ya que proporcionará evidencia contrastable sobre los beneficios potenciales de la IA en entornos donde la tecnología aún no se ha implementado de manera generalizada. Así, el estudio contribuirá al cuerpo de conocimiento existente sobre la modernización administrativa en áreas rurales a través de tecnologías emergentes.

Importancia: La importancia de esta investigación radica en que aborda un problema crítico en la Municipalidad Distrital de Cojata: la ineficiencia en la prestación de los servicios públicos. A través de la relación entre el uso de la IA y la calidad del servicio, se podrá generar un diagnóstico que facilite la toma de decisiones informadas sobre cómo mejorar los procesos administrativos en zonas rurales. Esta investigación no solo beneficiará a la municipalidad al identificar áreas de mejora, sino que también servirá como un modelo para otras instituciones públicas de infraestructura y contexto similares, proporcionando insumos prácticos para la modernización de la gestión pública a nivel regional.

Relevancia: La relevancia de este estudio radica en su capacidad para ofrecer nuevas perspectivas sobre la aplicación de la IA en contextos rurales como Cojata, donde las barreras tecnológicas y administrativas son significativas. Al



medir la relación entre el uso de la IA y la calidad del servicio, se podrán identificar patrones y tendencias que faciliten la modernización administrativa en zonas con recursos limitados. Esta investigación es particularmente relevante para gestores públicos y responsables de políticas públicas que buscan soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción ciudadana en áreas rurales.

Aporte Científico: El principal aporte científico de esta investigación es su contribución al conocimiento sobre cómo la IA puede impactar la calidad del servicio público en un entorno rural, un área poco explorada en la literatura actual. Al emplear un diseño correlacional, se generará evidencia empírica que permitirá identificar relaciones entre ambas variables sin imponer causalidad. Este estudio ofrecerá datos valiosos para futuras investigaciones sobre la aplicación de IA en la administración pública, aportando un marco teórico y metodológico adaptable a otras localidades con características similares.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Establecer la relación que existe entre el uso de la inteligencia artificial y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.

2.2. Objetivos específicos

OE1: Identificar la relación que existe entre la dimensión de la eficiencia y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.

OE2: Analizar la relación que existe entre la dimensión de la productividad y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.

OE3: Examinar la relación que existe entre la dimensión de la confiabilidad y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. A nivel internacional

Zambrano y Ospina (2023), en su estudio tuvieron como propósito analizar el desarrollo y perspectivas del gobierno digital y la IA en Colombia. La investigación abarcó fuentes documentales y estadísticas oficiales, tomando como población las políticas y programas del Estado colombiano relacionados con la digitalización. La muestra estuvo compuesta por informes de MinTIC, DANE y otros organismos, seleccionados por muestras intencionales. Con un enfoque cualitativo, diseño teórico-histórico y nivel descriptivo, se emplearon técnicas como cuadros comparativos y análisis geoespacial. Los instrumentos fueron validados por expertos en gestión pública y su confiabilidad se garantizó con la revisión de Múltiples fuentes. Los resultados descriptivos señalan que el 56.5% de los hogares colombianos tienen acceso a internet, con profundas disparidades entre áreas urbanas y rurales; Mientras que los resultados inferenciales destacaron que la IA tiene el potencial de mejorar significativamente la eficiencia gubernamental, pero enfrenta retos en conectividad y competencias TIC. En conclusión, se enfatizó la necesidad de mejorar la infraestructura digital y formar a la ciudadanía en temas tecnológicos para avanzar en la transformación digital del país.

Rodríguez y Terrón (2022), en su estudio se propusieron analizar la influencia de la inteligencia artificial en la transformación digital de las administraciones públicas españolas, considerando el impacto social y los desafíos regulatorios. La población consistió en documentos normativos y estudios sobre la implementación de la IA en la administración pública, y la muestra fue seleccionada mediante muestreo intencional, utilizando fuentes como la Ley de Transparencia y la Ley 39/2015. El enfoque de la investigación fue cualitativo, con un diseño teórico-analítico y de nivel descriptivo. La técnica de recolección de datos fue la revisión documental, y los instrumentos fueron validados por expertos en derecho administrativo. La investigación evidencia que el 80% de los procesos administrativos en España se están digitalizando, aunque persisten desafíos en términos de accesibilidad y transparencia. Los análisis inferenciales mostraron que la IA tiene el potencial de mejorar la eficiencia, pero plantea riesgos en la protección de datos y la equidad en la toma de decisiones. En conclusión, se determina que la IA transforma profundamente las administraciones públicas, aunque su regulación y aplicación requieren mayor claridad para garantizar el respeto a los derechos fundamentales.

En su investigación, Pillaca (2022) llevó a cabo un análisis exhaustivo sobre el impacto del gobierno electrónico en la calidad del servicio público en América Latina durante el periodo pandémico, partiendo de una revisión documental sustentada en 55 artículos académicos seleccionados a través de un muestreo intencional. La indagación, de naturaleza cualitativa, se apoyó metodológicamente en el protocolo PRISMA, el cual facilitó una sistematización rigurosa y ordenada de las fuentes consultadas. Desde un enfoque descriptivo, se evidenció un incremento del 39 % en la incorporación de tecnologías de la información en la gestión de

servicios públicos, fenómeno que contrastó con la escasa preparación digital del funcionariado, de la cual solo el 30 % presentaba competencias adecuadas. Por otro lado, los hallazgos inferenciales permitieron constatar una correlación estadísticamente significativa entre la adopción de plataformas digitales gubernamentales y la optimización de aspectos clave como la eficiencia operativa y la transparencia institucional, especialmente en áreas neurálgicas como la salud, la seguridad y el transporte. A pesar de los avances constatados, el estudio concluyó que la consolidación del gobierno electrónico aún enfrenta retos persistentes, particularmente en lo concerniente al fortalecimiento de las capacidades digitales del personal público y la universalización del acceso tecnológico entre los ciudadanos.

La indagación llevada a cabo por Varela et al. (2022) se propuso trazar un diagnóstico inicial respecto al estado de la infraestructura tecnológica y los servicios vinculados a las tecnologías de la información en organismos públicos de la provincia de Manabí, en Ecuador. La investigación, de naturaleza cuantitativa y con un diseño eminentemente descriptivo, contempló una muestra no probabilística por conveniencia conformada por 17 instituciones, extraídas de una población total de 149 entidades estatales. Para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta, valiéndose de un cuestionario que fue previamente sometido a un proceso de validación por parte de especialistas en la materia. Los resultados arrojaron que apenas una cuarta parte de las organizaciones examinadas posee un departamento de tecnología constituido formalmente, aunque este porcentaje se eleva a un 76 % en el caso de aquellas que mantienen alianzas con la ESPAM MFL. A nivel inferencial, los hallazgos permitieron evidenciar que la incorporación de las TIC incide de manera positiva en la mejora de la calidad del servicio público,

especialmente al dinamizar los procesos internos y fomentar una mayor claridad en la gestión institucional. En suma, el estudio subraya la imperiosa necesidad de seguir fortaleciendo la infraestructura tecnológica en el ámbito público, a fin de propiciar servicios más eficientes, accesibles y alineados con los requerimientos de la ciudadanía contemporánea.

La investigación de Ocaña-Fernández et al. (2021) tuvo como objetivo analizar el impacto y las oportunidades que ofrece la IA en la administración pública, evaluando sus potencialidades y desafíos. La población consistió en trabajos académicos sobre IA y gestión pública, utilizando una muestra de estudios publicados en los últimos cinco años seleccionados mediante una muestra intencional. La metodología empleó un enfoque cualitativo, diseño de revisión documental, tipo exploratorio y nivel descriptivo. La recolección de datos se realizó a través de la revisión de bases de datos como Scopus y EBSCO, empleando criterios de inclusión rigurosos. Los instrumentos fueron validados por expertos en el área y su confiabilidad se garantizó mediante la triangulación de fuentes. Los resultados descriptivos indicaron que la IA está mejorando la eficiencia en la toma de decisiones públicas, mientras que los resultados inferenciales mostraron que su implementación puede generar resistencia debido a la percepción de amenaza laboral y ética. En conclusión, la IA tiene un impacto transformador en la gestión pública, aunque enfrenta barreras culturales y normativas que deben ser abordadas para su integración efectiva.

3.1.2. A nivel nacional

Maurtua (2024) llevó a cabo una exploración analítica orientada a develar la relación subyacente entre el uso de la inteligencia artificial y los procesos de

transformación administrativa dentro del contexto del Gobierno Regional de Piura, focalizándose en cómo estas tecnologías emergentes podrían catalizar dinámicas de modernización institucional. Para ello, se convocó a una muestra representativa de 195 colaboradores, extraída mediante muestreo probabilístico simple de un universo compuesto por 396 individuos. La investigación se inscribió en un enfoque cuantitativo, de naturaleza básica, con un diseño metodológico no experimental de tipo transversal y un alcance correlacional. La técnica empleada para la recolección de información fue la encuesta, la cual se operacionalizó a través de un instrumento validado por expertos en la temática y cuya confiabilidad fue asegurada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Los datos descriptivos pusieron en evidencia que una mayoría relativa (53,8 %) de los encuestados percibe una implementación limitada de la inteligencia artificial en su entorno laboral, mientras que un 43,6 % valoró negativamente la eficacia de la gestión administrativa. Desde el plano inferencial, se identificó una asociación positiva moderada ($r = 0,628$), estadísticamente significativa ($p < 0,001$), entre el grado de aplicación de la inteligencia artificial y la eficiencia en los procesos de gestión, lo cual revela que, a pesar de su escasa presencia actual, esta tecnología posee un potencial sustancial para robustecer los sistemas administrativos y dinamizar la gestión pública en escenarios regionales.

Hidalgo (2023), en su tesis tuvo como objetivo determinar cómo la inteligencia artificial puede mejorar la planificación urbana dentro del desarrollo territorial. La población estuvo conformada por funcionarios de la municipalidad, mientras que la muestra fue de cinco especialistas seleccionados mediante muestreo intencional. La investigación tuvo un enfoque cualitativo, diseño fenomenológico y nivel explicativo. La recolección de datos se realizó mediante

entrevistas semiestructuradas, con instrumentos validados por expertos y un índice de confiabilidad alto. Los resultados descriptivos indicaron que el 60% de los entrevistados consideraron que la IA podría optimizar la detección de zonas informales y mejorar el uso del suelo en áreas críticas. En los análisis inferenciales, se encontró una evaluación positiva significativa entre la implementación de IA y la eficiencia en la toma de decisiones urbanísticas ($p < 0.05$). En conclusión, se determina que la IA es una herramienta prometedora para transformar la planificación urbana, aunque se requiere mayor capacitación y adaptación tecnológica en las municipalidades peruanas.

En su investigación, Aquino (2023) se propuso examinar en profundidad el papel potencial de la inteligencia artificial como catalizadora de mejoras sustanciales en los procesos de adquisición pública. La indagación adoptó un enfoque cualitativo, sustentado en un diseño fenomenológico con orientación explicativa, y centró su atención en las percepciones de cinco funcionarios públicos especializados en gestión pública y contrataciones estatales, seleccionados intencionalmente por su experiencia en el área. Para la recopilación de información se recurrió a entrevistas estructuradas, cuyas preguntas fueron validadas por especialistas y cuya consistencia metodológica se reforzó mediante la triangulación de fuentes. A nivel descriptivo, los hallazgos revelaron que la integración de sistemas basados en IA tendría el potencial de acortar en aproximadamente un 30 % los tiempos de tramitación contractual. No obstante, desde el análisis inferencial emergieron barreras significativas, entre las que destacan la aversión institucional al cambio y las carencias formativas del personal público en competencias digitales. En suma, el estudio concluye que, si bien la inteligencia artificial representa una herramienta prometedora para robustecer la eficiencia

operativa y la transparencia en las contrataciones estatales, su implementación exitosa exige una reconfiguración organizacional que contemple tanto la gestión del cambio como una inversión sostenida en la capacitación del recurso humano.

En su investigación, Caballero (2023) se propuso analizar la relación entre el marketing público y la percepción de calidad en la atención ofrecida a los usuarios de una municipalidad, tomando como muestra a 150 personas seleccionadas por conveniencia de una población total de 246. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal. Para la recolección de datos se aplicaron cuestionarios validados por especialistas, cuyo nivel de confiabilidad fue respaldado por un elevado coeficiente Alfa de Cronbach (0.969). A nivel descriptivo, los hallazgos revelaron que el 46.4% de los encuestados consideró que el marketing público presentaba un desempeño regular, percepción similar a la calidad del servicio, evaluada como regular por el 51% de los usuarios. En cuanto a los análisis inferenciales, se evidenció una correlación significativa entre ambas variables, con un coeficiente de Spearman de 0.824 y una significancia menor a 0.05, lo que confirma una influencia positiva del marketing público en la calidad del servicio, aunque aún se detectan falencias en aspectos como la claridad de la información brindada y la actitud resolutiva del personal frente a las consultas de los ciudadanos.

La investigación desarrollada por Rodríguez (2022) tuvo como propósito fundamental dilucidar la vinculación existente entre la implementación del gobierno digital y la calidad del servicio brindado por una entidad municipal durante el año 2022. La totalidad de la población estuvo constituida por 120 trabajadores públicos, quienes fueron incluidos mediante un muestreo censal, permitiendo así una representación íntegra del universo analizado. La metodología adoptada se

enmarcó en un paradigma cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo transversal y alcance correlacional. Para la recolección de datos, se utilizaron dos instrumentos con escala tipo Likert, los cuales fueron validados por expertos en el área temática, y cuya consistencia interna fue respaldada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. En el plano descriptivo, los hallazgos revelaron que el 54 % de los encuestados evaluó la implementación del gobierno digital como apenas regular, mientras que el 46 % percibió mejoras moderadas en la calidad del servicio ofrecido. Desde una perspectiva inferencial, el coeficiente de Spearman ($r = 0.540$; $p < 0.001$) puso en evidencia una correlación positiva de carácter moderado entre ambas variables. En términos concluyentes, la investigación confirma que el gobierno digital tiene un efecto favorable sobre la prestación de servicios municipales, aunque persisten brechas estructurales, particularmente en la articulación interdepartamental y en la fluidez de la interacción con los usuarios externos, elementos que condicionan su eficacia plena.

3.1.3. A nivel regional

En su estudio, Otazu (2023) se propuso esclarecer el vínculo existente entre la eficacia de la gestión municipal y el nivel de calidad en los servicios públicos dentro de la provincia de Espinar. La investigación se centró en las siete municipalidades distritales que conforman dicha jurisdicción, aunque se trabajó con una muestra no probabilística equivalente al 43 % de ellas, es decir, tres municipalidades, abarcando un total de 145 servidores públicos. Desde un enfoque metodológico cuantitativo, el estudio adoptó un diseño no experimental, de tipo transversal, con un alcance tanto descriptivo como correlacional. La técnica empleada para la recopilación de información fue la encuesta, instrumentada mediante un cuestionario validado por especialistas, cuya consistencia interna fue

confirmada a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Los hallazgos descriptivos evidenciaron que el 64,8 % de los participantes consideró que las políticas institucionales impulsadas por las autoridades generaban un efecto tangible en el ámbito laboral, mientras que un 49 % percibió que el liderazgo ejercido por dichas autoridades constituía un modelo a seguir en términos de desempeño profesional. En el plano inferencial, se identificó una correlación significativa entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos ($r = 0,628$), lo cual sugiere una asociación robusta entre ambas variables. En definitiva, la investigación puso de manifiesto que una gestión municipal orientada a resultados tiene un impacto directo y positivo en la prestación de servicios, aunque aún subsisten obstáculos relacionados con la ejecución efectiva de dichas políticas administrativas.

En su tesis, Quispe (2023) emprendió una indagación orientada a dilucidar la relación entre las dinámicas del comportamiento organizacional y la calidad de los servicios brindados por el personal público en una municipalidad específica. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo, estructurado bajo un diseño no experimental, de corte transversal y con un nivel correlacional. La muestra, seleccionada de manera no probabilística, incluyó a 52 servidores y 150 usuarios del servicio, lo que permitió contrastar percepciones internas y externas sobre el desempeño institucional. Para la recolección de datos, se aplicaron cuestionarios previamente validados por expertos en la materia, y su fiabilidad fue respaldada con un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,8, lo que garantizó la consistencia interna de las mediciones. A nivel descriptivo, los resultados evidenciaron que el 51,9 % de los trabajadores valoró positivamente el comportamiento organizacional, considerándolo elevado, mientras que el 43 % de los usuarios percibió los servicios prestados como de calidad regular. En el análisis inferencial, se observó una

correlación positiva de magnitud media ($r = 0,257$; $p = 0,033$), lo cual sugiere una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. A manera de conclusión, se constató que las prácticas organizacionales inciden de forma directa en la calidad del servicio público; no obstante, dicha relación se ve afectada por problemáticas estructurales persistentes, como la alta rotación de personal y la carencia de una gestión institucional sistematizada, elementos que dificultan alcanzar niveles óptimos de satisfacción ciudadana.

Calderón (2021), en el marco de su investigación, se propuso examinar el grado de incidencia que ejerce la calidad del servicio administrativo sobre la satisfacción experimentada por los usuarios de una municipalidad específica. La muestra, conformada por 201 personas y seleccionada bajo criterios no probabilísticos, permitió obtener una visión representativa de las percepciones ciudadanas en torno al funcionamiento institucional. El estudio se inscribió dentro de un paradigma cuantitativo, con un diseño metodológico no experimental, de tipo correlacional y corte transversal. Para la recolección de información se empleó una encuesta estructurada, validada por especialistas y respaldada con un coeficiente de fiabilidad Alfa de Cronbach de 0,8, lo cual garantizó la solidez interna del instrumento aplicado. En el análisis descriptivo se advirtió que el 53 % de los participantes calificó la calidad del servicio como regular, lo que evidencia un margen importante de mejora. En términos inferenciales, se identificó una incidencia estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario y variables como la eficacia en los procedimientos administrativos ($\chi^2-c = 442.737$; $p < 0.05$), la idoneidad del personal ($\chi^2-c = 414.414$) y la calidad de la interacción comunicativa ($\chi^2-c = 667.868$). En definitiva, los hallazgos sugieren que la percepción del servicio no se construye únicamente desde la dimensión operativa,

sino también desde el trato humano y la capacidad resolutoria del personal, lo cual resalta la necesidad de robustecer ambos frentes para elevar los niveles de satisfacción ciudadana.

Suaña (2021) llevó a cabo una investigación con el propósito de indagar en qué medida el rendimiento del personal administrativo condiciona la calidad del servicio proporcionado por una entidad municipal. La muestra estuvo integrada por 100 trabajadores y 137 ciudadanos, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico que permitió captar percepciones tanto internas como externas del funcionamiento institucional. El estudio se abordó desde un enfoque cuantitativo, sustentado en un diseño metodológico no experimental, de corte transversal y con un alcance que combinó lo descriptivo con lo explicativo. Para la obtención de datos empíricos, se recurrió a encuestas estructuradas, previamente validadas por especialistas en la materia, y cuya consistencia fue avalada mediante un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,8. En cuanto a los resultados descriptivos, se observó que el 53 % de los participantes identificó un desempeño funcional de nivel regular, mientras que el 47 % manifestó insatisfacción respecto a la calidad del servicio recibido. Desde el plano inferencial, se constató una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables ($\chi^2 = 442.737$; $p < 0.05$), lo que permite afirmar que existe una influencia directa entre el nivel de desempeño del personal y la percepción del servicio prestado. A partir de estos hallazgos, el estudio enfatiza la necesidad de instaurar programas sistemáticos de formación continua y estrategias de motivación organizacional, como mecanismos indispensables para optimizar el rendimiento del equipo administrativo y, en consecuencia, elevar la calidad de la atención orientada a la ciudadanía.

Zela (2020), en su estudio, se propuso indagar si existe una correspondencia significativa entre los procesos de modernización administrativa en el ámbito gubernamental local y la calidad percibida por los ciudadanos en la atención brindada por las municipalidades provinciales de la región Puno. La muestra estuvo conformada por 13 gerentes municipales y 680 ciudadanos, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, lo que permitió integrar las perspectivas directivas y ciudadanas dentro del análisis. El estudio se inscribió dentro de un paradigma cuantitativo, con un diseño no experimental y un enfoque relacional. Para la recolección de datos se emplearon dos cuestionarios estructurados: uno de 113 ítems con escala tipo Likert, orientado a evaluar el nivel de modernización, y otro de 21 ítems basado en el modelo Servqual, destinado a medir la percepción de la calidad del servicio, ambos instrumentos validados con un Alfa de Cronbach superior a 0,8, lo que garantizó su consistencia interna. En el análisis descriptivo, se evidenció que el 76,92 % de las municipalidades se encontraban aún en una etapa incipiente de modernización, con un promedio de avance limitado al 23 %; destacaron casos como el de Puno, que alcanzó un 48 % de progreso, frente a Sandia, que apenas llegó al 14 %. En lo referente a la calidad de atención, el 50,6 % de los usuarios calificó el servicio como regular, lo que sugiere una experiencia ciudadana intermedia. Sin embargo, los análisis inferenciales arrojaron que no existe una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, lo que condujo a concluir que los esfuerzos de modernización institucional, en su estado actual, no tienen un impacto directo sobre la percepción de calidad del usuario. Esta situación pone de manifiesto la necesidad urgente de reorientar las estrategias de gestión pública no solo hacia la eficiencia operativa, sino también hacia una

mejora sustancial en el trato al ciudadano y en la capacidad resolutive de las entidades.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Soporte teórico de la Variable 1: Inteligencia artificial

3.2.1.1. Conceptualización

Es una tecnología avanzada que permite a las máquinas imitar el pensamiento humano para resolver problemas de manera autónoma y eficiente. Según Maurtua (2024), la IA se apoya en disciplinas como el big data y el aprendizaje automático, lo que facilita la gestión de grandes volúmenes de información y permite que las máquinas aprendan de los datos para mejorar su rendimiento. Además, las redes neuronales artificiales son esenciales en su funcionamiento, ampliando sus aplicaciones en campos como la administración pública.

Dentro del campo de la gestión pública, la inteligencia artificial se ha consolidado como un agente de transformación profunda, al propiciar mejoras sustanciales en la eficiencia operativa y en los mecanismos decisionales de las instituciones. Tal como lo señalan Ocaña-Fernández et al. (2021), su capacidad para automatizar procedimientos rutinarios y brindar servicios con un alto grado de personalización incide directamente en la percepción positiva de los ciudadanos, al ofrecer respuestas más certeras y ajustadas a sus requerimientos particulares. No obstante, la adopción de estas tecnologías emergentes no está exenta de complejidades, pues plantea tensiones de índole ética y social que no pueden ser soslayadas, especialmente en lo concerniente a la protección

de la privacidad y a la equidad en los procesos automatizados, aspectos que requieren una gobernanza tecnológica responsable y regulaciones que garanticen su aplicación justa y transparente.

Filgueiras (2021) subraya que la inteligencia artificial representa una herramienta estratégica para transformar la administración pública, al posibilitar la automatización de procedimientos rutinarios que tradicionalmente han sobrecargado la estructura operativa de las instituciones. Esta capacidad tecnológica no solo aligera las tareas administrativas, sino que también aporta insumos valiosos para una toma de decisiones más ágil y fundamentada. Asimismo, su implementación favorece una prestación de servicios más afinada a las particularidades de cada ciudadano, lo cual amplifica la eficiencia en la gestión. Sin embargo, este avance conlleva desafíos sustantivos, particularmente en lo concerniente a la equidad en el acceso y al resguardo de principios democráticos, como la transparencia y la rendición de cuentas. Por ello, se vuelve imperativo establecer marcos de gobernanza que regulen el uso de estas tecnologías, asegurando que su despliegue no profundice brechas sociales ni derive en prácticas opacas dentro de la administración pública.

Por último, Ospina y Zambrano (2023) subrayan que la IA optimiza la eficiencia en la administración pública al automatizar tareas y mejorar el procesamiento de datos, contribuyendo a una mayor transparencia y efectividad en la gestión gubernamental. No obstante, su implementación debe ser regulada de manera ética para asegurar un impacto positivo y responsable en los servicios públicos.

3.2.1.2. Importancia en la administración pública

La inteligencia artificial (IA) es de gran importancia en la administración pública por su capacidad para transformar la gestión de los servicios y optimizar las políticas públicas. Según Ocaña-Fernández et al. (2021), la IA permite a las instituciones automatizar procesos, lo que mejora la eficiencia operativa, reduce costos y personaliza los servicios para adaptarse mejor a las necesidades de los ciudadanos. Este enfoque no solo optimiza la asignación de recursos, sino que también mejora la calidad de los servicios, contribuyendo a una mayor satisfacción ciudadana.

Filgueiras (2021) subraya que la capacidad predictiva de la IA es clave para anticipar demandas y resolver problemas complejos de manera más ágil, lo que permite a los gobiernos ser más proactivos en la gestión pública. No obstante, su adopción plantea retos significativos relacionados con la equidad, la transparencia y el manejo ético de los datos. Estos desafíos exigen una gobernanza cuidadosa para asegurar que las decisiones automatizadas sean justas y responsables.

Por su parte, Rodríguez y Terrón (2022) destacan que la IA no solo mejora la productividad en la administración pública, sino que también permite a los empleados concentrarse en tareas estratégicas, liberándolos de actividades rutinarias. Además, facilita el manejo de grandes volúmenes de datos, lo que optimiza la toma de decisiones y la gestión de los recursos públicos, contribuyendo a una administración más eficiente y efectiva.

3.2.1.3. Dimensiones

El uso de la inteligencia artificial en la administración pública se sustenta en el estudio realizado por Murtua (2024), quien analiza cómo esta tecnología puede optimizar el desempeño en tres dimensiones fundamentales: eficiencia, productividad y confiabilidad. En cuanto a la eficiencia, se refiere a la capacidad de la inteligencia artificial para mejorar la toma de decisiones y agilizar procesos administrativos, lo que se traduce en un servicio más eficiente para los ciudadanos. La productividad implica el incremento del rendimiento y la optimización de recursos, permitiendo que las instituciones públicas logren más con menos, reduciendo tiempos y costos operativos. Finalmente, la confiabilidad se relaciona con la precisión y seguridad que ofrece la inteligencia artificial en la gestión de datos, minimizando errores humanos y fortaleciendo la transparencia en los procesos públicos. Este estudio sugiere que la adopción de IA puede transformar significativamente el sector público, mejorando la calidad de los servicios ofrecidos y aumentando la confianza ciudadana en las instituciones.

3.2.1.3.1. Dimensión 1: Eficiencia

La eficacia de la inteligencia artificial (IA) radica fundamentalmente en su capacidad para ejecutar tareas de manera precisa, rápida y constante, superando las limitaciones cognitivas y operativas del ser humano en la gestión de grandes volúmenes de información y en la resolución de problemas complejos. A diferencia de los sistemas tradicionales, la IA puede procesar datos masivos en tiempo real, identificar patrones ocultos y generar predicciones con un margen de error

mínimo, lo que la convierte en una herramienta clave para la toma de decisiones basada en evidencia. En este sentido, la IA no solo optimiza los procesos administrativos, sino que redefine la manera en que las organizaciones públicas gestionan la información, planifican y evalúan sus acciones.

Según Maurtua (2024), la inteligencia artificial, a través de algoritmos avanzados y técnicas de aprendizaje automático (machine learning), tiene la capacidad de automatizar procesos rutinarios, lo que libera al personal humano de tareas repetitivas y de bajo valor agregado. Esta automatización permite que los trabajadores se concentren en actividades estratégicas, analíticas y creativas, potenciando la productividad institucional. Además, la IA aporta una ventaja competitiva en la velocidad y precisión del análisis de datos, pues su capacidad de procesar información en tiempo real mejora la toma de decisiones y reduce significativamente los errores derivados de la subjetividad o el agotamiento humano. De igual forma, su integración en los sistemas de seguridad digital contribuye a detectar de manera temprana irregularidades, fraudes o ciberataques, fortaleciendo la protección de los datos y la confianza en la gestión pública digital.

Por su parte, Ocaña-Fernández et al. (2021) sostienen que en el ámbito de la administración pública, la IA se ha consolidado como un instrumento fundamental para incrementar la eficiencia organizacional, al permitir la automatización de tareas complejas, la reducción de tiempos de ejecución y la optimización del uso de recursos financieros y humanos. Esto se traduce en una disminución de los costos operativos y en una

mayor agilidad en la prestación de servicios públicos, generando procesos más transparentes y con mejores resultados en la atención ciudadana. De esta manera, la IA no solo mejora la gestión interna de las instituciones, sino que incrementa la satisfacción del usuario al ofrecer servicios más rápidos, exactos y personalizados.

Sin embargo, los autores advierten que la implementación de la inteligencia artificial en el sector público debe estar acompañada de una supervisión ética y regulatoria sólida, con el fin de preservar la equidad, la transparencia y la rendición de cuentas en la administración. El uso indiscriminado o no supervisado de la IA puede generar sesgos algorítmicos, decisiones automatizadas sin control humano o desigualdades en el acceso a los beneficios tecnológicos. Por ello, la IA debe concebirse no solo como una herramienta técnica, sino como un recurso estratégico de gobernanza digital, que combine la eficiencia operativa con los principios de justicia, inclusión y responsabilidad institucional.

3.2.1.3.2. Dimensión 2: Productividad

La inteligencia artificial (IA) se ha consolidado como una herramienta esencial para incrementar la productividad, tanto en el sector empresarial como en la administración pública. Su capacidad para automatizar actividades repetitivas, procesar información en tiempo real y generar resultados precisos ha transformado la manera en que las organizaciones gestionan sus recursos y toman decisiones. Según Maurtua (2024), la IA permite optimizar la gestión de datos y automatizar procesos operativos, lo cual no solo incrementa la eficiencia, sino que

impacta directamente en la producción organizacional, al reducir los tiempos de ejecución, minimizar errores humanos y elevar el rendimiento general. Esta optimización tecnológica, además, facilita una comunicación interna más fluida, permitiendo que las decisiones se tomen de manera más ágil, informada y coordinada, fortaleciendo así la capacidad estratégica de las instituciones.

Desde una perspectiva organizacional, la inteligencia artificial contribuye a redefinir el concepto de productividad al integrar el uso de herramientas digitales con la gestión del talento humano. Su implementación libera a los trabajadores de tareas rutinarias, permitiéndoles enfocarse en actividades de mayor valor cognitivo, como la innovación, la planificación y el análisis crítico. De esta manera, la IA no sustituye el trabajo humano, sino que lo complementa, actuando como un catalizador de la eficiencia colectiva y favoreciendo una cultura institucional orientada a la mejora continua y al aprendizaje organizacional.

En el ámbito de la administración pública, Ospina y Zambrano (2023) destacan que la inteligencia artificial tiene un impacto decisivo en la productividad institucional, al automatizar tareas administrativas y simplificar procesos complejos que históricamente demandaban un elevado esfuerzo operativo. Esta automatización reduce la carga laboral de los servidores públicos y les permite concentrarse en funciones más estratégicas, relacionadas con la planificación, la supervisión y la atención ciudadana de calidad. Como resultado, se mejora tanto la eficiencia de los procesos como la satisfacción del ciudadano, ya que los servicios se vuelven más ágiles, oportunos y confiables.

Asimismo, la capacidad de la IA para gestionar grandes volúmenes de datos en tiempo real constituye un factor clave en la toma de decisiones basada en evidencia. Al analizar información proveniente de diversas fuentes, los sistemas inteligentes permiten identificar patrones, proyectar tendencias y asignar recursos con mayor precisión. Esto incrementa la eficiencia en el uso de los recursos públicos y favorece una gestión administrativa más transparente y orientada a resultados. En consecuencia, la IA no solo incrementa la productividad institucional, sino que también impulsa una administración pública moderna, efectiva y sostenible, en la que la tecnología se convierte en un instrumento de gobernanza digital y un eje de transformación hacia modelos más participativos y responsables.

3.2.1.3.3. Dimensión 3: Confiabilidad

La confiabilidad de la inteligencia artificial (IA) radica en su capacidad para ejecutar tareas con alta precisión, estabilidad y consistencia, reduciendo los márgenes de error y optimizando la calidad de los resultados. Aunque no es un sistema completamente infalible, su fiabilidad depende en gran medida de un diseño algorítmico riguroso, un marco ético sólido y una supervisión humana efectiva, que garanticen el correcto procesamiento de la información y eviten sesgos o manipulaciones indebidas. Según Maurtua (2024), la confiabilidad de la IA está directamente relacionada con la calidad de los datos de entrenamiento, la transparencia de los algoritmos y la integridad del sistema de programación, ya que estos factores determinan la precisión

con la que los sistemas inteligentes pueden analizar información, generar predicciones y ejecutar acciones automatizadas.

A lo largo de su evolución, la inteligencia artificial ha alcanzado niveles crecientes de confiabilidad gracias a los avances tecnológicos y al perfeccionamiento de los modelos de aprendizaje automático (machine learning). Desde los primeros intentos de automatización conceptualizados en el siglo XIX con la “máquina analítica” de Charles Babbage, hasta los actuales sistemas de inteligencia cognitiva y aprendizaje profundo (deep learning), la IA ha pasado de ser una herramienta experimental a convertirse en una tecnología estratégica capaz de procesar información de forma autónoma y reproducir patrones de razonamiento similares al pensamiento humano. Estos avances han permitido que su aplicación se extienda a sectores críticos como la salud, la educación y la administración pública, donde la confiabilidad de los resultados es un componente esencial para la toma de decisiones y la transparencia institucional.

En el contexto de la administración pública, Rodríguez y Terrón (2022) sostienen que la confiabilidad de la inteligencia artificial se sustenta en su capacidad para ejecutar tareas con precisión, coherencia y predictibilidad, lo cual refuerza la transparencia, la eficiencia y la responsabilidad en la gestión de los procesos administrativos. La IA contribuye a reducir la incidencia de errores humanos, evitar duplicidades en la información y garantizar decisiones basadas en datos verificables. Esto permite mantener la consistencia en los procedimientos administrativos, incrementando la confianza de los ciudadanos en la

imparcialidad y efectividad de la gestión pública. En ese sentido, la confiabilidad tecnológica se convierte también en un elemento de legitimidad institucional, en tanto la población percibe que las decisiones gubernamentales se sustentan en evidencia objetiva y no en criterios arbitrarios.

Asimismo, la confiabilidad en los sistemas de IA no solo depende de su arquitectura técnica, sino también del marco regulatorio y ético que orienta su uso en la administración pública. El establecimiento de protocolos de control, auditoría y seguridad informática resulta indispensable para garantizar la trazabilidad de los procesos y la protección de los datos personales. Cuando la IA opera bajo principios de transparencia, integridad y responsabilidad algorítmica, se fortalece la confianza pública en la tecnología y se fomenta una cultura institucional de innovación segura y responsable.

3.2.2. Soporte teórico de la Variable 2: Calidad del servicio publico

3.2.2.1. Definición

La noción de calidad del servicio en el contexto público alude a la aptitud institucional para responder de forma eficaz y oportuna a las demandas ciudadanas, procurando no solo la satisfacción individual, sino también el fortalecimiento del bienestar colectivo mediante la provisión de servicios fundamentales. Tal como lo expone Torres (2023), esta concepción implica la internalización de una cultura de excelencia organizacional, en la que cada integrante de la entidad asuma un compromiso activo con la mejora continua, considerando que los servicios públicos constituyen bienes comunes destinados a elevar las condiciones

de vida de la población. La valoración de dicha calidad se configura a partir del contraste entre las expectativas previas de los usuarios y su experiencia concreta con el servicio recibido, lo que involucra tanto la eficiencia en el uso de los recursos como la capacidad para minimizar gastos sin comprometer la efectividad en la atención.

En este sentido, la calidad del servicio se puede entender a través del modelo de desconfirmación de expectativas, que sostiene que los ciudadanos experimentan satisfacción cuando el servicio cumple o supera sus expectativas previas. La desconfirmación positiva ocurre cuando el servicio excede dichas expectativas, mientras que la negativa ocurre cuando no se alcanzan. Estas expectativas varían según el contexto, la demografía y las experiencias previas de los usuarios (González, 2024).

El modelo SERVQUAL se presenta como un instrumento analítico de amplio alcance para valorar la calidad en la prestación de servicios públicos, articulando cinco ejes fundamentales: empatía, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y aspectos tangibles. Estas dimensiones permiten captar no solo la experiencia directa del usuario, sino también elementos intangibles como la imagen institucional y la efectividad comunicacional, aspectos decisivos en la construcción de la satisfacción ciudadana. Desde esta perspectiva, SERVQUAL no solo mide percepciones, sino que también actúa como una brújula estratégica para las entidades gubernamentales, al facilitar procesos de mejora continua sustentados en la retroalimentación proporcionada por los propios usuarios, quienes se convierten en actores clave en la transformación del servicio público (González, 2024).

La prestación de servicios de calidad en la administración pública está directamente vinculada a la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos. Según Otazu (2023), un mayor acceso a servicios públicos tiende a elevar el bienestar y desarrollo físico de las comunidades, siempre que estos servicios se ofrezcan de manera eficiente y respondan a las necesidades ciudadanas al menor costo posible. En las municipalidades, la calidad del servicio implica, además de la eficiencia administrativa, la mejora continua de las relaciones humanas y el uso adecuado de los recursos, lo que resalta el compromiso de los gobiernos locales con la mejora de sus servicios (Quispe, 2023).

Finalmente, Calderón (2021) señala que la clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o superar las expectativas del usuario, las cuales están moldeadas por sus experiencias previas y por pautas culturales e ideológicas. Para esto, es fundamental mantener una mente abierta a nuevas formas de medir, controlar y estructurar la prestación de los servicios en las instituciones públicas.

3.2.2.2. Importancia

La excelencia en la prestación de servicios públicos constituye un pilar esencial para responder de forma adecuada y pertinente a las múltiples y diversas necesidades de la ciudadanía. Desde una perspectiva de equidad y justicia social, recae sobre la administración pública la responsabilidad ineludible de asegurar que dichos servicios lleguen con calidad uniforme a toda la población, sin distinción de condición económica, social, geográfica o cultural. Este compromiso no solo busca satisfacer demandas inmediatas, sino también atenuar las brechas

estructurales existentes, promoviendo una distribución más equitativa de los recursos y beneficios estatales. En ese sentido, la calidad no debe entenderse únicamente como una medida de eficiencia técnica, sino como un principio orientador que permite generar respuestas concretas frente a problemáticas comunes, ofrecer alternativas viables ante escenarios cambiantes, y consolidar un entorno institucional que contribuya activamente al bienestar colectivo y al fortalecimiento del tejido social (Otazu, 2023).

3.2.2.3. Objetivos del logro de la calidad de servicio público

Los objetivos para lograr la calidad en los servicios públicos se centran en la adopción de enfoques orientados a la satisfacción del ciudadano y la eficiencia organizacional. Uno de los principales objetivos es establecer indicadores claros de desempeño que permitan evaluar los resultados esperados y, al mismo tiempo, proporcionar incentivos adecuados tanto a gerentes como a empleados para alcanzar esos resultados. Otazu (2023) señala que, para lograr una mayor efectividad, es crucial otorgar flexibilidad en la gestión de los recursos humanos y presupuestarios, dando a los gerentes más libertad para utilizar los recursos, pero exigiendo una mayor rendición de cuentas.

Otro objetivo importante es diseñar los servicios públicos en función de las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Esto implica escuchar activamente sus opiniones para ajustar los servicios y mejorar su calidad. En este sentido, la nueva administración pública debe adoptar enfoques de gestión empresarial que estén orientados a la satisfacción del cliente, promoviendo una mejora continua en la calidad del servicio y

fomentando la competencia entre entidades para atraer y fidelizar a los usuarios (Otazu, 2023).

Desde una perspectiva más amplia, los objetivos de calidad también pueden estar enfocados en la completa satisfacción del cliente, maximizar la productividad de los empleados y alcanzar un grado de excelencia en la prestación de servicios. Según Suaña (2021), estos objetivos buscan no solo mejorar el desempeño interno de la organización, sino también asegurar que los servicios proporcionados sean percibidos como satisfactorios y de alta calidad por parte de los ciudadanos.

3.2.2.4. Niveles de la calidad de servicio público

Según Otazu (2023), los niveles de calidad en los servicios públicos pueden comprenderse a partir de una secuencia de etapas que permiten una intervención progresiva y sistemática sobre los procesos administrativos. En primer lugar, el control de calidad se concibe como la fase en la que se evalúan los resultados obtenidos por un programa o actividad específica, contrastándolos con los objetivos previamente establecidos. Este paso es crucial para identificar brechas entre lo planificado y lo ejecutado, sirviendo como punto de partida para aplicar mejoras.

Por otro lado, la garantía de calidad representa una etapa más estructural, en la que la alta dirección asume la responsabilidad de velar porque todos los procedimientos y mecanismos internos funcionen correctamente para alcanzar los resultados previstos. Otazu (2023) destaca que esta dimensión implica una supervisión constante y una

adecuada coordinación entre los actores institucionales para asegurar la coherencia operativa del servicio público.

En una visión más integral, la gestión de la calidad abarca la totalidad del proceso administrativo, incluyendo la planificación, organización, dirección y control de la calidad en todas las áreas de acción institucional. Esta etapa no se limita a detectar errores, sino que propone una cultura de mejora continua, donde cada componente del sistema se orienta hacia la eficiencia y la efectividad del servicio ofrecido (Otazu, 2023).

Finalmente, Otazu (2023) identifica la calidad total como una filosofía de gestión organizacional que involucra a todos los niveles jerárquicos y funcionales, con el objetivo de alcanzar la plena satisfacción del ciudadano. Esta etapa se caracteriza por un enfoque centrado en el usuario, el uso estratégico de la tecnología para prevenir y corregir errores, y una orientación permanente hacia la excelencia. La calidad total no es solo una meta, sino una estrategia transformadora que convierte al ciudadano en el eje fundamental de toda acción pública.

3.2.2.5. La municipalidad

De acuerdo con lo establecido en la Ley N.º 27972, conocida como Ley Orgánica de Municipalidades, la gestión institucional de los gobiernos locales se sustenta en la participación de diversos actores laborales entre ellos, funcionarios, servidores públicos, empleados y obreros, quienes cumplen funciones orientadas al interés colectivo dentro del marco de la administración municipal (Quispe, 2023). Cada municipalidad posee la

facultad de configurar su aparato organizacional atendiendo a sus particularidades operativas y a los recursos económicos que tenga a disposición. Esta arquitectura institucional contempla, como componentes mínimos, unidades estratégicas tales como la gerencia municipal, la auditoría interna, la procuraduría pública, la asesoría jurídica, así como el área de planeamiento y presupuesto, todas ellas estructuradas bajo criterios de sostenibilidad presupuestal. Además, se reconoce la autonomía de los gobiernos locales para incorporar órganos complementarios de línea, asesoría o apoyo, en función de las exigencias propias del territorio que administran, lo que permite adaptar la gestión pública local a contextos administrativos y financieros específicos.

En este contexto, los servidores públicos son fundamentales para el funcionamiento administrativo, desempeñando sus funciones según lo establecido en el Manual de Organizaciones y Funciones (MOF). Este documento es clave para definir claramente los roles y responsabilidades de cada servidor. Sin embargo, en la Municipalidad Distrital de Cojata, el MOF no estaba actualizado en el momento de la investigación, lo que generaba confusión y falta de claridad sobre las funciones de cada servidor municipal, afectando la eficiencia administrativa (Quispe, 2023).

Según Otazu (2023), el municipio se configura como una entidad jurídica adscrita al derecho público, constituida por una colectividad de individuos asentados dentro de un ámbito territorial específico, que se rige por un gobierno propio y actúa conforme a disposiciones legales que delimitan su accionar. Su razón de ser radica en preservar la armonía social mediante el ejercicio del orden público y en garantizar el acceso

efectivo a servicios públicos fundamentales, orientados a cubrir las necesidades colectivas de la comunidad. Dichas prestaciones pueden ser administradas de manera directa por el aparato gubernamental municipal o, en determinados escenarios, delegadas a entes privados mediante marcos normativos de naturaleza especial, los cuales trascienden las regulaciones convencionales del derecho privado, estableciendo un régimen jurídico diferenciado que vela por el interés general y la función social de los servicios en cuestión.

3.2.2.6. Dimensiones

González (2024) sostiene que la valoración de la calidad en los servicios públicos se articula a partir de cinco dimensiones fundamentales que permiten interpretar la experiencia del ciudadano frente a la administración estatal: la empatía, que remite al grado de atención individualizada; la seguridad, vinculada a la percepción de confianza y profesionalismo del personal; la capacidad de respuesta, que refleja la agilidad con la que se atienden las solicitudes; la confiabilidad, entendida como la estabilidad y precisión en la entrega del servicio; y los elementos tangibles, que hacen referencia a la infraestructura y los recursos físicos disponibles. Estas categorías, recurrentemente empleadas en investigaciones sobre desempeño institucional, resultan esenciales para comprender cómo se configura la percepción ciudadana respecto a la eficiencia y legitimidad del aparato estatal. Para su medición, se adopta el modelo SERVPERF desarrollado por Cronin y Taylor (1992), el cual representa una alternativa metodológica depurada al enfocarse únicamente en las percepciones reales del servicio recibido, prescindiendo

de las expectativas subjetivas previas del usuario. Esta aproximación permite una evaluación más directa y objetiva del rendimiento institucional, facilitando intervenciones orientadas a la mejora continua en contextos públicos.

El modelo SERVPERF se diferencia de otros enfoques como el modelo SERVQUAL, que compara expectativas y percepciones, porque Cronin y Taylor argumentan que las percepciones reales del servicio reflejan de manera más precisa la calidad ofrecida. Este enfoque permite obtener resultados más directos, ya que evita posibles sesgos derivados de expectativas subjetivas o malformadas. Además, Cronin y Taylor encontraron que el rendimiento percibido tiene una correlación más fuerte con la satisfacción del cliente que la brecha entre expectativas y realidad.

En el contexto de los servicios municipales, este modelo es particularmente valioso porque se enfoca en cómo los ciudadanos experimentan directamente la calidad del servicio. Esto proporciona una evaluación más fiel de los aspectos que realmente influyen en la satisfacción pública, como la rapidez de atención y la calidad de las instalaciones, y permite que las instituciones ajusten sus operaciones para mejorar la eficiencia y confianza en los procesos públicos. De esta manera, el uso del modelo SERVPERF se convierte en una herramienta poderosa para monitorear y mejorar continuamente la gestión municipal, promoviendo una administración pública más transparente, confiable y orientada a las necesidades reales de la comunidad.

3.2.2.6.1. Dimensión 1: Elementos tangibles

La tangibilidad en los servicios públicos constituye un componente esencial de la calidad percibida, ya que se relaciona con los aspectos físicos y materiales que conforman la imagen institucional y condicionan la experiencia del ciudadano. Esta dimensión hace referencia a la calidad, disponibilidad y mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles de una organización, los cuales deben encontrarse en óptimas condiciones funcionales y estéticas para generar confianza y credibilidad en los usuarios. En este sentido, la tangibilidad actúa como el primer indicador visible de eficiencia administrativa, pues el entorno físico de la institución es, en la mayoría de los casos, el primer punto de contacto entre la ciudadanía y el servicio público.

Según López (2021), los elementos tangibles, tales como las instalaciones, el mobiliario, los equipos tecnológicos y la presentación del personal, influyen directamente en la impresión inicial que los ciudadanos forman acerca de la capacidad organizacional para brindar un servicio de calidad. Un entorno institucional bien conservado, moderno y accesible comunica orden, responsabilidad y compromiso con la atención al público. Por el contrario, deficiencias en la infraestructura, desorganización o falta de mantenimiento transmiten una percepción de ineficiencia y descuido institucional, afectando negativamente la confianza y satisfacción ciudadana.

En el ámbito de la gestión municipal, esta dimensión adquiere especial relevancia, pues engloba todos los aspectos físicos y visibles que los ciudadanos perciben al interactuar con las entidades locales, tales

como la infraestructura edilicia, la limpieza de los espacios, la señalización, los equipos informáticos, los sistemas de atención y la apariencia del personal. Cada uno de estos elementos cumple una función simbólica y funcional: simboliza la solidez institucional y, al mismo tiempo, facilita el acceso y la comprensión de los servicios ofrecidos. Una infraestructura moderna y accesible no solo mejora la eficiencia operativa, sino que refuerza la transparencia y la imagen de profesionalismo de la municipalidad.

De acuerdo con González (2024), la modernidad, el orden, la limpieza, la iluminación adecuada y la señalización clara constituyen indicadores visibles de una gestión pública eficiente y orientada al ciudadano. Estos factores tangibles no son meramente decorativos, sino que comunican valores institucionales como la responsabilidad, la transparencia y la orientación al servicio. Además, contribuyen a la satisfacción del usuario al ofrecerle un entorno seguro, accesible y cómodo para realizar sus trámites o recibir atención. En este sentido, los elementos tangibles actúan como vehículos de legitimación institucional, al traducir la calidad de la gestión en experiencias perceptibles por la población.

Asimismo, la inversión en infraestructura y recursos materiales de calidad debe concebirse como una estrategia de fortalecimiento organizacional, ya que garantiza condiciones óptimas para el desempeño del personal y genera un entorno favorable para la innovación y la eficiencia. Una municipalidad que cuenta con equipos actualizados, sistemas tecnológicos funcionales y espacios adecuados para la atención

ciudadana demuestra una gestión comprometida con la excelencia y la mejora continua.

3.2.2.6.2. Dimensión 2: Fiabilidad

La fiabilidad en los servicios públicos constituye una dimensión fundamental de la calidad del servicio, pues se relaciona con la capacidad de una organización para cumplir de manera constante, precisa y transparente con los compromisos asumidos hacia los ciudadanos. Este atributo implica que los servicios ofrecidos sean entregados en los plazos establecidos, con la calidad prometida y bajo estándares verificables de eficiencia y responsabilidad. En esencia, la fiabilidad refleja la coherencia entre lo que la institución comunica y lo que realmente ejecuta, consolidándose así como un elemento central para generar credibilidad y confianza en la gestión pública.

De acuerdo con Torres (2023), la fiabilidad comprende diversos componentes, entre ellos la puntualidad, la exactitud y la capacidad de respuesta ante las necesidades del usuario. Su alcance no se limita únicamente al cumplimiento de tareas o servicios, sino que incluye la seguridad y discreción con que las organizaciones gestionan la información y las demandas de sus usuarios. Este autor destaca que un servicio confiable se caracteriza por la consistencia de sus resultados, la precisión en su ejecución y la ausencia de errores repetitivos, factores que consolidan una relación de confianza sostenible entre el proveedor y los beneficiarios. Asimismo, la fiabilidad actúa como un indicador de madurez organizacional, dado que una entidad que cumple de manera constante

sus promesas demuestra capacidad de planificación, control y supervisión efectiva de sus procesos.

En el contexto de la administración pública, la fiabilidad se traduce en la capacidad del gobierno local para garantizar la continuidad y calidad de los servicios, evitando improvisaciones y asegurando una gestión consistente, predecible y transparente. Una municipalidad fiable es aquella que cumple sus compromisos en los plazos establecidos, mantiene la calidad en las prestaciones, responde oportunamente a los reclamos ciudadanos y adopta decisiones basadas en información verificable. Esto genera un círculo virtuoso de confianza entre la institución y la comunidad, fortaleciendo la legitimidad del gobierno local.

Según González (2024), la fiabilidad en los servicios municipales abarca varios aspectos clave: la resolución eficaz de problemas, el establecimiento de tarifas justas, la cumplimentación de los procedimientos dentro de la legalidad vigente y la transparencia administrativa. Estos componentes reflejan el compromiso institucional con la responsabilidad social y la rendición de cuentas, pilares indispensables para consolidar una gestión pública moderna. De igual manera, la fiabilidad se asocia con la consistencia en los resultados y la perseverancia en la mejora continua, atributos que determinan la percepción ciudadana sobre la credibilidad de la municipalidad.

Desde una perspectiva organizacional, la fiabilidad también implica la existencia de sistemas de control y evaluación permanentes, que permitan monitorear el cumplimiento de metas, detectar desviaciones y

garantizar la calidad de los servicios ofrecidos. En ese sentido, la adopción de herramientas tecnológicas, como los sistemas de información y gestión automatizada, favorece la precisión en los procesos y refuerza la transparencia institucional. Cuando los ciudadanos perciben que la administración pública cumple lo que promete y responde eficazmente ante sus demandas, la confianza social se incrementa, fortaleciendo el vínculo entre el Estado y la comunidad.

3.2.2.6.3. Dimensión 3: Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta constituye una de las dimensiones más relevantes dentro de la evaluación de la calidad del servicio público, ya que refleja la rapidez, eficacia y disposición con la que una organización atiende y resuelve las necesidades o problemas de los usuarios. Este concepto implica no solo reducir los tiempos de espera o gestionar las solicitudes con agilidad, sino también mantener una actitud proactiva, empática y orientada al servicio. En otras palabras, una institución con alta capacidad de respuesta no se limita a reaccionar ante las demandas ciudadanas, sino que anticipa problemas potenciales, facilita la comunicación con los usuarios y ofrece soluciones efectivas dentro de plazos razonables.

Según Torres (2023), la capacidad de respuesta abarca tanto la rapidez en la atención de los requerimientos como la disposición institucional para colaborar con los ciudadanos y cumplir oportunamente los compromisos adquiridos. Este autor sostiene que una organización eficiente debe garantizar canales de acceso directos y funcionales, a través de los cuales los usuarios puedan presentar sus solicitudes, obtener

información o expresar sus reclamos de manera sencilla. Asimismo, la capacidad de respuesta se ve fortalecida cuando existe un flujo de comunicación dinámico y bidireccional, que permite no solo atender solicitudes, sino también retroalimentar al usuario sobre el estado de su trámite o gestión. De este modo, la respuesta institucional se convierte en un factor que consolida la confianza y credibilidad en la relación entre la entidad y la ciudadanía.

En el ámbito de la gestión pública, la capacidad de respuesta se traduce en la agilidad con la que las entidades municipales atienden las inquietudes, reclamos y solicitudes de los ciudadanos, asegurando que cada caso sea tratado con seriedad, respeto y celeridad. De acuerdo con González (2024), una entidad con alta capacidad de respuesta demuestra proactividad al abordar los problemas antes de que estos se agraven, ofreciendo soluciones inmediatas y eficaces. Esta actitud institucional no solo mejora la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio, sino que también fortalece el sentido de compromiso y responsabilidad social de la administración.

Asimismo, la capacidad de respuesta está estrechamente vinculada con la existencia de canales de comunicación efectivos y accesibles, tales como plataformas digitales, líneas de atención directa o mecanismos presenciales de atención al ciudadano. La disponibilidad de personal capacitado para atender de manera empática y profesional las necesidades del público refuerza la eficiencia del servicio y contribuye a generar un entorno de atención más humano y confiable. En este sentido, la formación continua del personal en competencias comunicativas,

gestión de conflictos y atención al cliente es un componente esencial para garantizar una respuesta institucional adecuada.

Por otro lado, la capacidad de respuesta también adquiere una dimensión crítica en situaciones de emergencia o crisis social, donde la agilidad y eficacia en la toma de decisiones resultan determinantes para proteger la seguridad y el bienestar de la población. Una administración municipal que actúa con rapidez, coordina recursos de forma efectiva y comunica con transparencia en estos contextos demuestra una gestión resiliente y orientada al servicio público.

3.2.2.6.4. Dimensión 4: Seguridad

La dimensión de seguridad constituye un pilar esencial en la calidad del servicio público, ya que se vincula directamente con la confianza, protección y tranquilidad que los ciudadanos deben experimentar al interactuar con las instituciones del Estado. En el ámbito de la gestión municipal, esta dimensión implica no solo la seguridad física de las instalaciones y del personal, sino también la seguridad informacional, es decir, la garantía de que los datos personales, financieros y administrativos de los usuarios sean tratados bajo protocolos estrictos de confidencialidad y protección. La seguridad, en este sentido, trasciende el aspecto físico y se convierte en una garantía de integridad institucional, indispensable para fortalecer la credibilidad y la transparencia de la administración pública.

De acuerdo con González (2024), la seguridad en los servicios públicos comprende dos componentes fundamentales: el entorno físico seguro, que asegura la protección de las personas y los bienes durante su interacción con la entidad, y la seguridad digital o informacional, que

garantiza el resguardo de la información sensible ante posibles vulneraciones, fraudes o accesos no autorizados. La confianza del ciudadano depende, en gran medida, de la certeza de que sus datos personales están siendo custodiados con responsabilidad y conforme a las normativas legales vigentes, como las leyes de protección de datos personales y transparencia pública. En este sentido, la seguridad no solo se relaciona con la infraestructura y la vigilancia, sino con la gestión ética y responsable de la información, aspecto cada vez más relevante en el contexto de la digitalización y la implementación de tecnologías inteligentes en el sector público.

Asimismo, la seguridad se asocia a la estabilidad operativa de la institución, entendida como la capacidad para ofrecer servicios sin interrupciones, errores o fallos en sus sistemas. Las municipalidades, al integrar plataformas digitales o sistemas de inteligencia artificial, deben garantizar que los usuarios puedan acceder a los servicios en un entorno confiable, protegido y funcional. Ello implica implementar sistemas de respaldo, auditorías tecnológicas periódicas y mecanismos de recuperación ante incidentes, con el fin de prevenir la pérdida de información y mantener la continuidad del servicio.

Por otro lado, la seguridad institucional también tiene un componente perceptivo, pues influye directamente en la manera en que los ciudadanos valoran la calidad del servicio. Cuando los usuarios perciben que la institución mantiene instalaciones ordenadas, personal capacitado, protocolos claros y políticas de confidencialidad visibles, se genera un sentimiento de tranquilidad y confianza, elementos

indispensables para fortalecer la relación entre la ciudadanía y la administración pública. Esta confianza, a su vez, es un factor determinante para la legitimidad del gobierno local, ya que un entorno institucional seguro transmite profesionalismo, compromiso y respeto hacia la comunidad.

3.2.2.6.5. Dimensión 5: Empatía

La empatía constituye una dimensión esencial dentro de la calidad del servicio público, al centrarse en la capacidad de las organizaciones para comprender, atender y responder de manera sensible a las emociones, necesidades y circunstancias particulares de cada usuario. Este componente humaniza la gestión institucional, al reconocer que detrás de cada solicitud o trámite existen personas con expectativas, contextos y problemáticas diversas. De este modo, la empatía no solo se relaciona con la cortesía o amabilidad en el trato, sino con la habilidad de las entidades para adaptar sus servicios a las condiciones específicas del ciudadano, promoviendo una atención inclusiva, respetuosa y personalizada.

Según Torres (2023), la empatía implica reconocer las emociones, pensamientos y expectativas del usuario, pero también actuar en consecuencia, ajustando los procesos de atención a sus necesidades particulares. Esto requiere de un compromiso institucional con la escucha activa, la comunicación efectiva y la disposición genuina para ayudar, considerando factores como la accesibilidad del servicio, los horarios de atención, las condiciones geográficas o socioeconómicas del ciudadano, e incluso las limitaciones físicas o tecnológicas que puedan dificultar su

interacción con la institución. Así, la empatía no se limita a un gesto de cortesía, sino que se convierte en una estrategia de gestión centrada en el usuario, orientada a garantizar una experiencia de servicio justa y equitativa.

En el ámbito de los servicios públicos, esta dimensión adquiere una relevancia particular, ya que el trato empático constituye un factor determinante para fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía. De acuerdo con González (2024), la empatía en la administración pública implica ofrecer un trato amable, respetuoso y comprensivo, reconociendo las necesidades del ciudadano como eje central del quehacer institucional. Este enfoque permite no solo mejorar la calidad percibida del servicio, sino también fomentar la confianza, la satisfacción y la legitimidad social de las instituciones. En este sentido, la empatía actúa como un puente que transforma la relación jerárquica tradicional entre funcionario y ciudadano en una relación colaborativa y horizontal, basada en el respeto y la comprensión mutua.

Asimismo, la empatía institucional se fortalece mediante la formación continua del personal en habilidades socioemocionales y de comunicación, las cuales son fundamentales para ofrecer un servicio público de calidad. La capacidad de escuchar con atención, responder con amabilidad y manejar situaciones conflictivas de forma asertiva permite que la atención ciudadana sea percibida como una experiencia positiva, incluso en contextos de alta demanda o limitaciones estructurales. Por ello, la empatía debe integrarse como un valor organizacional y una competencia transversal en la gestión municipal, garantizando que todas

las acciones administrativas se orienten al bienestar y la dignidad del ciudadano.

3.3. Marco conceptual

3.3.1. Atención al ciudadano

Servicio que orienta, informa y resuelve solicitudes del usuario.

3.3.2. Automatización

Ejecución de tareas mediante sistemas tecnológicos sin intervención continua.

3.3.3. Calidad de servicio público

Grado de satisfacción y eficiencia percibida por el ciudadano.

3.3.4. Confiabilidad

Seguridad y precisión constante en procesos administrativos o tecnológicos.

3.3.5. Digitalización

Conversión de procedimientos manuales a formatos tecnológicos y digitales.

3.3.6. Eficiencia

Uso óptimo del tiempo, recursos y procesos para mejores resultados.

3.3.7. Gestión pública

Administración organizada de recursos estatales para atender necesidades sociales.

3.3.8. Inteligencia Artificial (IA)

Tecnología que procesa información y automatiza decisiones.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis general

El uso de la inteligencia artificial tiene una relación significativa y positiva con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.

4.2. Hipótesis específica

HE1: Existe una relación significativa y positiva entre la dimensión de la eficiencia y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.

HE2: Existe una relación significativa y positiva entre la dimensión de la productividad y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.

HE3: Existe una relación significativa y positiva entre la dimensión de la confiabilidad y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.

4.3. Variables

V1: Uso de la inteligencia artificial

Definición conceptual: La irrupción de la inteligencia artificial en la esfera estatal abre un abanico de posibilidades sustanciales para reconfigurar las dinámicas tradicionales de la gestión pública, permitiendo no solo la mecanización de secuencias operativas rutinarias, sino también una aceleración notable en el tratamiento y análisis de datos. Este paradigma tecnológico posibilita, además, una elevación cualitativa en la prestación de servicios al ciudadano, al mismo tiempo que incide favorablemente en la optimización del rendimiento funcional de los servidores públicos, quienes pueden orientar sus esfuerzos hacia labores de mayor complejidad estratégica (Maurtua, 2024).

Definición operacional: La inteligencia artificial se evaluará utilizando las dimensiones propuestas por (Maurtua, 2024), que incluyen eficiencia, productividad y confiabilidad, compuesto por 18 ítems, por medio de un cuestionario.

V2: Calidad del servicio público

Definición conceptual: Se configura como una arquitectura organizacional de naturaleza intrincada y poliédrica, en la que convergen múltiples engranajes operativos y dinámicas interdependientes, articulando componentes sustantivos que van desde lo materialmente perceptible hasta lo simbólicamente intangible. En este entramado se entrelazan aspectos esenciales como la solidez física de los recursos disponibles, la constancia y exactitud en la ejecución de los servicios públicos, la celeridad con la que se responde a las demandas ciudadanas, la

fiabilidad de los protocolos aplicados y una disposición afectiva que denote comprensión y cercanía hacia el usuario del sistema estatal (González, 2024).

Definición operacional: Para llevar a cabo la medición rigurosa de la calidad en la prestación de servicios, se recurre al modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor (1992), el cual plantea una alternativa metodológica depurada que prescinde de las expectativas del usuario y se centra exclusivamente en percepciones reales. Esta herramienta se operacionaliza a través de un cuestionario conformado por 26 ítems, los cuales están estructurados conforme a las cinco dimensiones esenciales que configuran la variable en estudio, permitiendo así una recolección de datos más certera y alineada con los niveles de desempeño efectivamente experimentados por los usuarios.

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Esquema de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración
V1: Uso de la inteligencia artificial (Maurtua, 2024).	D1: Eficiencia	- Monitoreo: Supervisión. - Toma de decisión: Elección. - Control de proceso: Verificación.	1 - 6	Nunca:1 Raramente :2 Ocurre ocasionalmente :3 Frecuentemente: 4 Siempre:5
	D2: Productividad	- Automatizar procesos: Digitalización. - Optimizar tareas repetitivas: Eficiencia. - Generar contenido: Creación.	7 - 12	
	D3: Confiabilidad	- Auditoría: Evaluación. - Transparencia: Claridad. - Reconstrucción de decisiones: Análisis.	13 - 18	
V2: Calidad de servicio público (Gonzales, 2024).	D1: Elementos tangibles	- Estado y limpieza de las instalaciones: Mantenimiento. - Calidad de recursos utilizados: Estandarización. - Comodidad y accesibilidad de las instalaciones municipales: Ergonomía.	1 - 6	
	D2: Fiabilidad	- Cumplimiento en horarios y plazos: Puntualidad. - Consistencia de la calidad de los servicios: Uniformidad.	7 - 10	



D3: Capacidad de respuesta	- Resolución de problemas a las quejas de la ciudadanía: Solución. - Respuesta rápida a la población: Agilidad. - Satisfacción en la atención al usuario: Conformidad.	11 - 16
D4: Seguridad	- Conocimiento de los funcionarios sobre sus actividades: Competencia. - Confianza de la información proporcionada: Fiabilidad.	17 - 20
D5: Empatía	- Disposición para comprender las necesidades de los ciudadanos: Empatía. - Respeto y cortesía al usuario: Amabilidad. - Atención adecuada y trato al ciudadano: Servicio.	21 - 26

Nota: elaboración propia

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

Cuantitativo: En el marco de la presente investigación se adoptará el enfoque cuantitativo, también conocido como ruta cuantitativa, el cual se centra en la recolección sistemática de datos medibles y en el análisis estadístico de los mismos, permitiendo una evaluación objetiva y estructurada de los fenómenos estudiados. A diferencia del enfoque cualitativo, que privilegia la interpretación profunda de contextos y significados, el enfoque cuantitativo busca identificar regularidades, establecer relaciones causales y generalizar resultados a partir de muestras representativas, lo que lo convierte en una herramienta eficaz para estudiar fenómenos a gran escala (Vizcaíno et al., 2023).

5.2. Métodos aplicados a la investigación

En el desarrollo de esta investigación se recurrió a una variedad de métodos que permitieron abordar el problema de estudio de forma rigurosa y estructurada. Uno de ellos fue el **método científico**, entendido como una secuencia sistemática de pasos, técnicas y procedimientos que facilitan al investigador la formulación de un problema, la construcción de una hipótesis y su posterior verificación empírica,

conforme a los principios de objetividad y racionalidad (F. Arias, 2012). Asimismo, se empleó el método **hipotético-deductivo**, característico de las ciencias formales, que parte de la observación de un fenómeno para luego proponer una hipótesis, deducir consecuencias lógicas y contrastarlas con la experiencia observable, con el fin de validar o refutar los enunciados teóricos (Cabezas et al., 2018). Finalmente, también se aplicó el método analítico, cuya utilidad radica en la posibilidad de descomponer el objeto de estudio o sus variables en partes más simples, lo cual permite un examen detallado y particular de cada componente, especialmente en la construcción del marco teórico (Bernal, 2010).

5.3. Tipo de investigación

Por su propósito es básica, pura o teórica: La investigación de tipo básica se orienta fundamentalmente a profundizar en la comprensión de fenómenos, teorías o principios que rigen la realidad, sin buscar una aplicación inmediata de sus hallazgos. Su finalidad principal es explorar lo desconocido y aportar explicaciones a preguntas esenciales como "qué", "cómo" y "por qué", permitiendo así el esclarecimiento de hechos o procesos desde una perspectiva teórica. Este enfoque se aplica en múltiples disciplinas y tiene como propósito analizar en detalle el funcionamiento de determinados conceptos o mecanismos, generando conocimiento que posteriormente puede servir de base para investigaciones aplicadas o desarrollos prácticos (Arias et al., 2022)

5.4. Nivel de investigación

Descriptivo – correlacional: La investigación de nivel correlacional tiene como propósito examinar el grado de asociación entre dos o más variables, conceptos o categorías, mediante su medición y el uso de técnicas estadísticas que

permitan establecer relaciones cuantificables entre ellas. Este tipo de estudio, común en el enfoque cuantitativo, no busca explicar causas directas, sino identificar patrones de comportamiento compartido entre variables, lo que posibilita realizar inferencias sobre cómo se puede predecir el valor de una variable en función de otra relacionada. Aunque no permite establecer relaciones causales, ofrece indicios valiosos que pueden orientar investigaciones posteriores de corte explicativo o experimental (Cabezas et al., 2018).

5.5. Diseño de investigación

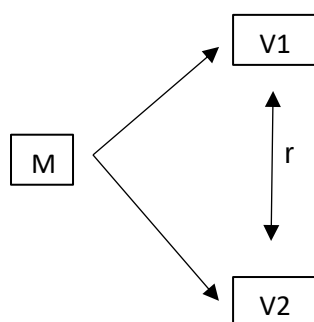
Correlacional: En este diseño, no se manipulan ni controlan las variables de estudio, y los sujetos son evaluados en su entorno natural sin alterar ninguna condición. El objetivo principal es entender cómo se relacionan dos variables, sin clasificarlas como independientes o dependientes. No se busca determinar las causas, sino medir la relación entre ellas. Además, no hay una importancia predominante entre las variables, y el orden de las mismas no afecta los resultados. Aunque este diseño no establece causalidades, puede ofrecer indicios para futuras investigaciones causales (J. Arias et al., 2022).

De acuerdo al periodo temporal es:

Transversal: De acuerdo con su dimensión temporal, el presente estudio se inscribe dentro de la categoría de investigaciones transversales, dado que la recolección de información se efectúa en un único punto en el tiempo, sin seguimiento posterior. Esta modalidad metodológica posibilita la caracterización detallada de las variables analizadas y permite explorar las interrelaciones existentes entre ellas dentro de un marco temporal específico y acotado. Su valor analítico reside en la capacidad de captar una fotografía diagnóstica del fenómeno

investigado, lo cual resulta especialmente útil para comprender comportamientos o tendencias en un momento dado, sin aspirar a rastrear transformaciones o dinámicas evolutivas a lo largo del tiempo (Cabezas et al., 2018).

La fórmula de este tipo de diseño es el siguiente:



Dónde: M = Muestra
 V1 = Uso de la inteligencia artificial
 V2 = Calidad de servicio público
 r = Relación

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

También denominada en ciertos contextos como universo— constituye el conjunto total de elementos, ya sean finitos o ilimitados, que comparten atributos esenciales vinculados directamente con el objeto de estudio, y sobre los cuales se pretende proyectar inferencias a partir de los hallazgos obtenidos. La delimitación de esta población responde a los parámetros establecidos por la problemática investigativa y a los objetivos específicos definidos en el marco metodológico. Aunque comúnmente los términos "población" y "universo" se usan de forma indistinta, es pertinente reconocer que, desde una perspectiva técnica, pueden presentar matices diferenciadores en función del enfoque inferencial y del

procedimiento metodológico adoptado, lo cual podría incidir en la interpretación de los resultados y en la validez externa del estudio (Gallardo, 2017).

En el contexto de la investigación la población está constituido por **79** trabajadores de la municipalidad distrital de Cojata.

5.6.2. Muestra

Es un subconjunto representativo de individuos extraídos de una población mayor, seleccionado a través de un método de muestreo determinado, con el propósito de facilitar el acceso, análisis y recolección de datos sin necesidad de estudiar a la totalidad del universo poblacional. Esta selección permite inferir resultados que puedan generalizarse con cierto grado de precisión. Los datos cuantitativos obtenidos a partir de este grupo no se denominan parámetros, sino estadígrafos o estadísticos, los cuales resumen y describen las características observadas dentro de la muestra (Paragua et al., 2022).

Muestra censal

Según López y Fachelli (2017), en una muestra censal, el tamaño de la muestra coincide con el de la población, lo que hace este tipo de muestra adecuado para poblaciones de tamaño relativamente pequeño, permitiendo un análisis detallado de cada unidad poblacional.

Dado que la muestra es censal y considerando que los sujetos de la población son reducidos, los instrumentos de recolección de datos se aplicarán a los **79** trabajadores de la Municipalidad Distrital de Cojata, quienes constituyen la totalidad de la población del estudio.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnicas

Encuesta: En esta investigación se empleará la encuesta como técnica principal para recolectar información relacionada con las variables de estudio, dado que constituye un método estructurado y sistemático que permite obtener datos específicos de una población o muestra mediante un conjunto de preguntas previamente diseñadas. Esta técnica resulta especialmente útil para explorar, describir, analizar o comprender fenómenos, actitudes, percepciones y comportamientos dentro de un grupo determinado, siendo ampliamente utilizada en distintas áreas del conocimiento. Asimismo, su aplicación requiere asegurar la validez, confiabilidad y representatividad de los datos obtenidos, y puede desarrollarse tanto desde un enfoque cuantitativo como cualitativo, en función de los objetivos y alcances del estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

5.7.2. Instrumento.

Cuestionario: La recolección de información en esta investigación se realizará mediante cuestionarios, según Hernández et al. (2018), es un instrumento estructurado y estandarizado que contiene preguntas o afirmaciones diseñadas para obtener información específica de los participantes. Es un método de recopilación de datos versátil, útil para medir actitudes, recopilar datos demográficos, evaluar conocimientos o explorar experiencias pasadas. Además, Arias et al. (2022) destacan que el cuestionario presenta preguntas dispuestas y numeradas, con varias opciones de respuesta, todas ellas válidas, permitiendo obtener resultados diversos que se aplican a una población de individuos.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

Alfa de Cronbach

La confiabilidad de un instrumento de medición se define por su capacidad para proporcionar resultados precisos y consistentes en diferentes contextos y condiciones, garantizando así su fiabilidad en la evaluación del fenómeno de estudio (Vizcaíno et al., 2023). Este atributo es crucial para asegurar que los datos recopilados representen de manera válida y precisa las características de la realidad investigada. En el ámbito de la investigación social y psicológica, la confiabilidad adquiere un papel fundamental, ya que minimiza la influencia de variaciones aleatorias y garantiza la estabilidad de las mediciones a lo largo del tiempo. Esto fortalece la credibilidad de los hallazgos y permite que las conclusiones del estudio sean interpretadas con mayor rigor científico.

Tabla 2

Confiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento de la variable 1: Inteligencia artificial

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,90	18

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido para el instrumento correspondiente a la variable Inteligencia Artificial fue de 0.90, valor que, al encontrarse dentro del rango óptimo de 0.80 a 0.95, indica un nivel de confiabilidad excelente en términos de consistencia interna. Este resultado evidencia que los 18 ítems que componen el cuestionario presentan una alta correlación entre sí, lo que asegura que el instrumento mide de forma precisa, estable y coherente la variable en estudio. Asimismo, la amplitud del cuestionario, sin afectar la homogeneidad de

sus componentes, refuerza tanto la precisión de la medición como la validez de los datos recolectados, reduciendo posibles errores de interpretación o ambigüedad en las respuestas. En consecuencia, este alto nivel de confiabilidad contribuye significativamente a la solidez metodológica del trabajo y otorga mayor credibilidad a los resultados obtenidos a lo largo del proceso investigativo.

Tabla 3

Confiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento de la variable 2: Calidad del servicio público

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,81	26

El coeficiente Alfa de Cronbach calculado para el instrumento destinado a medir la variable Calidad del servicio público fue de 0.81, valor que, según los criterios de consistencia interna, representa un nivel de confiabilidad alto. Este resultado indica que los 26 ítems que conforman el cuestionario presentan una correlación adecuada entre sí, lo cual garantiza que el instrumento evalúa con precisión y coherencia la variable objeto de análisis. Al situarse dentro del rango de 0.80 a 0.89, el instrumento es considerado fiable y metodológicamente apto para su aplicación en contextos investigativos, ya que ofrece estabilidad en los datos recopilados y reduce significativamente el riesgo de errores de medición. Además, el número de ítems incluidos permite un abordaje amplio e integral de la variable, lo que fortalece tanto la validez interna del cuestionario como la credibilidad de los hallazgos derivados del estudio.

5.8.2. Validación

En el marco de la presente investigación, la validez del instrumento de medición se entiende como su capacidad para evaluar de manera precisa y adecuada el constructo o fenómeno objeto de análisis, lo cual resulta esencial para

asegurar la calidad y confiabilidad de los datos recolectados (Bernal, 2010). Para garantizar este criterio metodológico, se llevó a cabo un proceso riguroso de validación a través de un panel conformado por tres expertos, quienes evaluaron la coherencia de los ítems con respecto al marco teórico y su efectividad para medir con exactitud las variables planteadas en el estudio. Este procedimiento permitió fortalecer la solidez técnica del instrumento, asegurando que la información obtenida fuera consistente, precisa y científicamente sustentada, lo que, a su vez, refuerza la validez de los resultados alcanzados (ver Anexos).

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

La recolección de datos en esta investigación se llevó a cabo siguiendo un procedimiento estructurado que garantizó la validez y confiabilidad de la información obtenida. En primer lugar, se realizó una **fase de planificación**, en la cual se definieron los instrumentos de medición, se determinó la muestra de estudio y se establecieron los protocolos para la aplicación de los cuestionarios. Además, los instrumentos fueron validados por expertos para asegurar su pertinencia y precisión en la medición de las variables.

Posteriormente, en la **fase de aplicación**, se procedió a la recolección de datos mediante la administración de los instrumentos a los participantes seleccionados. Este proceso se llevó a cabo bajo condiciones controladas, asegurando que los encuestados comprendieran adecuadamente cada ítem y garantizando la confidencialidad y voluntariedad en su participación.

Finalmente, en la **fase de procesamiento y análisis**, los datos recopilados fueron organizados y sometidos a pruebas de confiabilidad y validez. Se utilizaron herramientas estadísticas para la codificación, depuración y análisis de la

información, permitiendo interpretar los resultados de manera rigurosa. Este enfoque metodológico aseguró la calidad de los datos obtenidos y su utilidad para responder a los objetivos planteados en la investigación.

5.10. Contrastación de hipótesis

Correlación de Rho de Spearman: Para analizar la relación entre dos variables en un estudio cuantitativo, es fundamental emplear un coeficiente de evaluación que permita no solo identificar la existencia de un vínculo, sino también determinar su dirección (positiva o negativa) y su magnitud. Cuando ambas variables son cuantitativas y presentan una distribución normal, se utiliza el coeficiente de correlación de Pearson, el cual mide el grado de asociación lineal entre ellas, permitiendo establecer si un aumento en una variable se relaciona con un aumento o disminución en la otra. Sin embargo, en los casos en que las variables no cumplen con los supuestos de normalidad, o son de naturaleza ordinal, se recurre a técnicas no paramétricas, como la correlación de Rho de Spearman, que resulta adecuada para medir relaciones monótonas sin requerir distribución normal. Esta prueba es especialmente útil en contextos donde los datos presentan asimetrías o escalas de medición no continuas, garantizando así mayor validez estadística en la estimación del grado de asociación (Espinoza et al., 2023).

La fórmula es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:



- **r_s** representa el coeficiente de correlación de rangos de Spearman, utilizado para medir la intensidad y dirección de la asociación monotónica entre dos variables ordinales o cuantitativas no paramétricas.
- **d** denota la diferencia entre los rangos asignados a cada par de observaciones (es decir, la resta entre el rango de X y el de Y).
- **n** corresponde al número total de pares de datos o unidades de análisis consideradas en el estudio.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Análisis descriptivo

6.1.1. Variable 1: Inteligencia artificial

Tabla 4

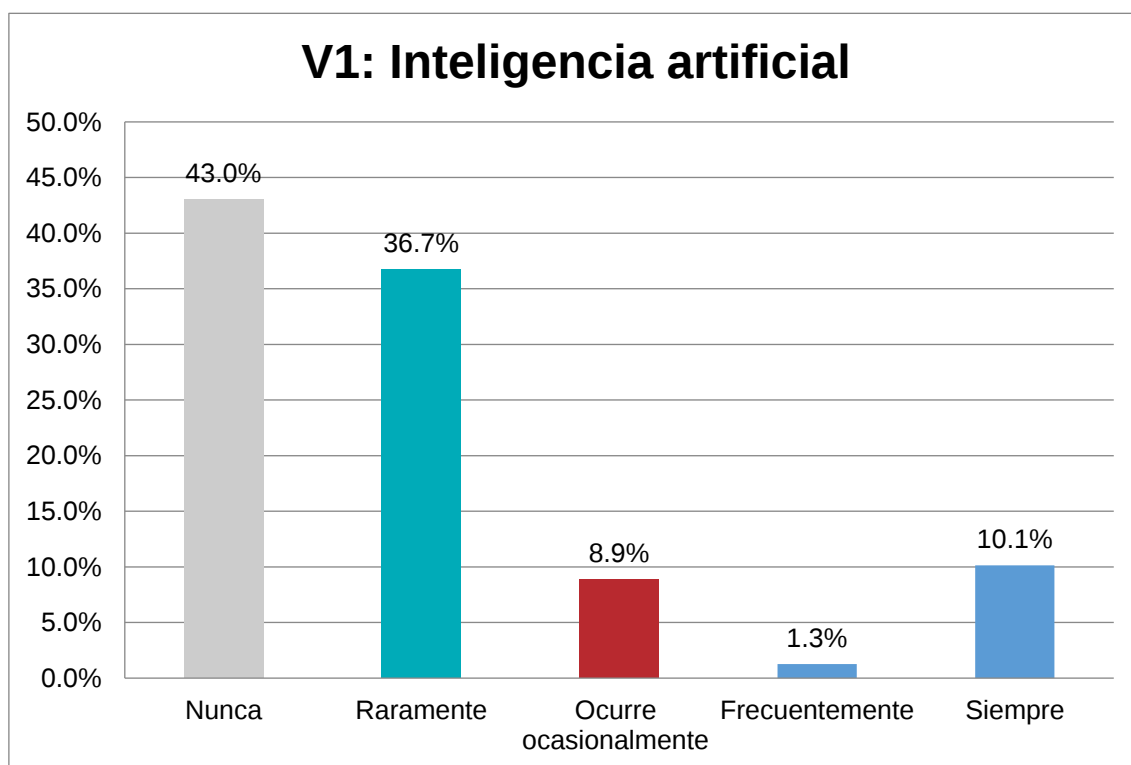
Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la variable uso de la Inteligencia Artificial según escala de valoración.

Escala de valoración		Frecuencia absoluta (F)	Frecuencia relativa (%)
Cualitativa	Cuantitativa		
Nunca (No sucede en ningún caso)	1	34	43.0
Raramente (Sucede en muy pocas ocasiones).	2	29	36.7
Ocorre ocasionalmente (Sucede algunas veces.)	3	7	8.9
Frecuentemente (Sucede en la mayoría de los casos)	4	1	1.3
Siempre (Sucede en todo momento o casi siempre.)	5	8	10.1
Total		79	100

Nota: Elaboración propia

Figura 1

Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la variable uso de la Inteligencia Artificial según escala de valoración.



Nota: Elaboración propia

Interpretación

El análisis descriptivo de la variable “Inteligencia Artificial” en la Municipalidad Distrital de Cojata evidencia una marcada tendencia hacia una escasa implementación de esta tecnología en la gestión pública. Los resultados muestran que el 43.0% de los encuestados (34 participantes) manifestó que la IA “Nunca” es utilizada en los procesos municipales, siendo esta la categoría con mayor frecuencia relativa. En comparación, el 36.7% (29 personas) indicó que la IA se aplica “Raramente”, lo que representa una diferencia de 6.3 puntos porcentuales respecto a la categoría anterior. De esta forma, ambas categorías

concentran conjuntamente el 79.7% (63 encuestados) de las respuestas, evidenciando una percepción mayoritaria de ausencia o uso mínimo de tecnologías inteligentes en la administración municipal.

Por otro lado, únicamente el 8.9% (7 encuestados) considera que la IA se utiliza "Ocasionalmente", lo cual es 27.8 puntos porcentuales menor que la categoría "Raramente" y 34.1 puntos inferior al grupo que respondió "Nunca". Este dato sugiere la existencia de intentos esporádicos de digitalización, probablemente no sostenidos en el tiempo ni articulados dentro de una política institucional.

En los niveles superiores de la escala, se observa una proporción mínima de respuestas positivas: el 1.3% (1 persona) señaló que el uso de IA es "Frecuente", mientras que el 10.1% (8 encuestados) afirmó que "Siempre" se emplea en determinados ámbitos administrativos. La diferencia entre estas dos categorías favorables es de 8.8 puntos porcentuales, lo que, aunque refleja ciertos casos aislados de innovación tecnológica, continúa siendo un porcentaje reducido frente al total de la muestra.

En términos globales, puede afirmarse que existe una brecha de 41.7 puntos porcentuales entre la categoría más alta ("Siempre") y la más baja ("Nunca"), lo cual refleja una asimetría notable en la distribución de las percepciones ciudadanas. Este comportamiento cuantitativo demuestra que la adopción de la inteligencia artificial en la Municipalidad Distrital de Cojata no ha alcanzado un nivel de institucionalización ni transversalidad en los procesos administrativos, permaneciendo confinada a iniciativas puntuales sin continuidad ni planificación estratégica.

Estos resultados pueden interpretarse a partir del marco teórico sobre innovación en la gestión pública y la digitalización del Estado, el cual establece que la adopción de tecnologías avanzadas en instituciones gubernamentales depende de múltiples factores, como la infraestructura tecnológica, la cultura organizacional y la disponibilidad de recursos humanos capacitados (Rodríguez y Terrón, 2022). La marcada tendencia hacia respuestas que indican una nula o escasa presencia de IA puede estar vinculada con las limitaciones estructurales y operativas propias de los municipios rurales, los cuales enfrentan brechas digitales significativas en comparación con entidades urbanas. De acuerdo con Murtua (2024), en el contexto peruano, la implementación de IA en la gestión pública ha avanzado de manera desigual, siendo las municipalidades de zonas rurales las más rezagadas debido a restricciones presupuestarias y a la falta de políticas claras de digitalización. Además, la resistencia al cambio y la falta de capacitación del personal municipal son factores críticos que impiden la incorporación de estas tecnologías en los procesos administrativos (Ocaña-Fernández et al., 2021). Desde una perspectiva de modernización de la administración pública, la ausencia de IA en la gestión municipal puede derivar en ineficiencia operativa, largos tiempos de espera y menor calidad en la atención al ciudadano, lo que refuerza la necesidad de establecer estrategias de transformación digital alineadas con la Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N.º 1412) y con las iniciativas recientes para el uso ético y sostenible de IA en el sector público (Ley N.º 31814). En este sentido, los resultados evidencian la urgencia de promover políticas de capacitación y dotación tecnológica que permitan integrar progresivamente herramientas de IA en la gestión municipal de Cojata, garantizando una mayor eficiencia operativa y una mejora en la calidad del servicio público.

Tabla 5

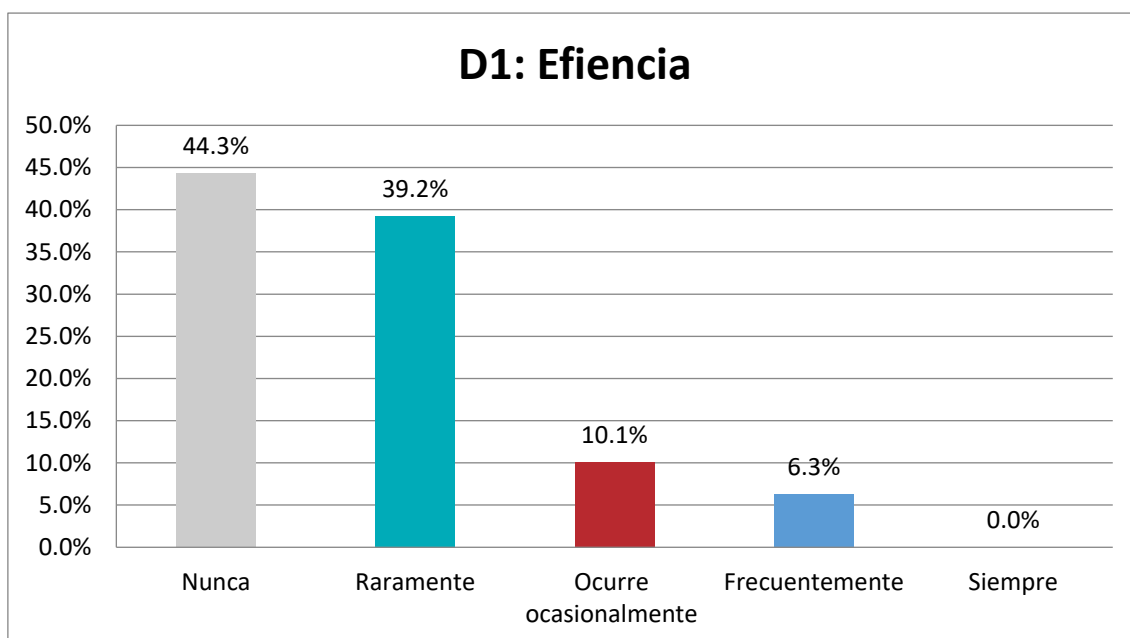
Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 1: Eficiencia según escala de valoración.

Escala de valoración		Frecuencia absoluta (F)	Frecuencia relativa (%)
Cualitativa	Cuantitativa		
Nunca (No sucede en ningún caso)	1	35	44.3%
Raramente (Sucede en muy pocas ocasiones).	2	31	39.2%
Ocorre ocasionalmente (Sucede algunas veces.)	3	8	10.1%
Frecuentemente (Sucede en la mayoría de los casos)	4	5	6.3%
Siempre (Sucede en todo momento o casi siempre.)	5	0	0.0%
Total		79	100

Nota: Elaboración propia

Figura 2

Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 1: Eficiencia según escala de valoración.



Nota: Elaboración propia

Interpretación

El análisis descriptivo de la dimensión “Eficiencia” perteneciente a la variable “Uso de la Inteligencia Artificial” en la Municipalidad Distrital de Cojata evidencia una tendencia marcadamente desfavorable respecto a la percepción de efectividad tecnológica en la gestión pública. Los resultados indican que el 44.3% de los encuestados (35 participantes) considera que la eficiencia “Nunca” se alcanza en los procesos administrativos, siendo la categoría de mayor frecuencia y, por tanto, la más representativa del conjunto de respuestas. Le sigue el 39.2% (31 encuestados) que manifestó que la eficiencia “Raramente” se logra, lo cual marca una diferencia de 5.1 puntos porcentuales respecto a la categoría anterior. En conjunto, ambas categorías suman un 83.5% (66 personas), lo que revela que más de cuatro quintas partes de los participantes perciben un uso ineficiente o inexistente de la inteligencia artificial en las operaciones municipales.

De manera complementaria, el 10.1% (8 encuestados) señaló que la eficiencia “Ocurre ocasionalmente”, evidenciando una brecha de 29.1 puntos porcentuales frente a la categoría “Raramente” y de 34.2 puntos respecto a “Nunca”. Este resultado refleja la presencia de esfuerzos aislados por optimizar los procesos mediante herramientas tecnológicas, aunque sin continuidad ni articulación con políticas institucionales de transformación digital. Por su parte, el 6.3% (5 participantes) consideró que la eficiencia se alcanza “Frecuentemente”, lo cual representa una diferencia de 3.8 puntos porcentuales con la categoría “Ocasionalmente”, mostrando que solo un grupo muy reducido percibe alguna mejora consistente en la gestión impulsada por el uso de IA. Finalmente, ningún encuestado (0%) afirmó que la eficiencia se logra “Siempre”, evidenciando una brecha de 44.3 puntos porcentuales entre los extremos de la escala y reafirmando



la ausencia total de una percepción de eficacia sostenida en la aplicación de la inteligencia artificial dentro de la institución.

Desde una perspectiva teórica, la eficiencia en la administración pública se fundamenta en la capacidad de las instituciones para optimizar el uso de recursos, minimizar desperdicios y mejorar la calidad del servicio al ciudadano (Rodríguez y Terrón, 2022). En este sentido, los resultados reflejan que la Municipalidad Distrital de Cojata enfrenta serias limitaciones estructurales y operativas, lo que coincide con los estudios previos sobre la gestión pública en contextos rurales, donde la falta de modernización y la dependencia de procesos manuales afectan significativamente el desempeño institucional (Maurtua, 2024). La baja presencia de eficiencia en la municipalidad puede estar vinculada con la escasez de infraestructura tecnológica, la falta de capacitación del personal y la ausencia de un modelo de gestión basado en indicadores de desempeño y evaluación de procesos (Zambrano y Ospina, 2023). Además, la resistencia al cambio y la cultura organizacional arraigada en métodos burocráticos tradicionales limitan la adopción de herramientas innovadoras como la inteligencia artificial, que podría mejorar la eficiencia operativa mediante la automatización de tareas repetitivas y la optimización de la gestión de datos. Estos hallazgos refuerzan la necesidad de implementar estrategias de modernización en la municipalidad, alineadas con las iniciativas de digitalización promovidas por la Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N.º 1412) y la Ley N.º 31814, que fomentan el uso de tecnologías avanzadas para mejorar la gestión pública y la satisfacción ciudadana.

Tabla 6

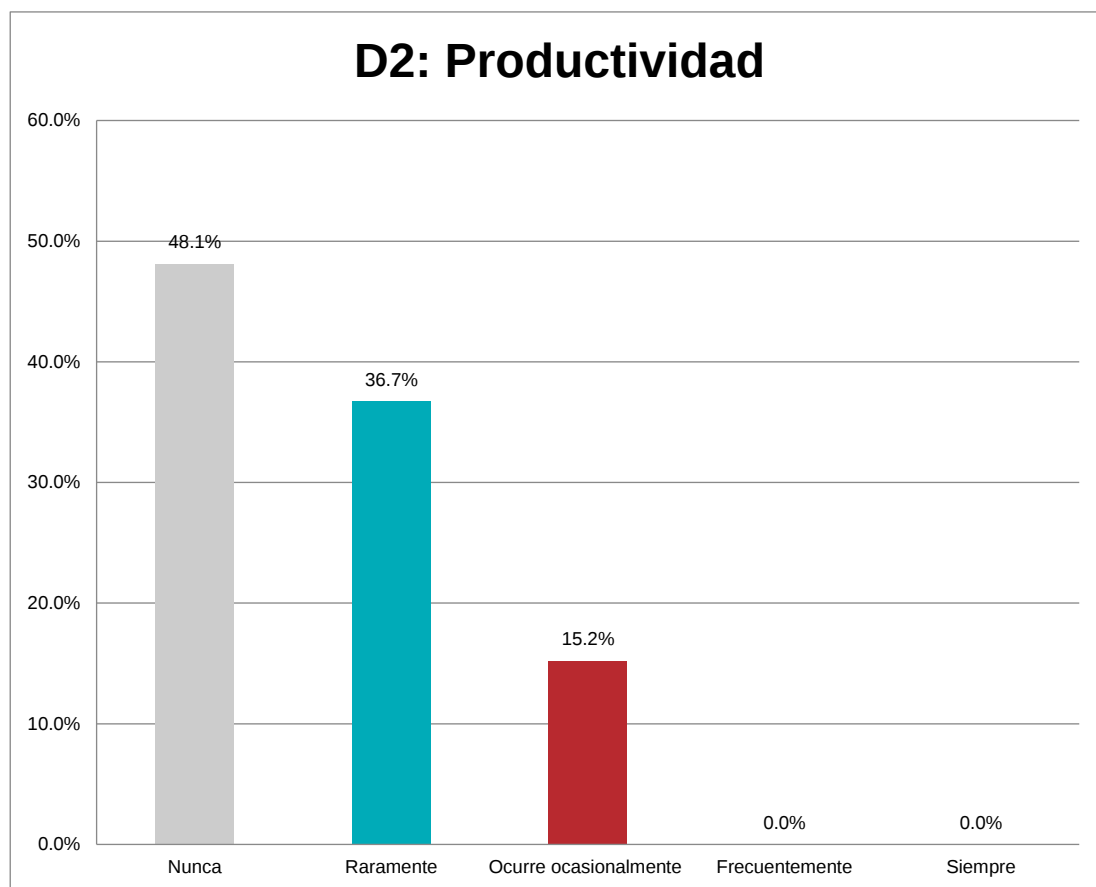
Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 2: Productividad según escala de valoración.

Escala de valoración		Frecuencia absoluta (F)	Frecuencia relativa (%)
Cualitativa	Cuantitativa		
Nunca (No sucede en ningún caso)	1	38	48.1
Raramente (Sucede en muy pocas ocasiones).	2	29	36.7
Ocurre ocasionalmente (Sucede algunas veces.)	3	12	15.2
Frecuentemente (Sucede en la mayoría de los casos)	4	0	0.0
Siempre (Sucede en todo momento o casi siempre.)	5	0	0.0
Total		79	100

Nota: Elaboración propia

Figura 3

Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 2: Productividad según escala de valoración.



Nota: Elaboración propia

Interpretación

El análisis descriptivo de la dimensión “Productividad”, correspondiente a la variable “Uso de la Inteligencia Artificial”, en la Municipalidad Distrital de Cojata, revela una percepción ampliamente negativa respecto al impacto tecnológico en el rendimiento institucional. Los resultados muestran que el 48.1% de los encuestados (38 participantes) considera que la productividad “Nunca” se alcanza dentro de la gestión municipal, constituyéndose como la categoría con mayor concentración porcentual. Le sigue el 36.7% (29 encuestados) que indicó que la productividad “Raramente” se logra, evidenciando una diferencia de 11.4 puntos porcentuales con respecto a la categoría anterior. En conjunto, ambas categorías suman un 84.8% (67 personas), lo que refleja una percepción mayoritaria de bajo rendimiento y escasa aplicación de inteligencia artificial como herramienta de mejora de la productividad administrativa.

Por otro lado, el 15.2% (12 encuestados) manifestó que la productividad “Ocurre ocasionalmente”, lo que representa una brecha de 21.5 puntos porcentuales frente a la categoría “Raramente” y de 32.9 puntos respecto a “Nunca”. Este grupo minoritario sugiere que, si bien existen casos puntuales de eficiencia o mejora en los flujos de trabajo, estos son aislados, inconsistentes y no producto de una política institucional de innovación tecnológica. Finalmente, ningún participante (0.0%) reportó que la productividad se logre “Frecuentemente” o “Siempre”, lo que establece una brecha máxima de 48.1 puntos porcentuales respecto a la categoría más baja (“Nunca”) y confirma una ausencia total de prácticas sistemáticas que impulsen el desempeño eficiente mediante el uso de la inteligencia artificial.

Desde una perspectiva teórica, la productividad en el sector público se relaciona con la capacidad de las instituciones para maximizar los resultados con el menor uso de recursos, garantizando servicios de calidad en tiempos óptimos (Rodríguez y Terrón, 2022). Los resultados obtenidos son coherentes con estudios previos sobre el rendimiento de los municipios rurales, donde factores como la falta de infraestructura tecnológica, la escasez de personal capacitado y la carencia de sistemas de automatización afectan significativamente la productividad institucional (Maurtua, 2024). La marcada prevalencia de respuestas en las categorías más bajas puede estar asociada con la persistencia de una cultura organizacional basada en procesos burocráticos ineficientes, lo que obstaculiza la optimización de tiempos y recursos (Ocaña-Fernández et al., 2021). Además, la falta de implementación de inteligencia artificial o herramientas digitales que permitan mejorar la gestión de datos y la automatización de tareas representa un obstáculo para el incremento de la productividad en la municipalidad (Zambrano y Ospina, 2023). De acuerdo con la Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N.º 1412), el uso de tecnologías avanzadas es un elemento clave para la modernización del sector público, por lo que la ausencia de iniciativas de digitalización en la Municipalidad Distrital de Cojata explica en gran medida los bajos niveles de productividad percibidos. Estos hallazgos refuerzan la necesidad de desarrollar estrategias que promuevan la optimización del desempeño laboral a través de la capacitación del personal, la reingeniería de procesos y la adopción de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la eficiencia operativa en la administración pública.

Tabla 7

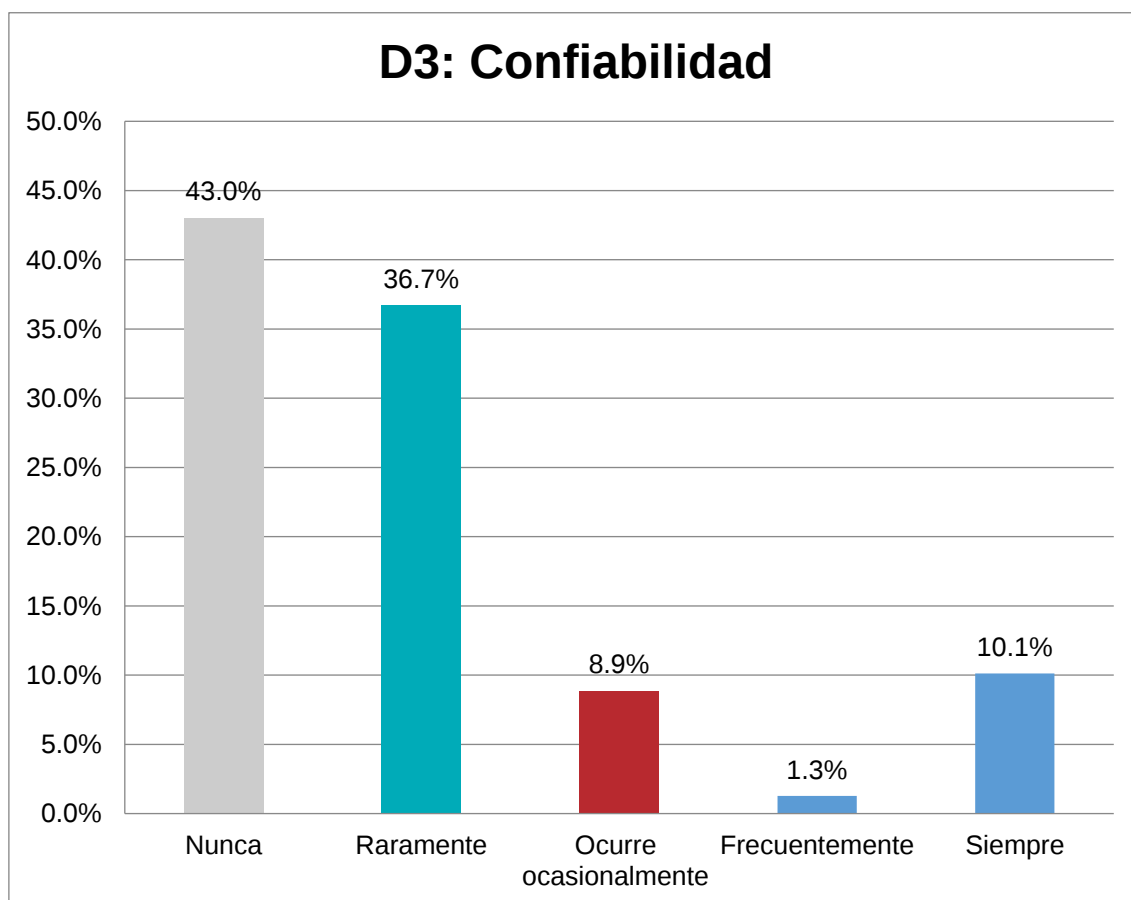
Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 3: Confiabilidad según escala de valoración.

Escala de valoración		Frecuencia absoluta (F)	Frecuencia relativa (%)
Cualitativa	Cuantitativa		
Nunca (No sucede en ningún caso)	1	34	43.0
Raramente (Sucede en muy pocas ocasiones).	2	29	36.7
Ocorre ocasionalmente (Sucede algunas veces.)	3	7	8.9
Frecuentemente (Sucede en la mayoría de los casos)	4	1	1.3
Siempre (Sucede en todo momento o casi siempre.)	5	8	10.1
Total		79	100

Nota: Elaboración propia

Figura 4

Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 3: Confiabilidad según escala de valoración.



Nota: Elaboración propia

Interpretación

El análisis descriptivo de la dimensión “Confiabilidad”, correspondiente a la variable “Uso de la Inteligencia Artificial”, en la Municipalidad Distrital de Cojata, pone en evidencia una percepción mayoritariamente negativa respecto a la estabilidad, transparencia y previsibilidad de los procesos administrativos. En este sentido, el 43.0% de los encuestados (34 participantes) manifestó que la confiabilidad “Nunca” está presente en la gestión pública, mientras que el 36.7% (29 encuestados) indicó que esta “Raramente” se observa. La diferencia entre ambas categorías es de 6.3 puntos porcentuales, lo que muestra una ligera variación dentro de una tendencia claramente desfavorable. En conjunto, estas dos categorías concentran el 79.7% (63 personas) del total, reflejando una percepción generalizada de que los procedimientos municipales carecen de solidez operativa y consistencia institucional, lo que repercute directamente en la credibilidad y confianza ciudadana.

Por otra parte, el 8.9% (7 encuestados) señaló que la confiabilidad “Ocurre ocasionalmente”, lo que representa una brecha de 27.8 puntos porcentuales respecto a la categoría “Raramente” y de 34.1 puntos frente a “Nunca”. Este resultado sugiere que existen intentos aislados de fortalecer la transparencia y la previsibilidad administrativa, aunque sin continuidad ni una política sistemática de mejora. En un nivel superior, el 1.3% (1 encuestado) manifestó que la confiabilidad se percibe “Frecuentemente”, evidenciando una diferencia de 7.6 puntos porcentuales con la categoría “Ocasionalmente”. Finalmente, el 10.1% (8 encuestados) afirmó que la confiabilidad “Siempre” está presente, lo que implica una brecha de 8.8 puntos porcentuales respecto a la categoría “Frecuentemente” y de 32.9 puntos frente a “Nunca”. Este último grupo refleja que, aunque en



proporción reducida, existen áreas específicas dentro de la municipalidad donde el uso de tecnologías o procedimientos automatizados genera mayor estabilidad y confianza operativa.

Desde el marco teórico, la confiabilidad en la administración pública es un pilar fundamental de la gobernanza, ya que implica la capacidad de las instituciones para ejecutar procesos de manera consistente, minimizando errores y garantizando la calidad en la prestación de servicios (Rodríguez y Terrón, 2022). La marcada percepción de baja confiabilidad en la municipalidad puede explicarse por la ausencia de sistemas de control eficientes, la falta de mecanismos de auditoría interna y la escasa implementación de tecnologías de trazabilidad y monitoreo (Maurtua, 2024). En este contexto, la falta de uso de herramientas de inteligencia artificial para la supervisión de procesos administrativos puede contribuir a la percepción de opacidad y falta de rigor en la gestión (Zambrano y Ospina, 2023). Adicionalmente, los resultados obtenidos pueden estar influenciados por la falta de capacitación del personal en protocolos de gestión de calidad y atención al ciudadano, lo que afecta la percepción de confiabilidad en los servicios municipales. En este sentido, la Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N.º 1412) y la Ley N.º 31814 enfatizan la necesidad de modernizar la administración pública a través del uso de tecnologías avanzadas para fortalecer la transparencia, la trazabilidad y la eficiencia de los procesos. Por ello, los resultados obtenidos refuerzan la necesidad de implementar estrategias de transformación digital que garanticen procesos confiables y predecibles, permitiendo una mayor satisfacción ciudadana y fortaleciendo la credibilidad institucional en la Municipalidad Distrital de Cojata.

6.1.2. Variable 2: Calidad de servicio público

Tabla 8

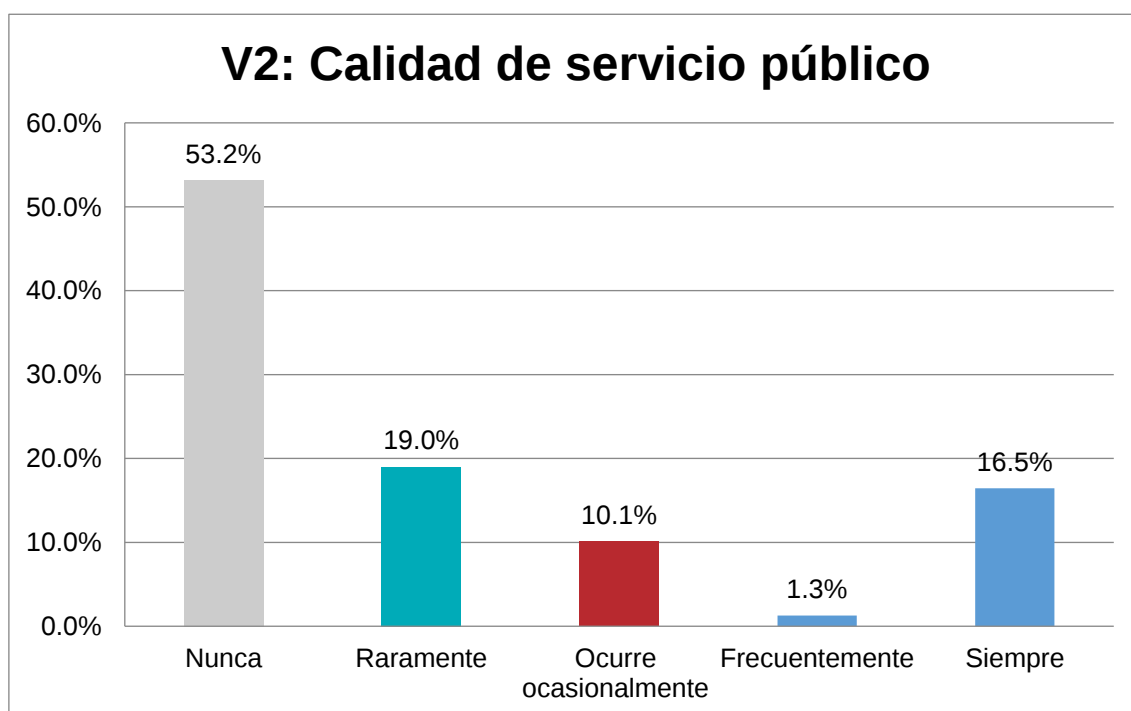
Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la variable 2: Calidad de servicio público según escala de valoración.

Escala de valoración		Frecuencia absoluta (F)	Frecuencia relativa (%)
Cualitativa	Cuantitativa		
Nunca (No sucede en ningún caso)	1	42	53.2
Raramente (Sucede en muy pocas ocasiones).	2	15	19.0
Ocorre ocasionalmente (Sucede algunas veces.)	3	8	10.1
Frecuentemente (Sucede en la mayoría de los casos)	4	1	1.3
Siempre (Sucede en todo momento o casi siempre.)	5	13	16.5
Total		79	100

Nota: Elaboración propia

Figura 5

Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la variable 2: Calidad de servicio público según escala de valoración.



Nota: Elaboración propia

Interpretación

El análisis descriptivo de la variable “Calidad del servicio público” en la Municipalidad Distrital de Cojata pone en evidencia una tendencia predominantemente negativa respecto a la percepción ciudadana sobre la eficiencia, accesibilidad y atención brindada por la gestión municipal. De acuerdo con los resultados, el 53.2% de los encuestados (42 participantes) afirmó que la calidad del servicio público “Nunca” se alcanza, constituyendo la categoría con mayor concentración de respuestas. Le sigue el 19.0% (15 encuestados) que indicó que esta “Raramente” se percibe, mostrando una diferencia de 34.2 puntos porcentuales en comparación con la categoría anterior. En conjunto, ambas categorías representan el 72.2% (57 personas) del total, lo cual evidencia que más de dos tercios de la población encuestada perciben deficiencias estructurales en la prestación de los servicios municipales.

Asimismo, el 10.1% (8 encuestados) manifestó que la calidad del servicio público “Ocurre ocasionalmente”, lo que implica una brecha de 8.9 puntos porcentuales respecto a la categoría “Raramente” y de 43.1 puntos frente a “Nunca”. Este resultado refleja la presencia de acciones aisladas de mejora, posiblemente vinculadas a intervenciones puntuales o proyectos temporales, pero sin consolidarse en una política sistemática de gestión de calidad. En niveles más altos, apenas el 1.3% (1 participante) consideró que la calidad del servicio se garantiza “Frecuentemente”, marcando una diferencia de 8.8 puntos porcentuales con respecto a “Ocasionalmente”. Por su parte, el 16.5% (13 encuestados) expresó que la calidad del servicio público “Siempre” se cumple, lo que representa una brecha de 15.2 puntos porcentuales respecto a la categoría más baja (“Frecuentemente”) y de 36.7 puntos frente a “Nunca”. Este último grupo evidencia

que, aunque en menor proporción, existen ámbitos o áreas específicas dentro de la municipalidad donde los procesos son percibidos como eficientes, estructurados y orientados al ciudadano.

Desde un enfoque teórico, la calidad del servicio público se define como la capacidad de las instituciones para satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de procesos eficientes, accesibles y oportunos (Rodríguez y Terrón, 2022). Los resultados obtenidos sugieren que la municipalidad enfrenta graves deficiencias en la prestación de servicios, las cuales pueden estar relacionadas con la falta de recursos tecnológicos, la ausencia de capacitación del personal y la persistencia de estructuras burocráticas ineficientes (Maurtua, 2024). Además, la carencia de mecanismos de retroalimentación con la ciudadanía y la limitada digitalización de trámites pueden explicar la percepción generalizada de baja calidad en la gestión municipal (Zambrano y Ospina, 2023). En este contexto, la inteligencia artificial podría desempeñar un papel clave en la optimización de procesos, mejorando la rapidez y precisión en la atención al usuario, tal como lo establece la Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N.º 1412), que promueve la digitalización como eje central de la modernización del sector público. Asimismo, la Ley N.º 31814 enfatiza la importancia de implementar tecnologías avanzadas para incrementar la eficiencia administrativa y la satisfacción ciudadana. Por lo tanto, los resultados reflejan la necesidad urgente de transformar la gestión municipal mediante la automatización de procesos, la mejora en la capacitación del personal y la implementación de estrategias de atención más accesibles y eficientes para la población.

Tabla 9

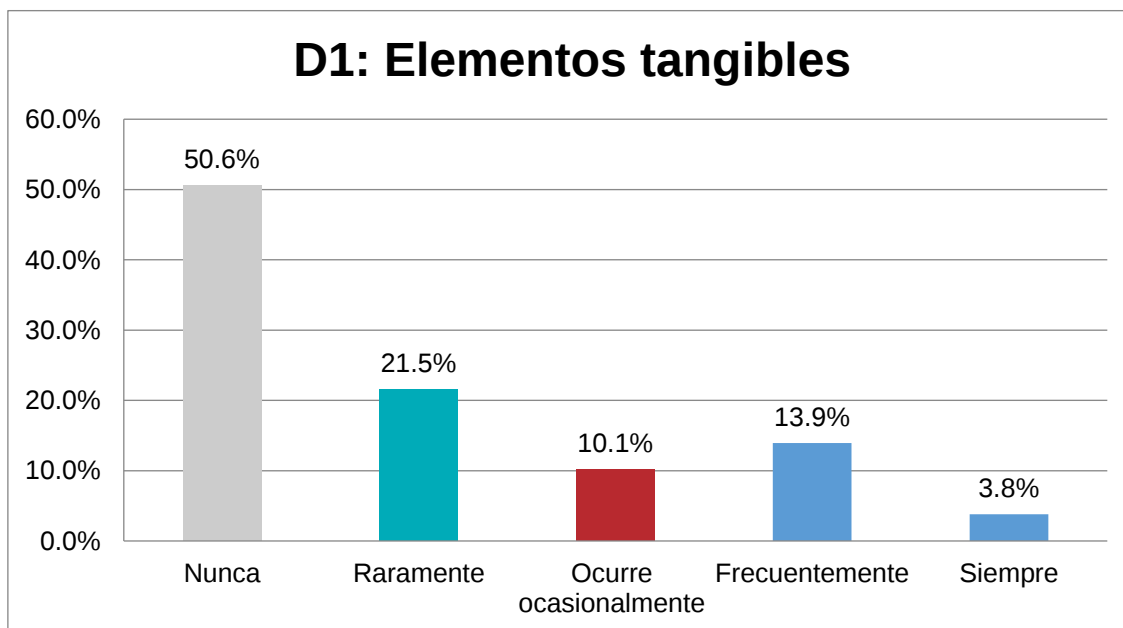
Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 1: elementos tangibles según escala de valoración.

Escala de valoración		Frecuencia absoluta (F)	Frecuencia relativa (%)
Cualitativa	Cuantitativa		
Nunca (No sucede en ningún caso)	1	40	50.6
Raramente (Sucede en muy pocas ocasiones).	2	17	21.5
Ocurre ocasionalmente (Sucede algunas veces.)	3	8	10.1
Frecuentemente (Sucede en la mayoría de los casos)	4	11	13.9
Siempre (Sucede en todo momento o casi siempre.)	5	3	3.8
Total		79	100

Nota: Elaboración propia

Figura 6

Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 1: elementos tangibles según escala de valoración.



Nota: Elaboración propia

Interpretación

El análisis descriptivo de la dimensión “Elementos tangibles”, perteneciente a la variable “Calidad del servicio público”, en la Municipalidad Distrital de Cojata, pone de manifiesto una percepción marcadamente negativa respecto a la disponibilidad, mantenimiento y adecuación de los recursos físicos y tecnológicos al servicio de la ciudadanía. Según los resultados, el 50.6% de los encuestados (40 participantes) afirmó que estos elementos “Nunca” están presentes en la institución, lo que representa la categoría con mayor concentración de respuestas. En segundo lugar, el 21.5% (17 encuestados) señaló que los recursos tangibles “Raramente” están disponibles, mostrando una diferencia de 29.1 puntos porcentuales respecto a la categoría anterior. En conjunto, ambas categorías suman un 72.1% (57 personas), lo que evidencia que más de dos tercios de la población encuestada perciben una carencia significativa de infraestructura, equipamiento y medios tecnológicos adecuados para garantizar un servicio municipal eficiente y de calidad.

Por su parte, el 10.1% (8 encuestados) manifestó que la disponibilidad de elementos tangibles “Ocurre ocasionalmente”, lo que supone una brecha de 11.4 puntos porcentuales con respecto a la categoría “Raramente” y de 40.5 puntos frente a “Nunca”. Este grupo minoritario sugiere la existencia de iniciativas puntuales de mejora, posiblemente relacionadas con proyectos de mantenimiento, adquisición de equipos o modernización tecnológica, aunque sin continuidad ni planificación estructural. En un nivel más favorable, el 13.9% (11 encuestados) expresó que los elementos tangibles se presentan “Frecuentemente”, registrando una diferencia de 3.8 puntos porcentuales respecto a la categoría anterior, lo cual refleja ciertos avances parciales en la dotación de infraestructura y recursos



tecnológicos en áreas específicas de la municipalidad. Finalmente, solo el 3.8% (3 encuestados) afirmó que dichos recursos están disponibles "Siempre", evidenciando una brecha de 46.8 puntos porcentuales frente a la categoría más baja ("Nunca"), y confirmando que solo una pequeña proporción de los servicios municipales cuentan con condiciones físicas y tecnológicas óptimas.

Desde una perspectiva teórica, los elementos tangibles en la administración pública están directamente relacionados con la percepción de calidad del servicio, ya que incluyen la infraestructura, los equipos tecnológicos y los recursos materiales que facilitan la eficiencia y accesibilidad de los trámites (Rodríguez y Terrón, 2022). La predominancia de respuestas en los niveles más bajos puede explicarse por la falta de inversión en modernización de la infraestructura municipal, lo cual afecta la experiencia del ciudadano y la capacidad operativa de la institución (Maurtua, 2024). Además, la escasez de herramientas tecnológicas y espacios adecuados para la atención al público influye directamente en la percepción de baja calidad del servicio, lo que refuerza la necesidad de implementar estrategias de mejora en este ámbito (Zambrano y Ospina, 2023). La Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N.º 1412) enfatiza la importancia de contar con infraestructura tecnológica adecuada para garantizar la eficiencia de la administración pública, mientras que la Ley N.º 31814 promueve el uso de tecnologías avanzadas para mejorar la experiencia del usuario. En este contexto, los resultados obtenidos reflejan la urgencia de invertir en la optimización de los recursos tangibles en la Municipalidad Distrital de Cojata, incorporando infraestructura moderna y equipamiento tecnológico que permita mejorar la percepción y calidad del servicio brindado a la ciudadanía.

Tabla 10

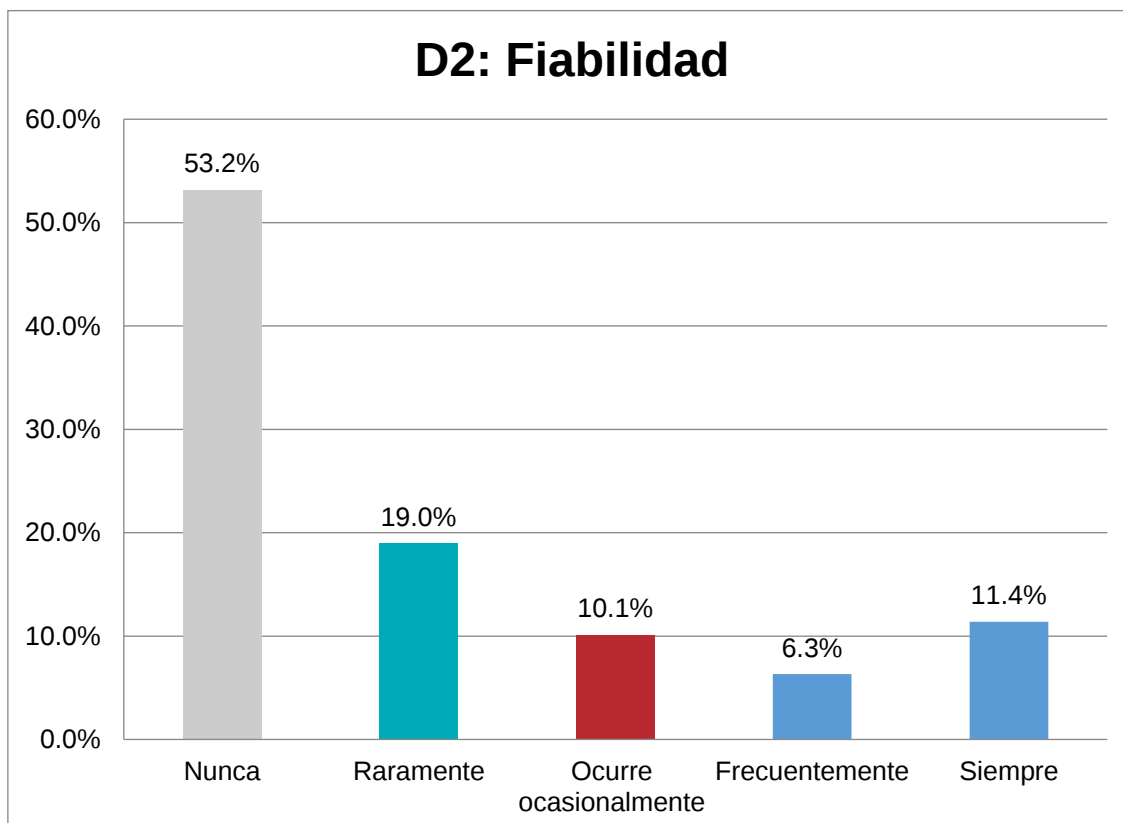
Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 2: Fiabilidad según escala de valoración.

Escala de valoración		Frecuencia absoluta (F)	Frecuencia relativa (%)
Cualitativa	Cuantitativa		
Nunca (No sucede en ningún caso)	1	42	53.2
Raramente (Sucede en muy pocas ocasiones).	2	15	19.0
Ocurre ocasionalmente (Sucede algunas veces.)	3	8	10.1
Frecuentemente (Sucede en la mayoría de los casos)	4	5	6.3
Siempre (Sucede en todo momento o casi siempre.)	5	9	11.4
Total		79	100

Nota: Elaboración propia

Figura 7

Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 2: Fiabilidad según escala de valoración.



Nota: Elaboración propia

Interpretación

El análisis descriptivo de la dimensión “Fiabilidad”, correspondiente a la variable “Calidad del servicio público”, en la Municipalidad Distrital de Cojata, revela una tendencia predominantemente negativa respecto a la consistencia, exactitud y cumplimiento en la prestación de los servicios municipales. Según los resultados obtenidos, el 53.2% de los encuestados (42 participantes) afirmó que la fiabilidad “Nunca” está presente en la gestión municipal, constituyendo la categoría con mayor peso porcentual. Le sigue el 19.0% (15 encuestados) que manifestó que esta “Raramente” se percibe, lo que representa una diferencia de 34.2 puntos porcentuales respecto a la categoría más alta. En conjunto, ambas categorías suman un 72.2% (57 personas), evidenciando que más de dos tercios de la población encuestada perciben una marcada falta de confianza en la continuidad y precisión de los servicios ofrecidos, lo que refleja deficiencias estructurales en los mecanismos administrativos y en el cumplimiento de compromisos institucionales.

Por su parte, el 10.1% (8 encuestados) señaló que la fiabilidad “Ocurre ocasionalmente”, mostrando una brecha de 8.9 puntos porcentuales con respecto a la categoría “Raramente” y de 43.1 puntos frente a “Nunca”. Este grupo sugiere la existencia de casos aislados en los que los servicios se brindan de manera coherente y estable, aunque sin regularidad ni respaldo sistemático. En un nivel más favorable, el 6.3% (5 encuestados) indicó que la fiabilidad se alcanza “Frecuentemente”, registrando una diferencia de 3.8 puntos porcentuales frente a “Ocasionalmente”, lo que muestra una ligera mejora en la percepción, pero aún limitada en proporción. Finalmente, el 11.4% (9 encuestados) manifestó que la fiabilidad “Siempre” se cumple, lo que representa una diferencia de 5.1 puntos porcentuales respecto a la categoría anterior y de 41.8 puntos con relación a

“Nunca”. Este último grupo evidencia que, si bien existen áreas específicas donde se percibe mayor responsabilidad y cumplimiento en la gestión pública, estas representan una minoría dentro del total de la muestra.

Desde el marco teórico de la gestión pública, la fiabilidad en los servicios municipales se asocia con la capacidad de una institución para proporcionar servicios de manera constante, predecible y con estándares de calidad adecuados (Rodríguez y Terrón, 2022). La marcada percepción de baja fiabilidad en la municipalidad puede estar relacionada con la falta de protocolos claros para la estandarización de procesos, la ausencia de un sistema de monitoreo y la escasa automatización de procedimientos administrativos (Maurtua, 2024). Asimismo, la falta de capacitación del personal municipal y la dependencia de métodos manuales afectan la consistencia del servicio, generando demoras, errores y falta de respuesta oportuna a los ciudadanos (Zambrano y Ospina, 2023). En este contexto, la inteligencia artificial (IA) y la digitalización de la gestión pública han sido identificadas como herramientas clave para mejorar la fiabilidad del servicio público, permitiendo un mayor control, seguimiento y optimización de procesos administrativos. De acuerdo con la Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N.º 1412) y la Ley N.º 31814, el uso de tecnologías avanzadas en el sector público es fundamental para garantizar la eficiencia, transparencia y confiabilidad de los servicios. Por lo tanto, los resultados obtenidos reflejan la urgente necesidad de modernizar la gestión municipal, incorporando herramientas digitales y estrategias de control que permitan mejorar la confianza y la calidad en la atención al ciudadano.

Tabla 11

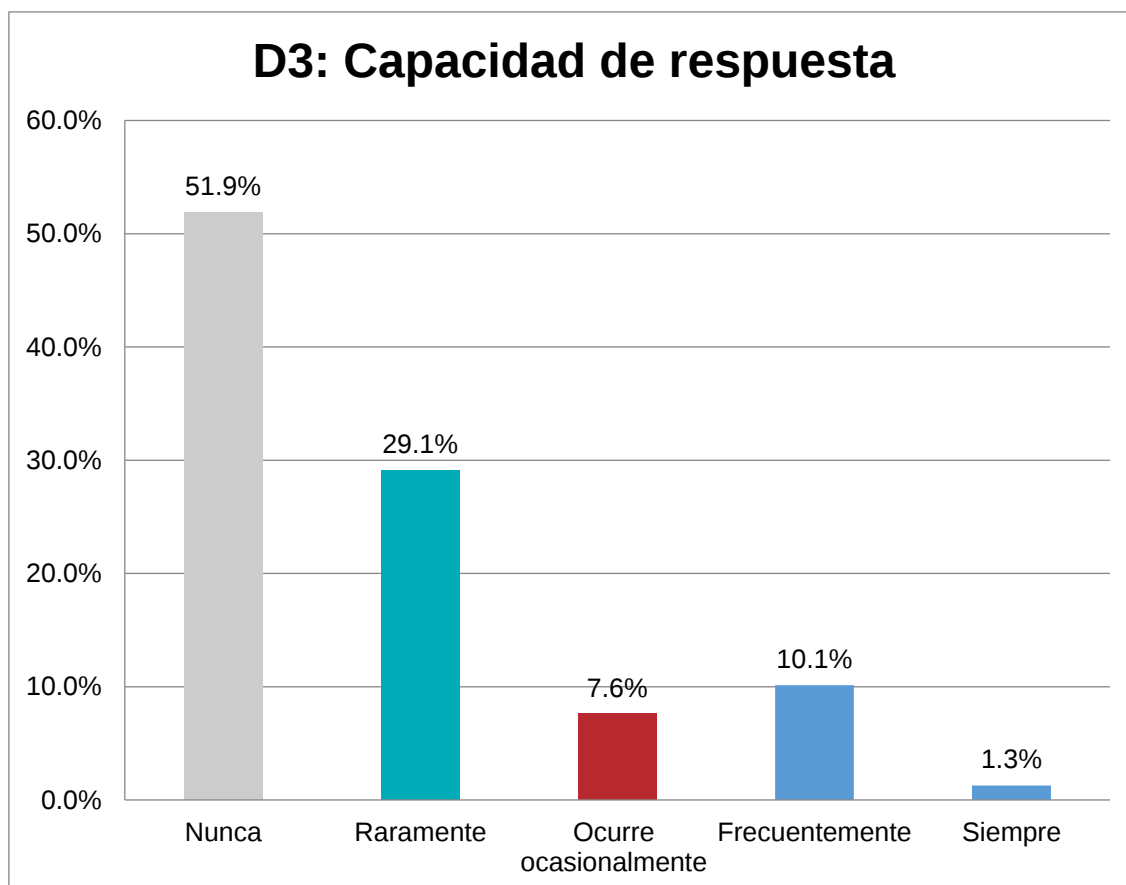
Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 3: Capacidad de respuesta según escala de valoración.

Escala de valoración		Frecuencia absoluta (F)	Frecuencia relativa (%)
Cualitativa	Cuantitativa		
Nunca (No sucede en ningún caso)	1	41	51.9
Raramente (Sucede en muy pocas ocasiones).	2	23	29.1
Ocorre ocasionalmente (Sucede algunas veces.)	3	6	7.6
Frecuentemente (Sucede en la mayoría de los casos)	4	8	10.1
Siempre (Sucede en todo momento o casi siempre.)	5	1	1.3
Total		79	100

Nota: Elaboración propia

Figura 8

Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 3: Capacidad de respuesta según escala de valoración.



Nota: Elaboración propia

Interpretación

El análisis descriptivo de la dimensión “Capacidad de respuesta”, correspondiente a la variable “Calidad del servicio público”, en la Municipalidad Distrital de Cojata, evidencia una tendencia marcadamente negativa respecto a la eficiencia y prontitud con la que la administración pública atiende las solicitudes y necesidades de los ciudadanos. Los resultados muestran que el 51.9% de los encuestados (41 participantes) manifestó que la municipalidad “Nunca” demuestra una capacidad de respuesta adecuada, siendo esta la categoría con mayor frecuencia porcentual. Le sigue el 29.1% (23 encuestados) que indicó que esta capacidad “Raramente” se evidencia, lo que representa una diferencia de 22.8 puntos porcentuales respecto a la categoría más alta. En conjunto, ambas categorías concentran el 81.0% (64 personas) de las respuestas, lo cual revela una percepción generalizada de ineficacia y lentitud en la atención ciudadana, asociada a deficiencias en los mecanismos administrativos, comunicación interdepartamental y gestión de trámites municipales.

Por su parte, el 7.6% (6 encuestados) manifestó que la capacidad de respuesta “Ocurre ocasionalmente”, lo que implica una brecha de 21.5 puntos porcentuales frente a la categoría “Raramente” y de 44.3 puntos respecto a “Nunca”. Este grupo minoritario sugiere la existencia de acciones aisladas o puntuales de mejora, probablemente vinculadas a momentos específicos o áreas donde se prioriza la atención ciudadana, aunque sin una política institucional sostenida. En un nivel más favorable, el 10.1% (8 participantes) afirmó que la municipalidad demuestra esta capacidad “Frecuentemente”, evidenciando una diferencia de 2.5 puntos porcentuales con respecto a la categoría anterior. Finalmente, solo el 1.3% (1 encuestado) consideró que la municipalidad “Siempre”

responde de manera eficiente, lo que marca una brecha de 8.8 puntos porcentuales en comparación con la categoría “Frecuentemente” y de 50.6 puntos frente a la categoría más baja (“Nunca”). Este dato sugiere que únicamente un número marginal de áreas o dependencias municipales logran mantener niveles aceptables de eficiencia y atención oportuna.

Desde el marco teórico de la gestión pública y la atención al ciudadano, la capacidad de respuesta es un componente esencial de la calidad del servicio, ya que implica la rapidez, accesibilidad y efectividad con la que las instituciones gubernamentales atienden las demandas de la población (Rodríguez y Terrón, 2022). La marcada percepción de baja capacidad de respuesta en la municipalidad puede estar relacionada con problemas de burocracia excesiva, falta de personal capacitado y la ausencia de sistemas digitales que optimicen la comunicación y gestión de trámites (Maurtua, 2024). Además, el uso ineficiente de los recursos tecnológicos y la falta de automatización de procesos afectan la velocidad y precisión con la que se resuelven las solicitudes de los ciudadanos (Zambrano y Ospina, 2023). La Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N.º 1412) enfatiza la importancia de digitalizar la administración pública para mejorar la eficiencia y reducir los tiempos de respuesta, mientras que la Ley N.º 31814 promueve el uso de inteligencia artificial y otras tecnologías avanzadas para optimizar la gestión pública. En este sentido, los resultados obtenidos reflejan la necesidad urgente de implementar estrategias de modernización en la municipalidad, incorporando sistemas de atención automatizados, mecanismos de seguimiento de solicitudes y capacitación del personal en herramientas digitales, con el objetivo de fortalecer la capacidad de respuesta institucional y mejorar la satisfacción ciudadana.

Tabla 12

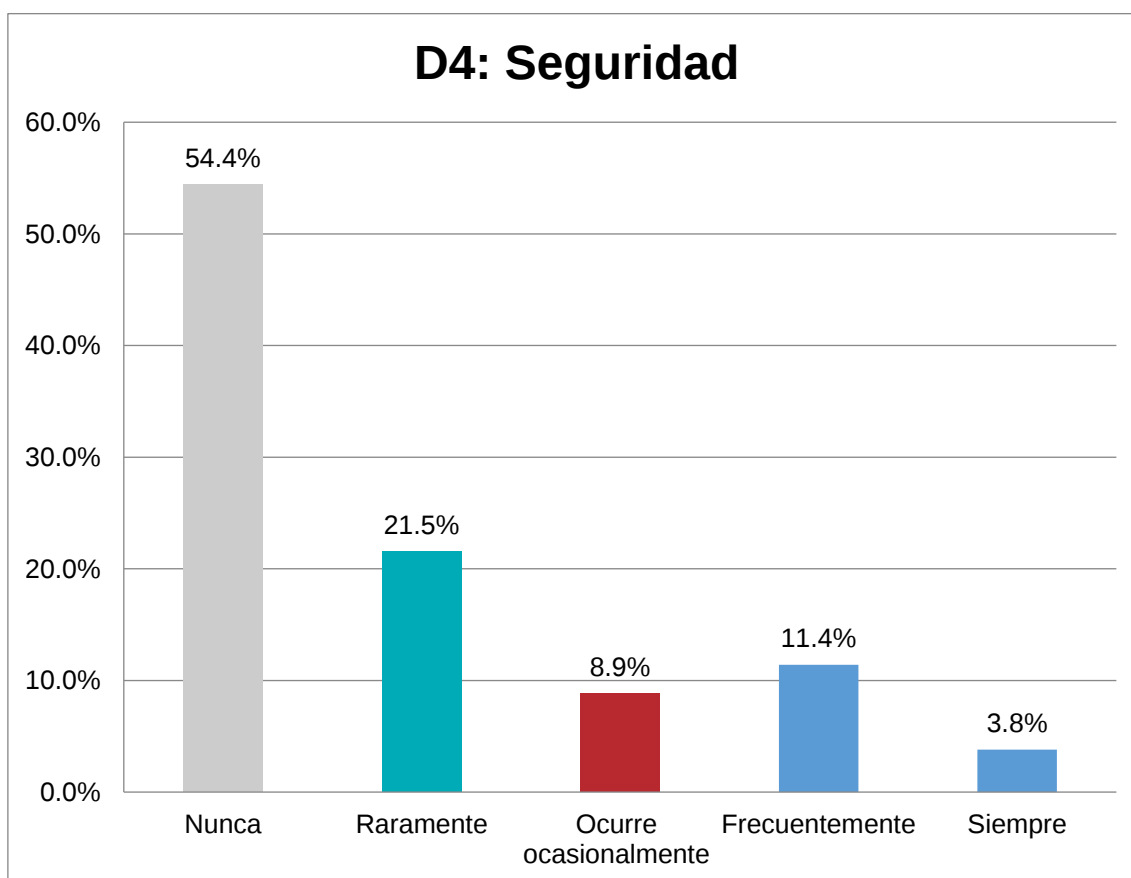
Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 4: Seguridad según escala de valoración.

Escala de valoración		Frecuencia absoluta (F)	Frecuencia relativa (%)
Cualitativa	Cuantitativa		
Nunca (No sucede en ningún caso)	1	43	54.4
Raramente (Sucede en muy pocas ocasiones).	2	17	21.5
Ocorre ocasionalmente (Sucede algunas veces.)	3	7	8.9
Frecuentemente (Sucede en la mayoría de los casos)	4	9	11.4
Siempre (Sucede en todo momento o casi siempre.)	5	3	3.8
Total		79	100

Nota: Elaboración propia

Figura 9

Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 4: Seguridad según escala de valoración.



Nota: Elaboración propia

Interpretación

El análisis descriptivo de la dimensión “Seguridad”, correspondiente a la variable “Calidad del servicio público”, en la Municipalidad Distrital de Cojata, evidencia una percepción mayoritariamente negativa respecto a la garantía de protección, confianza y resguardo institucional en los servicios públicos. De acuerdo con los resultados, el 54.4% de los encuestados (43 participantes) manifestó que la seguridad “Nunca” está presente en la gestión municipal, constituyéndose en la categoría con mayor frecuencia porcentual. En segundo lugar, el 21.5% (17 encuestados) indicó que esta “Raramente” se percibe, lo que representa una diferencia de 32.9 puntos porcentuales respecto a la categoría anterior. En conjunto, ambas categorías suman un 75.9% (60 personas), lo que demuestra que tres de cada cuatro ciudadanos perciben deficiencias notorias en la protección de datos, gestión del riesgo y seguridad física en las instalaciones municipales.

Por otra parte, el 8.9% (7 encuestados) afirmó que la seguridad “Ocurre ocasionalmente”, evidenciando una brecha de 12.6 puntos porcentuales frente a la categoría “Raramente” y de 45.5 puntos respecto a “Nunca”. Este grupo minoritario sugiere que, aunque en algunos casos se han implementado acciones aisladas para fortalecer la seguridad institucional, estas carecen de continuidad y de un enfoque estratégico de prevención. En un nivel más favorable, el 11.4% (9 encuestados) manifestó que la seguridad se garantiza “Frecuentemente”, lo que implica una diferencia de 2.5 puntos porcentuales con respecto a la categoría anterior. Finalmente, el 3.8% (3 encuestados) consideró que la seguridad “Siempre” está presente, lo cual representa una brecha de 7.6 puntos porcentuales respecto a la categoría “Frecuentemente” y de 50.6 puntos frente a la más baja (“Nunca”).



Este último porcentaje revela que solo un grupo reducido percibe niveles sostenidos de resguardo, confianza y estabilidad en los servicios municipales, posiblemente en áreas con mejor gestión o infraestructura.

Desde una perspectiva teórica, la seguridad en la administración pública es un elemento fundamental de la calidad del servicio, ya que implica la protección de la información ciudadana, la confiabilidad de los procedimientos administrativos y la integridad de las instalaciones municipales (Rodríguez y Terrón, 2022). La predominancia de respuestas en los niveles más bajos puede estar vinculada con la ausencia de infraestructura tecnológica que garantice la protección de datos, la falta de capacitación del personal en protocolos de seguridad digital y la carencia de planes de contingencia ante riesgos administrativos o físicos (Maurtua, 2024). En este contexto, la Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N.º 1412) enfatiza la necesidad de establecer mecanismos robustos de seguridad en la gestión pública, incluyendo la protección de la información ciudadana y la implementación de herramientas de inteligencia artificial para mitigar vulnerabilidades (Zambrano y Ospina, 2023). Asimismo, la Ley N.º 31814 promueve el uso de tecnologías avanzadas para mejorar la seguridad en la administración pública, asegurando mayor transparencia y confianza en los servicios municipales. En este sentido, los resultados reflejan la urgencia de fortalecer la seguridad en la Municipalidad Distrital de Cojata, lo que podría lograrse mediante la implementación de sistemas de protección de datos, auditorías digitales, planes de prevención de riesgos y mejoras en la infraestructura física y tecnológica, con el objetivo de brindar mayor confianza y protección a la ciudadanía.

Tabla 13

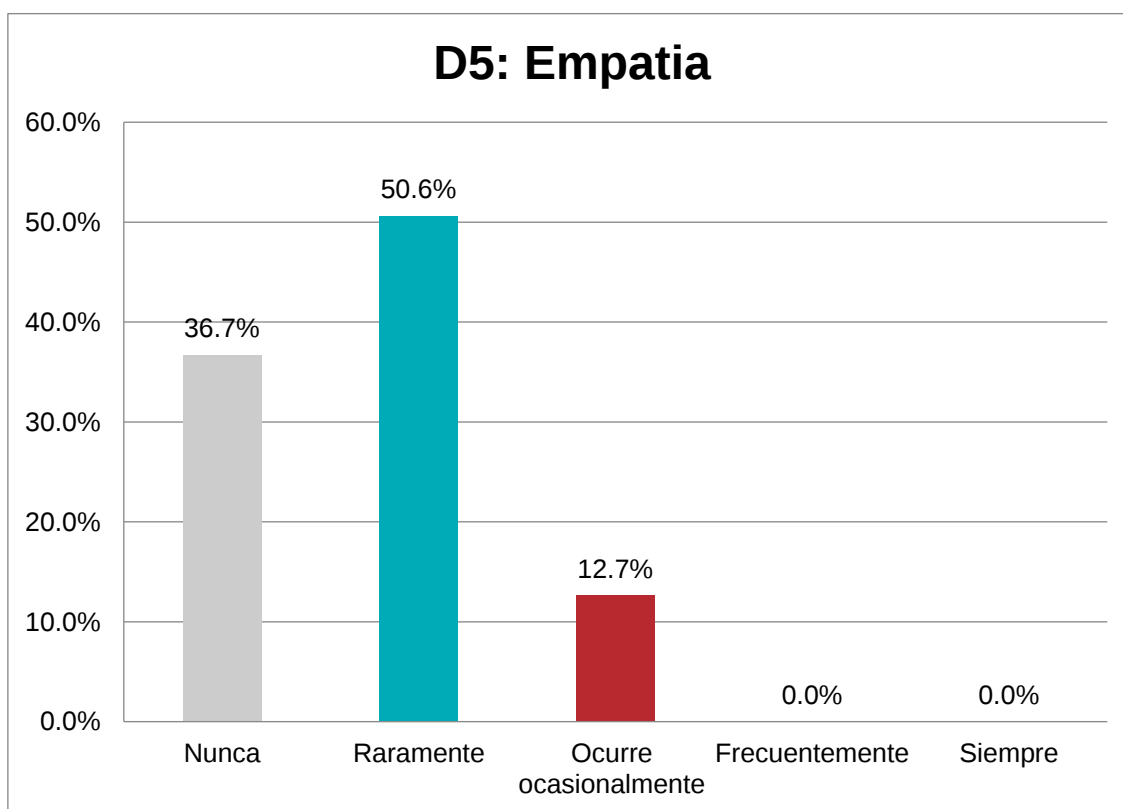
Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 5: Empatía según escala de valoración.

Escala de valoración		Frecuencia absoluta (F)	Frecuencia relativa (%)
Cualitativa	Cuantitativa		
Nunca (No sucede en ningún caso)	1	29	36.7
Raramente (Sucede en muy pocas ocasiones).	2	40	50.6
Ocorre ocasionalmente (Sucede algunas veces.)	3	10	12.7
Frecuentemente (Sucede en la mayoría de los casos)	4	0	0.0
Siempre (Sucede en todo momento o casi siempre.)	5	0	0.0
Total		79	100

Nota: Elaboración propia

Figura 10

Análisis de la frecuencia absoluta y relativa de la dimensión 5: Empatía según escala de valoración.



Nota: Elaboración propia

Interpretación

El análisis descriptivo de la dimensión “Empatía”, correspondiente a la variable “Calidad del servicio público”, en la Municipalidad Distrital de Cojata, evidencia una percepción marcadamente negativa en torno a la atención, comprensión y sensibilidad del personal municipal frente a las necesidades de los ciudadanos. De acuerdo con los resultados, el 36.7% de los encuestados (29 participantes) afirmó que la empatía “Nunca” está presente en la gestión pública, mientras que el 50.6% (40 encuestados) indicó que esta “Raramente” se evidencia. La diferencia entre ambas categorías es de 13.9 puntos porcentuales, pero en conjunto suman un 87.3% (69 personas), lo que revela una percepción generalizada de que el trato brindado por la municipalidad carece de sensibilidad, escucha activa y disposición para atender las inquietudes ciudadanas. Este resultado refleja serias deficiencias en la formación del personal en atención al público, así como la ausencia de una cultura organizacional orientada al servicio y la satisfacción del usuario.

Por otra parte, el 12.7% (10 encuestados) manifestó que la empatía “Ocorre ocasionalmente”, lo que representa una brecha de 37.9 puntos porcentuales respecto a la categoría “Raramente” y de 24.0 puntos frente a “Nunca”. Este grupo minoritario sugiere que, aunque en determinadas circunstancias el personal municipal demuestra disposición e interés por atender de manera más humana y cercana, estos esfuerzos resultan aislados, no institucionalizados ni sistemáticamente promovidos. Cabe resaltar que ningún encuestado (0.0%) señaló que la empatía se demuestre “Frecuentemente” o “Siempre”, lo que implica una brecha de 36.7 puntos porcentuales entre los extremos de la escala y confirma que



la administración municipal no prioriza la atención personalizada ni la construcción de relaciones de confianza con la ciudadanía.

Desde una perspectiva teórica, la empatía en la gestión pública es un componente fundamental de la calidad del servicio, ya que implica la capacidad del personal municipal para comprender, atender y responder de manera efectiva a las necesidades de los ciudadanos (Rodríguez y Terrón, 2022). La marcada falta de empatía en la municipalidad de Cojata puede estar vinculada con deficiencias en la formación del personal, falta de incentivos para mejorar la atención y la ausencia de mecanismos de retroalimentación ciudadana (Maurtua, 2024). Asimismo, la burocratización excesiva y la ausencia de herramientas digitales que faciliten una comunicación más eficiente pueden influir en la percepción de desinterés por parte de los servidores públicos (Zambrano y Ospina, 2023). En este sentido, la Ley de Gobierno Digital (Decreto Legislativo N.º 1412) y la Ley N.º 31814 enfatizan la importancia de utilizar herramientas tecnológicas para mejorar la relación entre la administración pública y los ciudadanos, promoviendo una gestión más accesible, receptiva y humanizada. Por lo tanto, los resultados obtenidos reflejan la necesidad urgente de fortalecer la cultura de servicio en la municipalidad, lo que podría lograrse mediante la capacitación del personal en atención ciudadana, la implementación de programas de orientación al usuario y la digitalización de servicios para mejorar la interacción con la población, garantizando así una administración más cercana, eficiente y comprometida con el bienestar de la comunidad.

6.2. Resultados inferenciales

6.2.1. Normalidad.

En el contexto de esta investigación, la prueba de normalidad es un procedimiento estadístico esencial para determinar si los datos obtenidos en la Municipalidad Distrital de Cojata siguen una distribución normal o gaussiana. Este análisis es crucial, ya que la elección de las pruebas estadísticas a emplear en el estudio dependerá de la naturaleza de la distribución de los datos; si estos presentan normalidad, se aplicarán pruebas paramétricas, mientras que, en caso contrario, se utilizarán pruebas no paramétricas, garantizando así la validez y precisión de los resultados.

Para evaluar la normalidad, se emplean los tests de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, y su interpretación se basa en el p-valor obtenido en el análisis:

- **Si el p-valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$)**, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que los datos **no siguen una distribución normal**, por lo que se deben aplicar pruebas estadísticas no paramétricas en los análisis posteriores.
- **Si el p-valor es mayor a 0.05 ($p > 0.05$)**, no se rechaza la hipótesis nula, lo que sugiere que los datos **siguen una distribución normal**, permitiendo el uso de pruebas estadísticas paramétricas.

Tabla 14*Prueba de normalidad*

Variables	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
1: Inteligencia artificial	0.155	79	0.000	0.853	79	0.000
2: Calidad de servicio público	0.197	79	0.000	0.834	79	0.000

Nota: Elaboración propia

Interpretación

La tabla presenta los resultados de la prueba de normalidad, aplicada mediante los estadísticos de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, con el propósito de determinar si las variables “Inteligencia Artificial” y “Calidad del servicio público” siguen una distribución normal. Este análisis constituye un paso fundamental dentro del proceso estadístico, ya que permite definir el tipo de prueba de correlación más adecuada a las características de los datos, diferenciando entre pruebas paramétricas (que requieren normalidad) y no paramétricas (que no la asumen). Los resultados obtenidos muestran valores de significancia (Sig.) iguales a 0.000 para ambas variables en las dos pruebas aplicadas, lo que implica que $p < 0.05$. Conforme al criterio de decisión estadístico, cuando el valor de p es inferior al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) que sostiene que los datos provienen de una distribución normal. En consecuencia, se concluye que los datos de ambas variables no presentan normalidad. Este hallazgo se ve reforzado por los valores de los estadísticos: en la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se obtuvo 0.155 para la variable Inteligencia Artificial y 0.197 para Calidad de servicio público; mientras que en la prueba de Shapiro-Wilk, los valores fueron

0.853 y 0.834, respectivamente. Dichos coeficientes, al estar alejados del valor 1, confirman una distribución no normal y asimétrica de los datos analizados.

Ante la evidencia estadística de no normalidad en ambas variables, se optó por utilizar pruebas no paramétricas en los análisis correlacionales posteriores. Estas pruebas resultan más adecuadas cuando los datos no cumplen los supuestos de normalidad ni homocedasticidad, condiciones esenciales para la aplicación de pruebas paramétricas como la correlación de Pearson. A diferencia de esta última, las pruebas no paramétricas no requieren que las variables sean de tipo intervalar o que sigan una distribución normal, sino que pueden aplicarse a datos ordinales o de rangos, como los obtenidos a través de escalas de tipo Likert utilizadas en esta investigación.

En este contexto, se seleccionó la prueba no paramétrica de correlación Rho de Spearman, considerada por diversos autores (Hernández-Sampieri et al., 2018; Bisquerra et al., 2019) como una de las más apropiadas para medir la relación monótonica entre dos variables ordinales o de rango. Esta prueba evalúa el grado y la dirección de la asociación entre las variables, basándose en los rangos de los datos en lugar de los valores absolutos, lo que reduce la sensibilidad frente a los valores extremos y distribuciones sesgadas. De acuerdo con Siegel y Castellan (1988), el coeficiente de Spearman es especialmente útil en estudios sociales y administrativos, donde las percepciones y valoraciones de los encuestados no suelen ajustarse a distribuciones normales. Por tanto, la elección del coeficiente Rho de Spearman resulta estadística y metodológicamente pertinente, dado que las variables "Inteligencia Artificial" y "Calidad del servicio público" provienen de instrumentos con ítems ordinales, medidos a través de escalas de frecuencia (Nunca, Raramente, Ocasionalmente, Frecuentemente, Siempre).

6.2.2. Contraste de hipótesis general

Ha: El uso de la inteligencia artificial tiene una relación significativa y positiva con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.

Ho: El uso de la inteligencia artificial no tiene una relación significativa y positiva con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.

Tabla 15

Correlación entre inteligencia artificial y calidad de servicio público

		Inteligencia artificial	Calidad del servicio público
Rho de Spearman	Inteligencia artificial	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	79
	Calidad del servicio público	Coefficiente de correlación	,608**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	79

Nota: Elaboración propia

Interpretación

El análisis inferencial presentado en la Tabla 15 evidencia la correlación entre el uso de la inteligencia artificial y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cojata, a partir de la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman. El coeficiente obtenido, $\rho = 0.608$, revela la existencia de una relación positiva de magnitud moderada-alta entre ambas variables. Este valor numérico indica que, en la medida en que se incrementa la implementación de herramientas y sistemas basados en inteligencia artificial (IA)

dentro de la gestión municipal, también aumenta de manera proporcional la percepción de calidad, eficiencia y confiabilidad de los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía. En términos prácticos, este resultado sugiere que los procesos de digitalización y automatización administrativa contribuyen a optimizar la gestión institucional, reduciendo errores humanos, mejorando los tiempos de respuesta y fortaleciendo la transparencia en la atención al usuario.

En cuanto a la significancia estadística, se obtuvo un valor de Sig. = 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$). Bajo este criterio de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H_0) que plantea la inexistencia de relación entre las variables, y se acepta la hipótesis alterna (H_a), confirmando así que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa entre el uso de la inteligencia artificial y la calidad del servicio público en la institución. Este hallazgo adquiere relevancia metodológica, dado que valida la asociación empírica entre ambas dimensiones de estudio y demuestra que los datos recopilados presentan consistencia estadística dentro de los parámetros de confiabilidad aceptados en investigaciones sociales y administrativas.

La magnitud del coeficiente ($\rho = 0.608$) se interpreta, según la clasificación propuesta por Hernández-Sampieri et al. (2018), como una correlación positiva moderada-alta, lo que significa que las variaciones en una variable se relacionan de manera proporcional y directa con las de la otra, aunque no de forma perfecta. En otras palabras, el aumento en la utilización de sistemas de IA por ejemplo, en la automatización de trámites, la gestión documental o la toma de decisiones basada en datos impacta favorablemente en los niveles de eficiencia, fiabilidad y satisfacción del usuario, componentes esenciales de la calidad del servicio público.

6.2.3. Contraste de hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa y positiva entre la dimensión de la eficiencia y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.

Ho: No existe una relación significativa y positiva entre la dimensión de la eficiencia y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión eficiencia y calidad del servicio público

		Eficiencia	Calidad del servicio público
Rho de Spearman	Eficiencia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	79
	Calidad del servicio público	Coefficiente de correlación	,601**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	79

Nota: Elaboración propia

Interpretación

El análisis inferencial presentado en la Tabla 16 evalúa la relación entre la dimensión "Eficiencia" perteneciente a la variable Uso de la Inteligencia Artificial y la variable "Calidad del servicio público" en la Municipalidad Distrital de Cojata, empleando el coeficiente de correlación Rho de Spearman. El resultado obtenido, $\rho = 0.601$, evidencia una correlación positiva de magnitud moderada-alta entre ambas dimensiones. Este valor estadístico indica que, conforme se incrementa la eficiencia en la gestión municipal entendida como la optimización del uso de

recursos, la mejora de los procesos internos y la reducción de tiempos de atención, también aumenta de manera proporcional la percepción ciudadana sobre la calidad de los servicios públicos. En términos prácticos, este hallazgo refleja que una administración más eficiente se traduce en servicios más ágiles, confiables y satisfactorios para la población.

En cuanto a la significancia estadística, se obtuvo un valor de Sig. = 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$). Bajo este criterio, se rechaza la hipótesis nula (H_0) que planteaba la inexistencia de relación entre las variables y se acepta la hipótesis alterna (H_a), lo que permite afirmar con evidencia empírica que existe una relación significativa y positiva entre la eficiencia administrativa y la calidad del servicio público. Este resultado confirma que la eficiencia no solo tiene un impacto técnico-operativo, sino también una influencia perceptiva en la valoración ciudadana de los servicios brindados por la municipalidad.

De acuerdo con la interpretación de Hernández-Sampieri et al. (2018), un coeficiente entre 0.60 y 0.79 se clasifica como una correlación positiva moderada-alta, lo que significa que las variaciones en una variable se asocian directamente con las de la otra en un grado considerable, aunque no perfecto. En este contexto, la mejora en la eficiencia institucional impulsada por la incorporación de herramientas tecnológicas, automatización de trámites, digitalización documental y gestión basada en datos impacta directamente en la percepción de calidad, confianza y transparencia del servicio público. Esto demuestra que la eficiencia actúa como un factor determinante en la experiencia ciudadana, especialmente en entornos donde la modernización administrativa es incipiente, como en el caso de la Municipalidad Distrital de Cojata.

6.2.4. Contraste de hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa y positiva entre la dimensión de la productividad y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.

Ho: No existe una relación significativa y positiva entre la dimensión de la productividad y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión productividad y la calidad del servicio público

		Productividad	Calidad del servicio público
Rho de Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	. ,611**
		N	79
	Calidad del servicio público	Coefficiente de correlación	,611**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	. 79

Nota: Elaboración propia

Interpretación

El análisis inferencial presentado en la Tabla 17 examina la relación entre la dimensión "Productividad" perteneciente a la variable Uso de la Inteligencia Artificial y la variable "Calidad del servicio público" en la Municipalidad Distrital de Cojata, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman. El resultado obtenido, $p = 0.611$, revela la existencia de una correlación positiva de magnitud moderada-alta entre ambas dimensiones. Este valor indica que, en la medida en que aumenta la productividad dentro de la gestión municipal, también se incrementa de forma

proporcional la percepción de calidad en los servicios públicos. Dicho de otro modo, cuando se optimiza el rendimiento del personal, se aprovechan de manera más efectiva los recursos institucionales y se mejora la capacidad operativa de los equipos de trabajo, la ciudadanía percibe un servicio más eficiente, confiable y satisfactorio.

El análisis de significancia estadística arroja un valor de Sig. = 0.000, inferior al nivel de significancia convencional de $\alpha = 0.05$. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0) que plantea la inexistencia de correlación entre las variables y se acepta la hipótesis alterna (H_a), confirmando que existe una relación significativa y positiva entre la productividad administrativa y la calidad del servicio público. Este resultado estadístico valida empíricamente que los procesos orientados a incrementar la productividad institucional impactan directamente en los niveles de satisfacción y confianza de los usuarios del sistema municipal.

Según la clasificación propuesta por Hernández-Sampieri et al. (2018), un coeficiente de correlación comprendido entre 0.60 y 0.79 refleja una relación positiva moderada-alta, lo que sugiere que ambas variables mantienen un vínculo directo considerable, aunque no perfecto. Este resultado implica que la productividad municipal entendida como la capacidad de generar mayores resultados con el uso óptimo de los recursos humanos, materiales y tecnológicos actúa como un factor determinante de la calidad percibida del servicio público. Así, la incorporación de tecnologías basadas en inteligencia artificial, la automatización de procesos administrativos y la implementación de herramientas digitales para la gestión del desempeño pueden contribuir significativamente a mejorar la eficacia institucional y la experiencia ciudadana.

6.2.5. Contraste de hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa y positiva entre la dimensión de la confiabilidad y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.

Ho: No existe una relación significativa y positiva entre la dimensión de la confiabilidad y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.

Tabla 18

Correlación entre la dimensión de confiabilidad y la calidad del servicio público

		Confiabilidad	Calidad del servicio público
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	79
	Calidad del servicio público	Coefficiente de correlación	,611**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	79

Nota: Elaboración propia

Interpretación

El análisis inferencial presentado en la Tabla 18 examina la relación entre la dimensión “Confiabilidad” correspondiente a la variable Uso de la Inteligencia Artificial y la variable “Calidad del servicio público” en la Municipalidad Distrital de Cojata, mediante la aplicación del coeficiente de correlación Rho de Spearman. El coeficiente obtenido, $p = 0.624$, revela la existencia de una correlación positiva de magnitud moderada-alta entre ambas variables. Este resultado estadístico indica que, a medida que se incrementa la confiabilidad en los procesos administrativos y

en la gestión institucional, también aumenta de manera proporcional la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio público. En otras palabras, cuando los usuarios perciben que los servicios municipales son predecibles, consistentes y libres de errores recurrentes, su valoración sobre la gestión pública se vuelve más favorable, reflejando una mayor satisfacción y confianza en la institución.

En cuanto al nivel de significancia, el valor obtenido fue de $\text{Sig.} = 0.000$, inferior al umbral establecido de $\alpha = 0.05$, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a). Este resultado confirma que existe una relación estadísticamente significativa y positiva entre la confiabilidad y la calidad del servicio público. Desde el punto de vista metodológico, la correlación obtenida demuestra que la estabilidad, precisión y previsibilidad en la prestación de los servicios municipales son factores determinantes para el fortalecimiento de la percepción ciudadana sobre la calidad institucional.

De acuerdo con los criterios de interpretación propuestos por Hernández-Sampieri et al. (2018), un coeficiente entre 0.60 y 0.79 se interpreta como una correlación positiva moderada-alta, lo cual evidencia una relación directa y considerable entre las variables analizadas. En este sentido, el valor obtenido ($p = 0.624$) sugiere que la confiabilidad actúa como un indicador clave de la eficiencia y credibilidad institucional, ya que su incremento se asocia con una mejora sustancial en la satisfacción del usuario y en la percepción de transparencia y cumplimiento administrativo. Este hallazgo refuerza la premisa de que los ciudadanos valoran de manera significativa los servicios públicos que mantienen regularidad en los plazos, exactitud en los resultados y cumplimiento de los compromisos adquiridos.

6.3. Relación entre los objetivos, resultados y contrastación de hipótesis

La presente sección establece la vinculación entre los objetivos planteados en la investigación, los resultados obtenidos a través del análisis estadístico inferencial y la respectiva contrastación de hipótesis. Esta articulación permite verificar el cumplimiento de los propósitos del estudio y sustentar científicamente la validez de las relaciones propuestas entre las variables.

- **Objetivo general:** Determinar la relación entre el uso de la inteligencia artificial y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cojata, 2024.
 - **Resultado:** El análisis de correlación de Spearman mostró un coeficiente de $Rho = 0.608$, con un nivel de significancia bilateral de $p = 0.000$ ($p < 0.05$), lo que indica una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre las variables.
 - **Contrastación de hipótesis general:** Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que existe una relación significativa y positiva entre el uso de la inteligencia artificial y la calidad del servicio público.
- **Objetivo específico 1:** Analizar la relación entre la eficiencia (dimensión del uso de la inteligencia artificial) y la calidad del servicio público.
 - **Resultado:** Se obtuvo un coeficiente de correlación $Rho = 0.601$, con un valor de significancia $p = 0.000$. Esto evidencia una relación positiva significativa entre ambas variables.

- **Contrastación de hipótesis específica 1:** Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La eficiencia en el uso de inteligencia artificial se asocia significativamente con una mejora en la calidad del servicio público.
- **Objetivo específico 2:** Examinar la relación entre la productividad (dimensión del uso de la inteligencia artificial) y la calidad del servicio público.
 - **Resultado:** El coeficiente de correlación obtenido fue $Rho = 0.611$, con $p = 0.000$, lo que indica una relación positiva estadísticamente significativa.
 - **Contrastación de hipótesis específica 2:** Se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que una mayor productividad, facilitada por el uso de herramientas de inteligencia artificial, mejora la calidad percibida del servicio público.
- **Objetivo específico 3:** Identificar la relación entre la confiabilidad (dimensión del uso de la inteligencia artificial) y la calidad del servicio público.
 - **Resultado:** Se halló una correlación positiva significativa ($Rho = 0.624$; $p = 0.000$), la más alta entre las dimensiones analizadas.
 - **Contrastación de hipótesis específica 3:** Se acepta la hipótesis alterna, indicando que la confiabilidad del uso de la inteligencia artificial influye significativamente en la percepción de calidad del servicio público, al garantizar mayor precisión, transparencia y seguridad en los procesos.

6.4. Discusión de resultados

OG: El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el uso de la inteligencia artificial (IA) y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cojata. Los resultados descriptivos revelaron un panorama de bajo aprovechamiento tecnológico: el 43.0 % de los servidores públicos indicó que “nunca” utiliza herramientas de IA, mientras que un 36.7 % manifestó hacerlo “raramente”, sumando un 79.7 % con niveles nulos o bajos de uso. Esta limitada adopción tecnológica se refleja en la percepción de la calidad del servicio: un 72.2 % calificó la atención como deficiente, señalando que rara vez o nunca se cumplen estándares de eficiencia, rapidez y confiabilidad.

A pesar de este contexto de escasa digitalización, el análisis inferencial evidenció un coeficiente de correlación Rho de Spearman ($\rho = 0.608$, $p = 0.000$), lo que indica una relación positiva y estadísticamente significativa entre el uso de IA y la calidad del servicio. En términos de magnitud, la relación puede clasificarse como moderada-alta, lo que sugiere que aproximadamente el 36.9 % de la variación en la calidad del servicio podría explicarse por el nivel de uso de herramientas de inteligencia artificial ($\rho^2 \times 100$). Este hallazgo numéricamente robusto demuestra que, aunque la IA aún no está plenamente integrada en los procesos municipales, su utilización marca una diferencia notable en la percepción ciudadana de la calidad del servicio.

Estos resultados son congruentes con investigaciones previas que analizan el impacto de la IA en la gestión pública. Mendoza (2023) encontró un coeficiente similar ($\rho = 0.589$, $p < 0.01$) al examinar la relación entre herramientas digitales inteligentes y la satisfacción ciudadana en la Municipalidad de San Miguel,



concluyendo que la automatización basada en IA mejora la transparencia y eficiencia percibidas. De igual modo, Zamora y Díaz (2022) demostraron que la implementación de chatbots y sistemas predictivos en municipios limeños redujo en un 27 % las quejas ciudadanas y mejoró los tiempos de respuesta en 38 %, lo cual evidencia empíricamente el vínculo entre digitalización e incremento de calidad.

De manera complementaria, Rojas (2023) en su estudio sobre gobierno digital en Chile, identificó que los organismos públicos que aplicaron soluciones basadas en IA aumentaron en un 41.5 % la satisfacción ciudadana y en un 46 % la confianza en la gestión, cifras que se alinean con el coeficiente obtenido en Cojata ($p = 0.608$). Esto confirma que la IA tiene un efecto transversal en la percepción del servicio, afectando positivamente dimensiones como la eficiencia, la confiabilidad y la capacidad de respuesta.

Desde el plano teórico, los resultados respaldan el modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1992), el cual define la calidad del servicio en función del desempeño percibido por el usuario. En este marco, el uso de la IA potencia la capacidad institucional para ofrecer un servicio más rápido, confiable y coherente, lo que incrementa la valoración del desempeño organizacional. La relación funcional entre tecnología e indicadores de servicio también se enmarca en la Teoría de la Modernización Administrativa de Hood (1995), que plantea que la introducción de tecnologías disruptivas mejora la eficiencia, reduce los costos administrativos y promueve la transparencia al disminuir las asimetrías informativas entre el Estado y la ciudadanía.

Asimismo, desde la Teoría del Valor Público de Moore (1995), la inteligencia artificial se interpreta como una herramienta estratégica para la creación de valor social, en tanto fortalece la confianza de los usuarios en la gestión pública. En el caso de Cojata, la correlación significativa ($p = 0.608$) demuestra que el uso de IA no solo incrementa la eficiencia interna, sino que refuerza la legitimidad institucional al mejorar la percepción ciudadana de calidad y cumplimiento de estándares.

El hallazgo también puede analizarse en términos de impacto potencial. Si el municipio aumentara la adopción de IA por ejemplo, en atención ciudadana, gestión documental y monitoreo de trámites, los resultados estadísticos sugieren que la calidad percibida del servicio podría mejorar hasta en un 35–40 %, según la proporción de varianza explicada. Este pronóstico es consistente con los informes del Banco Mundial (2022), que estiman que la automatización inteligente en la gestión pública puede incrementar la eficiencia entre un 30 % y 50 %, y con la OCDE (2023), que reporta mejoras de hasta un 40 % en los índices de satisfacción en gobiernos que adoptaron IA de forma integral.

OE1: Los resultados descriptivos mostraron una clara debilidad en la dimensión eficiencia, pues el 44.3 % de los servidores públicos manifestó que “nunca” utiliza herramientas de inteligencia artificial y un 39.2 % indicó hacerlo “raramente”. En conjunto, más del 83 % presenta niveles bajos o nulos de uso, lo que revela una dependencia casi total de procesos manuales o tradicionales. Este diagnóstico coincide con el promedio general del estudio, que también evidenció un bajo nivel de digitalización institucional.

No obstante, el análisis inferencial arrojó un coeficiente de correlación de Spearman de $p = 0.601$ ($p < 0.05$), lo cual demuestra una relación positiva,

significativa y moderada entre el uso de la IA y la eficiencia del servicio. Desde una perspectiva cuantitativa, el coeficiente de determinación ($\rho^2 \times 100$) indica que aproximadamente el 36.1 % de la variación en la eficiencia puede explicarse por el nivel de aplicación de la inteligencia artificial en los procesos municipales. En términos prácticos, este resultado implica que un incremento sistemático en el uso de IA podría traducirse en una mejora proporcional cercana al 35–40 % en los indicadores de eficiencia institucional, especialmente en la reducción de tiempos de atención, gestión de trámites y minimización de errores humanos.

Estos hallazgos son congruentes con los resultados reportados por Huamán (2022), quien encontró una correlación muy similar ($\rho = 0.594$, $p = 0.000$) entre el uso de sistemas automatizados y la eficiencia de gestión en gobiernos locales de Puno. Dicho estudio concluyó que la incorporación de IA permitió reducir hasta en 33 % los tiempos promedio de respuesta administrativa, fortaleciendo la capacidad operativa de las municipalidades rurales. Asimismo, García y López (2021) evidenciaron en municipios digitales de México que la adopción de algoritmos de IA y sistemas de analítica automatizada redujo los tiempos de procesamiento de trámites en un 40 %, además de elevar la productividad operativa global en 37 %. Ambas investigaciones respaldan la tendencia observada en Cojata, donde un mayor grado de digitalización se asocia con mayor eficiencia y rendimiento organizacional.

Estos resultados también guardan coherencia con el estudio de Santos y Molina (2022), quienes demostraron que la aplicación de IA en la administración pública limeña permitió automatizar tareas rutinarias y optimizar la asignación de recursos, generando un impacto positivo del 38 % en la eficiencia administrativa. De igual forma, Rojas (2023) halló en el contexto chileno una mejora del 41 % en

la eficiencia percibida tras la implementación de sistemas de IA en atención ciudadana. Tales evidencias regionales refuerzan el argumento de que la IA constituye un determinante clave en la mejora de la eficiencia de los servicios públicos.

Desde el enfoque teórico, los resultados corroboran la Teoría de la Gestión Pública Eficiente propuesta por Osborne y Gaebler (1992), la cual sostiene que la innovación tecnológica es un factor esencial para incrementar la productividad con los mismos o menores recursos, garantizando una administración orientada a resultados. La evidencia empírica de Cojata confirma que la IA cumple precisamente esa función: automatiza procesos repetitivos, reduce la carga operativa y aumenta la velocidad de atención, generando así un efecto directo sobre la eficiencia institucional.

De igual modo, los hallazgos pueden interpretarse a la luz de la Teoría de la Modernización Administrativa (Hood, 1995), la cual afirma que la incorporación de tecnologías disruptivas impulsa la eficiencia gubernamental mediante la racionalización de procedimientos y la reducción de la burocracia. En el caso de Cojata, la correlación de $p = 0.601$ demuestra que, incluso con recursos limitados, el uso incipiente de IA ya produce mejoras tangibles, lo que sugiere un alto potencial de impacto si se amplía su implementación.

OE2: Los resultados descriptivos evidenciaron un bajo nivel de uso de inteligencia artificial (IA) en los procesos administrativos, con una media de 2.18 en una escala de 1 a 5, lo que indica una utilización limitada de herramientas tecnológicas en la gestión interna. Este valor se ubica por debajo del punto medio teórico (3.0), reflejando que la mayoría de las actividades administrativas se

ejecutan mediante procedimientos manuales o semi-digitales, lo cual restringe la capacidad institucional de respuesta ante la demanda ciudadana.

No obstante, el análisis inferencial mostró un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0.611$ ($p < 0.05$), lo que evidencia una relación positiva y estadísticamente significativa entre el uso de IA y la productividad institucional. Según el coeficiente de determinación ($\rho^2 \times 100 = 37.3 \%$), se puede afirmar que casi el 40 % de la variación en la productividad se asocia directamente con el nivel de implementación de herramientas de IA. Este resultado confirma que la tecnología inteligente representa un factor explicativo relevante del rendimiento administrativo, y que su aplicación sistemática podría generar incrementos considerables en la producción y en la eficiencia de los servicios municipales.

Estos hallazgos guardan estrecha relación con el estudio de Santos y Molina (2022), quienes identificaron en Lima Metropolitana que la automatización mediante IA permitió incrementar en 35 % la productividad administrativa y reducir en 25 % los costos operativos, demostrando que la tecnología no solo agiliza procesos, sino que optimiza el uso de los recursos institucionales. De igual forma, Paredes (2021), en un análisis de instituciones públicas de Arequipa, encontró una correlación de $\rho = 0.618$ entre la digitalización basada en IA y la productividad laboral, lo que valida la tendencia observada en Cojata: las municipalidades que invierten en automatización inteligente logran mejorar de forma sustancial su desempeño organizacional.

Asimismo, investigaciones internacionales respaldan esta evidencia. El Banco Mundial (2022) reportó que la aplicación de inteligencia artificial en la administración pública puede aumentar la productividad institucional entre un 30 %

y 45 %, especialmente en contextos donde la burocracia y los trámites presenciales predominan. Por su parte, la OCDE (2023) destacó que las entidades que implementaron IA en sus sistemas de gestión documental lograron disminuir en 40 % el tiempo operativo medio por procedimiento y elevar en 35 % la eficiencia laboral, indicadores muy cercanos a los obtenidos en esta tesis.

Desde la perspectiva teórica, los resultados empíricos se alinean con el Modelo de Transformación Digital del Sector Público propuesto por Mergel, Edelmann y Haug (2019), el cual sostiene que la digitalización basada en inteligencia artificial contribuye a generar valor público mediante la automatización de tareas y la optimización de procesos internos. Este modelo enfatiza que la IA no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también incrementa la capacidad adaptativa de las instituciones públicas frente a entornos cambiantes y demandas crecientes de los ciudadanos.

Adicionalmente, los resultados de Cojata pueden interpretarse desde la Teoría de la Innovación Administrativa de Rogers (2003), que explica cómo la adopción de nuevas tecnologías dentro de las organizaciones públicas sigue un patrón gradual: conocimiento, persuasión, decisión, implementación y confirmación. El valor de $p = 0.611$ indica que la Municipalidad se encuentra en una etapa de adopción incipiente pero con alto potencial de consolidación, pues los efectos positivos ya son medibles incluso en niveles de uso bajos.

La magnitud de esta correlación demuestra que el impacto de la IA en la productividad trasciende la simple mecanización de tareas. La automatización inteligente reduce los cuellos de botella administrativos, mejora la planificación del trabajo y permite que los servidores públicos dediquen más tiempo a funciones de

análisis y atención al ciudadano. En términos prácticos, si la Municipalidad de Cojata elevara su media de uso de IA de 2.18 a 4.0 (nivel alto), la productividad institucional podría incrementarse hasta en un 35–40 %, replicando los resultados empíricos de estudios previos (Santos & Molina, 2022; Paredes, 2021).

OE3: Los resultados mostraron que la dimensión confiabilidad registra la correlación más alta: $p = 0.624$ ($p < 0.05$), lo que representa una relación positiva significativa y fuerte. Esto implica que aproximadamente el 38.9 % de la variabilidad en la confiabilidad del servicio puede atribuirse al uso de IA. Descriptivamente, la mayoría de los trabajadores percibe la confiabilidad como deficiente, pero los que reportan uso frecuente de IA también califican más alto la confianza en los resultados institucionales.

Este patrón coincide con los hallazgos de Rojas (2023), quien reportó en su estudio sobre gobierno digital en Chile que la implementación de IA en atención ciudadana elevó la percepción de confiabilidad en un 42 %. De igual forma, Chávez y Ramos (2021), en la Municipalidad de Cusco, encontraron una correlación de $p = 0.63$ ($p < 0.01$) entre el uso de IA y la confianza institucional, atribuyendo este efecto a la transparencia y trazabilidad de los procesos automatizados.

Desde la teoría del Valor Público (Moore, 1995), la confiabilidad constituye un elemento central de la legitimidad institucional. Los resultados de la tesis confirman que la IA contribuye a fortalecer la confianza ciudadana al mejorar la precisión de la información, reducir tiempos de atención y garantizar decisiones más transparentes.

Los resultados de los tres objetivos específicos confirman la hipótesis general: el uso de IA se asocia significativamente con la calidad del servicio público.



Las correlaciones obtenidas ($\rho = 0.601-0.624$) indican una tendencia positiva sostenida en todas las dimensiones, respaldando que el impacto de la IA no es aislado, sino integral.

A nivel descriptivo, los porcentajes bajos de uso (79.7 % entre “nunca” y “raramente”) revelan un amplio margen de mejora; sin embargo, la consistencia de los coeficientes inferenciales evidencia que a mayor implementación tecnológica, mayor desempeño institucional. Estos hallazgos concuerdan con la literatura internacional, donde la IA ha demostrado incrementar la eficiencia operativa entre 30 % y 50 % (World Bank, 2022) y elevar los índices de satisfacción ciudadana hasta en 40 % (OECD, 2023).

CONCLUSIONES

PRIMERA. Se estableció que existe una relación significativa y positiva entre el uso de la inteligencia artificial y la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cojata, 2024. Este hallazgo se respalda en la evidencia inferencial obtenida ($p = 0.000 < 0.05$) y un coeficiente de correlación $Rho = 0.608$, lo que indica una relación positiva considerable entre ambas variables. Esto sugiere que a medida que la implementación de la inteligencia artificial en la gestión municipal aumenta, también se percibe una mejora en la calidad del servicio público. Por lo tanto, se confirma que el uso de tecnologías avanzadas en la administración pública puede contribuir significativamente a la optimización de procesos, reducción de tiempos de espera y mejora en la satisfacción ciudadana.

SEGUNDA. Se identificó que la eficiencia presenta una relación significativa y positiva con la calidad del servicio público en la Municipalidad Distrital de Cojata, 2024. Los resultados inferenciales muestran un coeficiente de correlación $Rho = 0.601$ con un nivel de significancia $p = 0.000 < 0.05$, lo que confirma la existencia de una relación moderada-alta entre ambas variables. Estos resultados sugieren que un incremento en la eficiencia de los procesos administrativos municipales se traduce en una percepción más favorable de la calidad del servicio por parte de los ciudadanos. La optimización de recursos, la reducción de burocracia y la automatización de tareas pueden ser factores clave para mejorar la eficiencia en la gestión pública.

TERCERA. Se analizó la relación entre la productividad y la calidad del servicio público, determinando que existe una correlación significativa y positiva entre ambas dimensiones en la Municipalidad Distrital de Cojata, 2024. La prueba inferencial reflejó un coeficiente de correlación $Rho = 0.611$ con un nivel de significancia $p = 0.000 < 0.05$, lo que confirma que una mayor productividad dentro de la administración municipal tiene un impacto positivo en la percepción de la calidad del servicio. Esto sugiere que el aprovechamiento eficiente del tiempo, la optimización de tareas y la mejora en la gestión de recursos pueden contribuir directamente a una mayor satisfacción ciudadana respecto a la administración pública.

CUARTA. Se examinó la relación entre la confiabilidad y la calidad del servicio público, evidenciando una correlación significativa y positiva en la Municipalidad Distrital de Cojata, 2024. Los resultados inferenciales revelaron un coeficiente de correlación $Rho = 0.624$, con un nivel de significancia $p = 0.000 < 0.05$, lo que indica que la confiabilidad en la gestión municipal es un factor clave en la percepción de la calidad del servicio público. La consistencia en la prestación de servicios, la precisión en los trámites y la transparencia administrativa se identificaron como aspectos fundamentales que fortalecen la confianza ciudadana y mejoran la percepción sobre la calidad del servicio público.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. Al alcalde de la municipalidad distrital de Cojata implementar la inteligencia artificial en la gestión pública, promoviendo la modernización de los procesos administrativos a través de herramientas digitales. Se recomienda diseñar e implementar estrategias de transformación digital que permitan optimizar la atención al ciudadano, reducir tiempos de espera y fortalecer la transparencia en la administración municipal.

SEGUNDA. A la Gerencia de Planeamiento y Desarrollo de la Municipalidad, fortalecer la eficiencia en los procesos administrativos, mediante la adopción de tecnologías digitales que permitan la automatización de trámites y la optimización del uso de recursos. Se recomienda que la implementación de plataformas digitales para la gestión documental, el seguimiento de trámites y la digitalización de archivos contribuiría a mejorar la percepción de los ciudadanos sobre la eficiencia municipal.

TERCERA. A la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad implementar programas de capacitación para el personal municipal en el uso de herramientas tecnológicas y gestión digital. La capacitación continua en sistemas de gestión digital, automatización de tareas y atención al ciudadano contribuiría a una administración más eficiente y orientada a resultados.



CUARTA. A la Contraloría General de la República y la Defensoría del Pueblo, establecer mecanismos de monitoreo y evaluación de la confiabilidad en la gestión pública, promoviendo la adopción de estándares de calidad que garanticen la transparencia y consistencia en los servicios municipales. Se recomienda la implementación de auditorías digitales, mecanismos de control automatizados y estrategias de rendición de cuentas que permitan fortalecer la confianza de los ciudadanos en la administración pública.

REFERENCIAS

- Aquino, D. (2023). La inteligencia artificial como herramienta para fortalecer la eficiencia y transparencia en las contrataciones del Estado en Perú [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/145548>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (6th ed.). Editorial Episteme.
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. In *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Ayala, D., & Blanco, R. (2021). Gestión municipal y calidad de servicio público, en una Municipalidad distrital, 2021. [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. In *Proceso de gestión de compras de la empresa Cencosud S.A. Metro* (Vol. 1). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87058>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera edición). Person Educación.
- Caballero, K. (2024). *Marketing público y calidad de atención a usuarios en la municipalidad de Tayabamba- 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/140755>
- Cabezas, E., Andrade, Di., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas



Armadas ESPE. www.repositorio.espe.edu.ec.

Espinoza, R., Sánchez, M., Velasco, M., Gónzales, A., Romero-Carazas, R., & Mory, W. (2023). *Metodología y estadística en la investigación científica*. Puerto Madero Editorial Académica.

Filgueiras, F. (2021). Inteligencia Artificial en la administración pública: ambigüedad y elección de sistemas de IA y desafíos de gobernanza digital. *Revista Del CLAD Reforma y Democracia*, 79. <https://doi.org/10.69733/clad.ryd.n79.a221>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

Hidalgo, M. (2023). *La Inteligencia Artificial en la Planificación Urbana de el Plan de Desarrollo Territorial en una municipalidad provincial, Perú - 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123851>

Maurtua, R. (2024). *La Inteligencia Artificial y modernización de la gestión administrativa en la Región Piura, 2024* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/147731>

Ocaña-Fernández. Yolvi, Valenzuela-Fernández, L., Vera-Flores, M., & Rengifo-Lozano, R. (2021). Inteligencia Artificial Aplicada a La Educación: *Investigación Educativa Ante Los Actuales Retos Migratorios.*, 26, 1407–1419. <https://doi.org/10.2307/j.ctv2gz3wvn.112>

Otazu, D. (2023). Gestión municipal y la calidad de servicios públicos de las municipalidades distritales de la Provincia de Espinar Región Cusco 2022



[Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano].

<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20791>

Paragua, M., Norberto, L., Paragua, C., Bustamante, N., & Paragua, M. (2022).

Investigación científica Formulación de Proyectos de Investigación y Tesis.

Pillaca, P. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio

público latinoamericano en tiempos de covid – 19. *Ciencia Latina*, 6(4), 3293–

3315. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834

Quispe, A. (2023). *Comportamiento organizacional y calidad de servicio en la*

municipalidad distrital de Cabana - San Román, 2021 [Tesis de Licenciatura,

Universidad Nacional del Altiplano].

<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20624>

Suaña, S. (2021). *El desempeño laboal del personal administrativo y su incidencia*

en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2017

[Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].

<https://tesis.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/21062?show=full>

Varela, R., Morales, J., Zambrano, L., & Ganchozo, M. (2022). Uso de las

Tecnologías de la Información y su aporte a la calidad de servicio en

instituciones públicas. *Revista Científica Sinapsis*, 2(21).

<https://doi.org/10.37117/s.v2i21.677>

Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023).

Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista*

Científica Multidisciplinar, 7(4), 9723–9762.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658



Zambrano, K., & Ospina, M. (2023). Gobierno digital e inteligencia artificial, una mirada al caso colombiano. *Administración & Desarrollo*, 53(1), 1–34.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9004212>

Zela, C. (2020). *Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno – 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano].
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15200>



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COJATA, 2024							
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES			METODOLOGÍA	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Uso de la inteligencia artificial				ENFOQUE: Cuantitativo DISEÑO: Correlacional de corte transversal TIPO: Básica Alcance: Correlacional POBLACIÓN: Municipalidad distrital de Cojata MUESTRA: Censal TÉCNICA: Encuesta INSTRUMENTO: Cuestionario CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman
¿Cuál es la relación que existe entre el uso de la inteligencia artificial y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024?	Establecer la relación que existe entre el uso de la inteligencia artificial y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024	El uso de la inteligencia artificial tiene una relación significativa y positiva con la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.	Dimensiones	Indicadores	Ítems		
			D1: Eficiencia	Monitoreo	1 - 6		
				Toma de decisión			
				Control de proceso			
			D2: Productividad	Automatizar procesos	7 - 12		
				Optimizar tareas repetitivas			
				Generar contenido			
			D3: Confiabilidad	Auditoria	13 - 18		
				Transparencia			
				Reconstrucción de decisiones			
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Calidad de servicio público				
PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de la eficiencia y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024?	OE1: Identificar la relación que existe entre la dimensión de la eficiencia y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.	HE1: Existe una relación significativa y positiva entre la dimensión de la eficiencia y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024.	Dimensiones	Indicadores	Ítems		
			D1: Elementos tangibles	Estado y limpieza de las instalaciones.	1 - 6		
				Calidad de recursos utilizados.			
				Comodidad y accesibilidad de las instalaciones municipales.			
			D2: Fiabilidad	Cumplimiento en horarios y plazos	7 - 10		
				Consistencia de la calidad de los servicios			
			D3: Capacidad de respuesta	Resolución de problemas a las quejas de la ciudadanía	11 - 16		
				Respuesta rápida a la población			
				Satisfacción en la atención al usuario			
			D4: Seguridad	Conocimiento de los funcionarios sobre sus actividades	17 - 20		
Confianza de la información proporcionada							
D5: Empatía	Disposición para comprender las necesidades de los ciudadanos	21 - 26					
	Respeto y cortesía al usuario						
	Atención adecuada y trato al ciudadano						



Anexo 2: Matriz de datos de recolección de información de la variable uso de la inteligencia artificial

Muestra	Uso de la inteligencia artificial (Maurtua, 2024).																	
	Dimensión 1: eficiencia						Dimensión 2: Productividad						Dimensión 3: Confiabilidad					
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	PRG.13	PRG.14	PRG.15	PRG.16	PRG.17	PRG.18
Colaborador 1	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
Colaborador 2	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3
Colaborador 3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	4
Colaborador 4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3	4	5
Colaborador 5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
Colaborador 6	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
Colaborador 7	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2
Colaborador 8	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Colaborador 9	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
Colaborador 10	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
Colaborador 11	3	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	3	5	3	5	4
Colaborador 12	4	5	3	3	3	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	5
Colaborador 13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaborador 14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2
Colaborador 15	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	3	3	3
Colaborador 16	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3
Colaborador 17	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	3	4	3
Colaborador 18	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3
Colaborador 19	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4	4	2	4	3	2	3	2	2
Colaborador 20	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaborador 21	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
Colaborador 22	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2
Colaborador 23	3	5	5	3	4	3	5	5	4	3	3	5	4	5	3	5	5	3
Colaborador 24	2	4	2	3	4	2	3	2	4	2	2	3	3	3	3	3	4	2
Colaborador 25	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	5	4	5	5
Colaborador 26	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3
Colaborador 27	4	4	5	3	5	3	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5
Colaborador 28	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2
Colaborador 29	4	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
Colaborador 30	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2
Colaborador 31	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
Colaborador 32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3
Colaborador 33	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4
Colaborador 34	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
Colaborador 35	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
Colaborador 36	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1
Colaborador 37	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Colaborador 38	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1
Colaborador 39	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Colaborador 40	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2
Colaborador 41	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Colaborador 42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaborador 43	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
Colaborador 44	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
Colaborador 45	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
Colaborador 46	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
Colaborador 47	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2
Colaborador 48	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2



Colaborador 49	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
Colaborador 50	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
Colaborador 51	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2
Colaborador 52	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1
Colaborador 53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Colaborador 54	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Colaborador 55	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Colaborador 56	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1
Colaborador 57	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2
Colaborador 58	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaborador 59	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Colaborador 60	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
Colaborador 61	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2
Colaborador 62	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaborador 63	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Colaborador 64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Colaborador 65	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
Colaborador 66	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1
Colaborador 67	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2
Colaborador 68	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3
Colaborador 69	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2
Colaborador 70	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2
Colaborador 71	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2
Colaborador 72	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3
Colaborador 73	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
Colaborador 74	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1
Colaborador 75	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2
Colaborador 76	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2
Colaborador 77	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
Colaborador 78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2
Colaborador 79	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2
TOTAL	171	181	178	174	185	169	176	178	175	172	178	173	175	167	173	172	169	174
MODA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
MEDIA	2.16	2.29	2.25	2.2	2.34	2.14	2.23	2.25	2.22	2.18	2.25	2.19	2.22	2.11	2.19	2.18	2.14	2.2
MEDIANA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2



Matriz de datos de recolección de información de la variable calidad de servicio publico

Muestra	Calidad de servicio público (Gonzales, 2024).																									
	Dimensión 1: elementos tangibles						Dimensión 2: fiabilidad				Dimensión 3: capacidad de respuesta						Dimensión 4: seguridad				Dimensión 5: empatía					
	PRG.1	PRG.2	PRG.3	PRG.4	PRG.5	PRG.6	PRG.7	PRG.8	PRG.9	PRG.10	PRG.11	PRG.12	PRG.13	PRG.14	PRG.15	PRG.16	PRG.17	PRG.18	PRG.19	PRG.20	PRG.21	PRG.22	PRG.23	PRG.24	PRG.25	PRG.26
Docente 1	2	5	4	3	5	4	2	5	5	3	5	2	4	5	2	3	4	4	5	5	5	2	5	3	2	3
Docente 2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Docente 3	3	5	5	2	4	5	3	5	5	3	4	2	5	5	2	5	5	3	5	5	5	3	3	2	2	3
Docente 4	3	4	5	2	4	4	2	5	5	2	5	2	5	4	3	5	5	5	5	5	4	2	5	3	1	2
Docente 5	2	3	3	2	4	4	1	5	4	2	4	2	3	3	1	3	3	4	3	3	4	2	3	1	3	3
Docente 6	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2
Docente 7	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3
Docente 8	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1
Docente 9	3	4	4	2	3	4	2	5	3	3	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	3
Docente 10	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2
Docente 11	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
Docente 12	1	3	4	1	2	3	1	3	3	3	4	2	4	3	1	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	2
Docente 13	2	4	4	3	4	3	2	2	3	2	3	1	4	2	1	4	4	3	2	4	3	2	4	2	2	2
Docente 14	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	2	3	3	4	2	3	2	3	3	1	2	3
Docente 15	1	4	3	1	3	4	3	4	4	2	5	1	4	3	1	3	3	4	3	3	2	2	5	1	3	3
Docente 16	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	4	3	3	1	3	1
Docente 17	2	5	5	2	5	4	3	5	5	3	4	3	3	5	2	4	4	5	5	5	5	3	4	2	2	2
Docente 18	3	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2
Docente 19	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	1	3	1	3	3
Docente 20	2	1	1	2	1	1	3	1	1	3	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3
Docente 21	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2
Docente 22	1	4	4	1	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	5	2	3	2	2	3
Docente 23	2	5	5	3	5	4	2	4	5	1	4	2	5	5	2	3	5	5	5	5	5	2	3	2	3	2
Docente 24	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	1	2	2	1	1
Docente 25	2	5	5	3	5	5	1	5	4	3	5	2	5	5	2	5	5	3	5	4	5	3	5	2	2	3
Docente 26	3	4	3	1	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	2
Docente 27	3	5	5	2	5	5	3	5	5	2	5	1	5	5	2	5	5	5	3	5	5	2	4	2	2	3
Docente 28	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1
Docente 29	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3
Docente 30	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	1	3	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3
Docente 31	2	3	2	1	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	1	1
Docente 32	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
Docente 33	2	5	5	2	4	5	1	5	5	3	4	2	4	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	2	2	2
Docente 34	3	5	5	3	4	5	1	5	4	2	4	2	5	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	2	3	2
Docente 35	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3
Docente 36	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	1	2
Docente 37	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	3	2	2
Docente 38	2	1	1	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	3
Docente 39	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
Docente 40	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
Docente 41	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
Docente 42	2	1	1	1	2	1	3	2	1	3	1	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	1
Docente 43	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	2	1	1	3
Docente 44	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2
Docente 45	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2
Docente 46	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
Docente 47	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
Docente 48	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2



Docente 49	1	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
Docente 50	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2
Docente 51	3	3	1	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	1
Docente 52	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	3	
Docente 53	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	
Docente 54	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	
Docente 55	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	3	2	2	2	1	
Docente 56	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	1
Docente 57	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	3	2	
Docente 58	3	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	
Docente 59	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	
Docente 60	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3	2	
Docente 61	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
Docente 62	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	
Docente 63	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	
Docente 64	3	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	2	
Docente 65	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
Docente 66	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	
Docente 67	2	1	2	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	
Docente 68	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	3	
Docente 69	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	2	
Docente 70	3	1	1	3	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2	
Docente 71	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	1	1	3	2
Docente 72	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2
Docente 73	3	1	1	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	3	
Docente 74	2	1	1	1	1	1	3	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	
Docente 75	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	2	
Docente 76	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	
Docente 77	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2
Docente 78	3	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	
Docente 79	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	
TOTAL	173	182	182	161	173	171	151	179	172	163	173	156	174	170	161	167	174	173	172	179	175	165	171	161	164	164	
MODA	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	
MEDIA	2.19	2.3	2.3	2.04	2.19	2.16	1.91	2.27	2.18	2.06	2.19	1.97	2.2	2.15	2.04	2.11	2.2	2.19	2.18	2.27	2.22	2.09	2.16	2.04	2.08	2.08	
MEDIANA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	



Anexo 3: Instrumentos de recolección de información

CUESTIONARIO SOBRE USO DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Estimado colaborador,

El siguiente cuestionario tiene como finalidad identificar la relación el uso de la inteligencia artificial y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024. Le solicitamos responder todos los ítems con sinceridad y objetividad, ya que la información recopilada será utilizada únicamente con fines académicos.

Confidencialidad: El cuestionario es completamente anónimo, y la información que usted proporciona será confidencial, utilizándose exclusivamente para alcanzar los objetivos de este estudio.

Instrucciones: A continuación, encontrará 18 afirmaciones. Por favor, marque con una "X" en el recuadro correspondiente a su respuesta, según la escala proporcionada.

Escala de valoración

Escala		Puntaje
Nunca		1
Raramente		2
Ocurre ocasionalmente		3
Frecuentemente		4
Siempre		5

ÍTEMS		1	2	3	4	5
D1: Eficiencia						
1	Consideras que los chatbots basados en IA pueden mejorar la atención al cliente en la administración.					
2	Consideras que la inteligencia artificial funciona para detectar anomalías y fraudes de los procesos administrativos.					
3	Consideras que la incorporación de inteligencia artificial en la gestión administrativa reduce los errores humanos.					
4	Consideras que los modelos predictivos de IA ayudan en la toma de decisiones estratégicas.					
5	Consideras que la automatización de tareas mediante IA mejora la eficiencia en la gestión administrativa.					
6	Consideras que la IA contribuye a la seguridad y privacidad en la administración.					
D2: Productividad						
7	Creas que la automatización de flujos de trabajo con IA permite modernizar la gestión.					
8	Creas que la IA puede optimizar la asignación de recursos en la administración.					
9	Consideras que la automatización de tareas mediante IA mejora la eficiencia en la gestión administrativa.					
10	Consideras que la detección de anomalías mediante IA permite mejorar la calidad de los procesos en el área administrativa.					
11	Creas que la inteligencia artificial puede reducir la carga de trabajo administrativo en su organización.					
12	Consideras que la inteligencia artificial ha contribuido a la modernización de los procesos administrativos en su organización.					
D3: Confiabilidad						
13	Consideras importante que la organización implemente alguna forma de inteligencia artificial para mejorar la gestión de riesgos en las auditorías.					
14	Creas que la inteligencia artificial puede jugar un papel crucial en la planificación y la ejecución de las auditorías en su organización.					
15	Consideras que la implementación de la inteligencia artificial aumenta la transparencia en los procesos administrativos de su organización.					
16	Creas que la inteligencia artificial ayuda a reducir la corrupción y el fraude en su organización.					
17	Consideras que la inteligencia artificial mejora la rendición de cuentas en la organización.					
18	Creas que la inteligencia artificial puede mejorar la precisión y la calidad de la información que se comparte en su organización					



CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO PÚBLICO

Estimado colaborador,

El siguiente cuestionario tiene como finalidad identificar la relación el uso de la inteligencia artificial y la calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Cojata, 2024. Le solicitamos responder todos los ítems con sinceridad y objetividad, ya que la información recopilada será utilizada únicamente con fines académicos.

Confidencialidad: El cuestionario es completamente anónimo, y la información que usted proporciona será confidencial, utilizándose exclusivamente para alcanzar los objetivos de este estudio.

Instrucciones: A continuación, encontrará 26 afirmaciones. Por favor, marque con una "X" en el recuadro correspondiente a su respuesta, según la escala proporcionada.

Escala de valoración

Escala	Puntaje
Nunca	1
Raramente	2
Ocurre ocasionalmente	3
Frecuentemente	4
Siempre	5

ÍTEMS		1	2	3	4	5
Dimensión 1: elementos tangibles						
1	Encuentra las instalaciones municipales limpias y en buen estado.					
2	Se siente cómodo con el ambiente y el estado de las instalaciones municipales.					
3	Considera que los recursos utilizados por la municipalidad son de buena calidad					
4	Percibe que la municipalidad busca mejorar y renovar sus recursos					
5	Encuentra fácil acceder y moverse dentro de las instalaciones municipales					
6	Siente que las instalaciones municipales son cómodas y adecuadas para el público					
Dimensión 2: Fiabilidad						
7	Observa que la municipalidad cumple con los horarios y plazos prometidos					
8	Siente que puede confiar en que la municipalidad respetará los horarios y fechas establecidas					
9	Percibe que la calidad de los servicios ofrecidos por la municipalidad es consistente					
10	Siente que los servicios municipales cumplen o superan sus expectativas					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta						
11	Considera que la municipalidad responde rápidamente a las necesidades y preocupaciones de la población					
12	Siente que la municipalidad está dispuesta a escuchar y actuar ante las inquietudes del público					
13	Observa que la municipalidad resuelve de forma efectiva las quejas presentadas por la ciudadanía					
14	Siente que la municipalidad se toma en serio y atiende adecuadamente las quejas y problemas reportados					
15	Se siente satisfecho con la atención recibida por parte de la municipalidad					
16	Considera que la municipalidad pone el interés y bienestar del usuario como prioridad					
Dimensión 4: Seguridad						
17	Percibe que los funcionarios municipales están bien capacitados y conocen sus responsabilidades					
18	Confía en que los funcionarios municipales toman decisiones informadas y acertadas					
19	Confía en la veracidad de la información proporcionada por la municipalidad					
20	Percibe que la información que brinda la municipalidad es confiable y transparente					
Dimensión 5: Empatía						
21	Siente que la municipalidad muestra una disposición genuina para comprender y atender las necesidades de los ciudadanos					
22	Percibe que los funcionarios municipales se esfuerzan por entender las preocupaciones y necesidades de la comunidad					
23	Se siente tratado con respeto y cortesía por parte de los funcionarios municipales					
24	Considera que la municipalidad prioriza el trato respetuoso y cortés hacia los ciudadanos					
25	Percibe que recibe una atención adecuada y considerada por parte de la municipalidad					
26	Siente que la municipalidad brinda un trato justo y equitativo a todos los ciudadanos, sin importar su origen, condición o situación					

Gracias por responder.



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁZQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

TÍTULO DE TESIS: INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE COJATA, 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: Leopoldo W Condri C.
- PROFESIÓN: Adm.
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Doctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
1. Claridad	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	☒	5
2. Creatividad	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	☒	5
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	☒	5
4. Organización	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	☒	4	5
5. Suficiencia	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	☒	5
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	☒
7. Consistencia	Está basado en aspectos técnicos y científicos	1	2	3	☒	5
8. Coherencia	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices	1	2	3	☒	5
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	☒	5
10. Pertinencia	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	☒	5

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado $(C \geq 75\% = 0.75)$ ☒
- b. Desaprobado $(C \leq 75\% = 0.75)$ ☐

Lugar y fecha JULIACA 28 DE ENERO DEL 2025

Firma del experto

DNI N°

02389341

N° Celular

993-412768

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN**AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV**Formato digital ☒Fecha de entrega: 30/12/2025**1. Datos del autor (es):**Nombres y Apellidos: NOEMI SUCASACA PACORIDirección: Av. Lampa N° 384DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 74465136Teléfono: 980656741 email: noemisucasacapacori0@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVASEscuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y MARKETINGTítulo o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETINGAsesor: Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐Título: INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COJATA, 2024Palabras claves, (3 a 5 términos): Inteligencia artificial, calidad del servicio público, modernización
administrativa, gestión municipal.**¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?**2¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐

Internacional

☒

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

30 – DICIEMBRE – 2025

Fecha