

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Administración y Gestión Pública

Tesis

**La Inteligencia artificial en la calidad del servicio
al usuario de la Municipalidad Provincial de
Chincha, Ica, 2025**

Jose Angel Meneses Jimenez

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Administración y Gestión Pública

Lima, 2026

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Mg. Hugo Guillermo Segura Vega
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 12 de Marzo de 2026

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

La inteligencia artificial en la calidad del servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, Ica, 2025

Autor(es):

1. JOSE ANGEL MENESES JIMENEZ – Carrera profesional Administración y Gestión Pública

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 11 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): 10 SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original (No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Dedicatoria

A mi Jimenita, que desde el cielo estará feliz de este gran logro personal

Y a Kilowatito, por su ejemplo de creatividad y trabajo

A Hilda Joseffy Lévano Bendezú, por su apoyo incondicional en todos los proyectos personales, sociales y políticos que la vida me ha permitido afrontar

Agradecimiento

A mi familia cómplice de todos mis proyectos sociales, académicos y políticos

A la Universidad Continental, mi segunda alma mater, por la calidad y oportunidad de seguir creciendo profesionalmente.

A mi asesor, gran amigo y colega Mg. Hugo Segura Vega.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Tabla de contenido.....	vi
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xiii
Introducción.....	xiv
Capítulo I Planteamiento del Estudio	16
1.1. Delimitación de la investigación.....	16
1.1.1. Territorial.....	16
1.1.2. Temporal.....	16
1.1.3. Conceptual.....	16
1.2. Planteamiento del problema.....	16
1.3. Formulación del problema.....	22
1.3.1. Problema general.....	22
1.3.2. Problemas específicos.....	22
1.4. Objetivos de la investigación.....	23
1.4.1. Objetivo general.....	23
1.4.2. Objetivos específicos.....	23
1.5. Justificación de la investigación.....	24
1.5.1. Justificación teórica.....	24
1.5.2. Justificación práctica.....	25
1.5.3. Justificación metodológica.....	25
Capítulo II: Marco Teórico.....	26
2.1. Antecedentes de la investigación.....	26
2.1.1. Artículos científicos.....	26
2.1.2. Tesis nacionales e internacionales.....	29
2.2. Bases teóricas.....	34
2.2.1. La inteligencia artificial.....	34
2.2.2. La calidad del servicio.....	41
2.3. Definición de términos básicos.....	44
Capítulo III: Hipótesis y Variables.....	46

3.1.	Hipótesis.....	46
3.1.1.	Hipótesis general.....	46
3.1.2.	Hipótesis específicas	46
3.2.	Identificación de las Variables	46
3.2.1.	Variable 1: Inteligencia artificial	46
3.2.2.	Variable 2: Calidad de Servicio	46
3.3.	Operacionalización de las variables	50
Capítulo IV: Metodología		51
4.1.	Enfoque de la investigación	51
4.2.	Tipo de investigación	51
4.3.	Nivel de investigación.....	51
4.4.	Métodos de investigación.....	52
4.4.1.	Método general	52
4.4.2.	Método específico.....	52
4.4.3.	Diseño de la investigación	52
4.5.	Población y muestra	53
4.5.1.	Población.....	53
4.5.2.	Muestra	53
4.5.3.	Técnicas	55
4.5.4.	Instrumentos.....	55
4.5.5.	Validez del instrumento	55
4.5.6.	Confiability del instrumento.....	57
Capítulo V: Resultados		58
5.1.	Descripción del trabajo de campo	58
5.2.	Análisis descriptivo	58
5.3.	Análisis de resultados.....	60
5.3.1.	Baremo de variable 1: Inteligencia artificial.....	60
5.3.2.	Baremo de variable 2: Calidad del servicio	64
5.4.	Contrastación de resultados.....	69
5.4.1.	Contrastación de la hipótesis general.....	69
5.4.2.	Contrastación de las hipótesis específicas	70
5.5.	Discusión de resultados	74
5.5.1.	Respecto al objetivo específico 1.....	77
5.5.2.	Respecto al objetivo específico 2.....	77
5.5.3.	Respecto al objetivo específico 3.....	78

5.5.4. Respecto al objetivo específico 4.....	79
5.5.5. Respecto al objetivo específico 5.....	80
Conclusiones	81
Recomendaciones	84
Referencias.....	88
Apéndices.....	93

Índice de Tablas

Tabla 1 Datos para determinar la muestra	54
Tabla 2 Resumen de los jueces validadores de los instrumentos.....	56
Tabla 3 Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach	57
Tabla 4 Resultado de información general	59
Tabla 5 Variable 1 Inteligencia artificial	60
Tabla 6 Dimensión 1 tecnología emergente.....	61
Tabla 7 Dimensión 2 Innovación y productividad.....	62
Tabla 8 Dimensión 3 Marco normativo	63
Tabla 9 Variable 2 Calidad del servicio.....	64
Tabla 10 Dimensión 1: Fiabilidad.....	65
Tabla 11 Dimensión 2: Capacidad de respuesta	66
Tabla 12 Dimensión 3: Seguridad.....	67
Tabla 13 Dimensión 4: Empatía.....	68
Tabla 14 Dimensión 5: Elementos tangibles.....	69
Tabla 15 Correlación entre inteligencia artificial y la calidad del servicio	70
Tabla 16 Correlación de inteligencia artificial y la dimensión fiabilidad.....	71
Tabla 17 Correlación de inteligencia artificial y la dimensión capacidad de respuesta	71
Tabla 18 Correlación de inteligencia artificial y la dimensión seguridad	72
Tabla 19 Correlación de inteligencia artificial y la dimensión empatía	73
Tabla 20 Correlación de inteligencia artificial y la dimensión elementos tangibles	74

Índice de Figuras

Figura 1: Estructuración de la problemática del Estado	20
---	----

Resumen

La presente tesis investiga como la inteligencia artificial (IA) se relaciona en la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha durante el año 2025. Ante la creciente demanda de eficiencia y transparencia en la administración pública, y considerando los desafíos en la implementación de la IA en entidades gubernamentales, este estudio busca determinar cómo esta tecnología puede mejorar la interacción entre el Estado y los ciudadanos. La investigación se fundamenta en la Ley 31814 de Perú y el Decreto Supremo N.º 115-2025-PCM. (2025), que aprueba su reglamento que promueve el uso de la IA para el desarrollo nacional.

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas aplicadas a 97 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chincha. El procesamiento de los datos se realizó con el SPSS 25, y se obtuvo la fiabilidad del 0.940 de Alfa de Crombach de los instrumentos en 0.940. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre las variables de estudio ($\rho=0.746$). En relación a las dimensiones de la calidad del servicio, la IA evidenció una correlación positiva en la fiabilidad ($\rho=0.375$), capacidad de respuesta ($\rho=0.417$), seguridad ($\rho=0.540$), empatía ($\rho=0.377$) y elementos tangibles ($\rho=0.550$). Se precisa que la magnitud de la correlación varió entre las dimensiones, lo cual confirma el potencial de la IA para optimizar procesos, mejorar la protección y agilizar la capacidad de respuesta, lo cual contribuye a generar una mejor satisfacción del usuario

Por otra parte, las conclusiones resaltan la necesidad de una estrategia holística para implementar la IA, la cual debe estar alineada con normas que promuevan la ética y los aspectos legales, mientras que las recomendaciones señalan que se debe optimizar la integración de sistemas, potenciar la personalización de la atención, fortalecer la ciberseguridad y capacitar al personal en habilidades blandas y el uso de la IA. Por lo que, se resume que la IA se posiciona

como una herramienta clave para la modernización y mejora continua de los servicios públicos en el ámbito municipal.

Palabras claves: Aplicaciones informáticas, organización del trabajo, gobierno municipal

Abstract

This thesis investigates how artificial intelligence (AI) relates to the quality of user service in the Provincial Municipality of Chincha during the year 2025. Given the growing demand for efficiency and transparency in public administration, and considering the challenges in implementing AI in government entities, this study seeks to determine how this technology can improve the interaction between the State and citizens. The research is based on Peru's Law 31814 of Peru and Supreme Decree N° 115-2025-PCM. (2025), which approves its regulations that promote the use of AI for national development.

The study adopted a quantitative approach, using surveys administered to 97 administrative workers from the Provincial Municipality of Chincha. Data processing was performed using SPSS 25, and the Cronbach's alpha reliability coefficient for the instruments was 0.940. The results showed a positive and significant correlation between the study variables ($\rho = 0.746$). Regarding the service quality dimensions, AI demonstrated a positive correlation in reliability ($\rho = 0.375$), responsiveness ($\rho = 0.417$), assurance ($\rho = 0.540$), empathy ($\rho = 0.377$), and tangibles ($\rho = 0.550$). It should be noted that the magnitude of the correlation varied across dimensions, confirming AI's potential to optimize processes, improve security, and expedite responsiveness, thereby contributing to greater user satisfaction.

Furthermore, the findings highlight the need for a holistic strategy to implement AI, one that is aligned with ethical and legal standards. The recommendations indicate that systems integration should be optimized, personalized care enhanced, cybersecurity strengthened, and staff trained in soft skills and the use of AI. In summary, AI is positioned as a key tool for the modernization and continuous improvement of public services at the municipal level.

Keywords: Computer application, work organization, municipal government

Introducción

La irrupción de la inteligencia artificial (IA) ha marcado un hito en la evolución tecnológica, redefiniendo paradigmas en diversos sectores, incluyendo la administración pública. Desde el ámbito mundial la eficiencia, la transparencia y la calidad del servicio son demandas que cada vez crecen por parte de la ciudadanía, pues la IA surge como un medio instrumental que transforma la interacción entre el Estado y sus usuarios. En ese sentido en el Perú la Ley N° 31814 y su reglamento han generado el marco normativo que promueve el uso de la IA para generar el desarrollo del país, por ello la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA) 2021-2026, expresan la necesidad de integrar la tecnología en las entidades públicas para mejorar sus procesos y contribuir al bienestar social de los usuarios.

No obstante, la adopción de la IA en el ámbito público no está libre de desafíos. En el contexto mundial, la UNESCO (2022) identifica la resistencia de los ciudadanos, la brecha digital, la insuficiente capacitación del personal y los problemas relacionados con calidad y privacidad de los datos como barreras significativas. Ya en el contexto de Perú, a pesar de que existen iniciativas como el chat virtual del MIDIS (Suyay) o los aplicativos del MTC, el uso oficial de IA en los gobiernos locales, como la Municipalidad Provincial de Chincha, es aún limitado. Por ello, el diagnóstico de la PCM identifica serias problemáticas en la atención al usuario, con solo un 30% de satisfacción ciudadana, lo que señala la urgencia de evaluar como la IA podría contribuir a revertir esta situación y mejorar la calidad del servicio.

Por lo que, esta investigación formuló el problema general y los objetivos de este estudio para explicar cómo la IA se relaciona con la calidad del servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha. Por otro lado, la justificación de esta investigación se basa en su doble contribución. Desde una mirada teórica, esta investigación enriquece el conocimiento sobre la IA en el ámbito local y regional, un campo con escasos antecedentes, destacando su potencial para optimizar procesos cognitivos, automatización y efectividad de

tareas, lo que se traduce en una mejora de la eficiencia operativa y la calidad del servicio. En sí, esta investigación, va a contribuir a reducir los procesos administrativos de los usuarios de la municipalidad, promoviendo una gestión más ágil en favor de la satisfacción de sus usuarios.

Este estudio, metodológicamente se estableció en el enfoque cuantitativo, para ello utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para la recopilación de datos, los cuales fueron validados por tres jueces expertos y en donde se obtuvo la fiabilidad mediante el Alfa de Crombach con un coeficiente 0.940, que indica que es una excelente para aplicarse. Se precisa que los instrumentos se aplicaron a 97 trabajadores administrativos de la entidad. Los resultados de este estudio revelaron una relación positiva y significativa entre ambas variables de estudio, con una fuerte correlación ($\rho=0.746$). En donde puntualmente, la IA mostró una relación positiva y significativa en todas las dimensiones de la calidad del servicio: fiabilidad ($\rho=0.375$), capacidad de respuesta ($\rho=0.417$), seguridad ($\rho=0.540$), empatía ($\rho=0.377$) y elementos tangibles ($\rho=0.550$). Estos hallazgos, aunque presenten variaciones en la correlación entre dimensiones, confirman el valor que tiene la IA para mejorar la eficiencia operativa, la protección de datos y la eficiencia en atender a los usuarios, contribuyendo a una mejor satisfacción del usuario. En síntesis, la presente tesis se estructura en cinco capítulos. El capítulo I aborda el planteamiento del estudio, incluyendo la delimitación, el problema, los objetivos y la justificación. El capítulo II presenta el marco teórico y los antecedentes de la investigación. El capítulo III detalla la metodología empleada. El capítulo IV expone los resultados obtenidos. Finalmente, el capítulo V presenta la discusión de los resultados, las conclusiones derivadas del estudio y las recomendaciones pertinentes para la Municipalidad Provincial de Chíncha.

Capítulo I: Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

Este estudio tomó como referencia a la Municipalidad Provincial de Chincha-Ica, ubicada en la Av. Luis Gálvez Chipoco N° 190- Chincha Alta

1.1.2. . Temporal

La investigación se realizó en el 2025, concretamente entre agosto a noviembre.

1.1.3. Conceptual

Esta investigación, tomó como referencia conceptual de la inteligencia artificial a la Ley 31814, no como un ente estático, sino como una herramienta tecnológica fundamental dentro del proceso nacional de transformación digital, así como los desafíos y oportunidades que generarán en favor de diversos sectores de la economía, por ello, la importancia de investigar como la IA se relaciona con la calidad del servicio de los usuarios de los gobiernos locales. Y sobre la calidad del servicio se ha tomado el concepto del Modelo SERVQUAL, el cual ha permitido comprender mejor las expectativas de los usuarios (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1985, citado en Duque, 2005).

1.2. Planteamiento del problema

Desde la promulgación de la Ley 31814 (2023) generó un punto de inflexión en la agenda digital peruana al consagrar la inteligencia artificial como una tecnología de propósito destinada a optimizar el bienestar ciudadano y dinamizar la productividad en los diversos sectores del país. No obstante, la distancia entre las normativas y la realidad operativa en los gobiernos locales resultó siendo abismal debido a las diversas brechas existentes. Mientras el Estado aspira a posicionarse como un referente tecnológico regional, las municipalidades enfrentan una serie de obstáculos estructurales que compromete seriamente la calidad de sus

servicios, en específico, la municipalidad provincial de Chincha ilustra esta tensión con particular nitidez, pese a contar con un marco legal que promueve la adopción y la inteligencia artificial, la entidad no ha logrado trascender el diagnóstico hacia la implementación efectiva, quedando atrapada en una inercia burocrática que. Acentúa la insatisfacción ciudadana.

El escenario internacional, según la UNESCO (2019) refiere que el servicio público enfrenta serias resistencias vinculadas al escepticismo ético sobre la capacidad algorítmica para gestionar las consultas complejas que se presentan en la atención al usuario. En el Perú, esta desconfianza se articula con brechas más crudas: la precariedad de la información pública, las brechas digitales que afectan al 50% de la población rural sin acceso a internet, y la insuficiencia de competencias técnicas en el servidor público, en donde el 60% del personal presenta limitaciones en cuanto al uso de herramientas tecnológicas (CEPLAN 2021). Según la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial 2021-2026, en su sección de diagnóstico señala que solo 3 de cada 10 ciudadanos se sienten satisfechos con la atención que reciben en las entidades públicas, lo cual más allá de un abstracto estadístico, se traduce en experiencias concretas de esperas interminables, respuestas vacías e inconsistentes y trámites demasiado burocráticos.

También se debe precisar que el uso de IA va depender de la programación adecuada para que su uso sea más efectivo, por ello la importancia de ello. Por otra parte, las entidades públicas a menudo enfrentan problemas relacionados con la calidad, la integridad y la disponibilidad de datos. Esto puede limitar la capacidad de la IA para ofrecer servicios precisos y personalizados. En ese sentido en el sector público existen suficientes argumentos para observar algunas falencias sobre la privacidad en la gestión de la información personal de los usuarios, por ello en las entidades pública se deben establecer políticas claras para proteger la

información de los ciudadanos y cumplir con las regulaciones de privacidad, lo que puede ser un proceso complicado y costoso.

De acuerdo con la OECD (2021). Señala que otro desafío clave es la falta de capacitación adecuada para el personal que brinda la atención al usuario, ya que muchos de ellos carecen de las competencias necesarias para utilizar la IA efectivamente en labores de atención al usuario. En el Perú Ley 31814, tiene como finalidad fomentar la adopción de la IA, en los diversos sectores sociales, empresariales y ciudadanía en general para que puedan utilizar la IA en sus actividades comerciales y diarias, dentro de un marco jurídico, que establezca las bases legales para su desarrollo y uso de manera ética, responsable y transparente, para que de esta manera se pueda promover la innovación empresarial, estimular la I+D+I basadas en la IA para optimizar el tiempo en actividades rutinarias de la gestión en la atención a la población.

En nuestro país se viene promoviendo la Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA) 2021-2026, el cual es un plan de acción diseñado por el estado peruano para promover el uso de la IA en todo el país. El objetivo general de la ENIA es aprovechar el potencial que brinda la IA para impulsar el crecimiento económico de los ciudadanos y así de esta forma contribuir en la resolución de la problemática social que aqueja a la sociedad. Según el diagnóstico de la PCM, existen importantes problemas con la atención al usuario, que no están satisfechos con los servicios de las entidades públicas disponibles en la actualidad. Solo el 30% de la población está satisfecha con la atención que recibe, lo que pone de relieve lo vital que es evaluar cómo podría ayudar la IA.

En nuestro país ya existen varias instancias públicas como el MIDIS, que viene utilizando la IA a través de su chat virtual Suyay, desde donde se puede solicitar información sobre los programas sociales que brinda dicho ministerio. En el Ministerio de Salud, también se viene utilizando la IA para diseñar una plataforma que brinde información actual sobre los

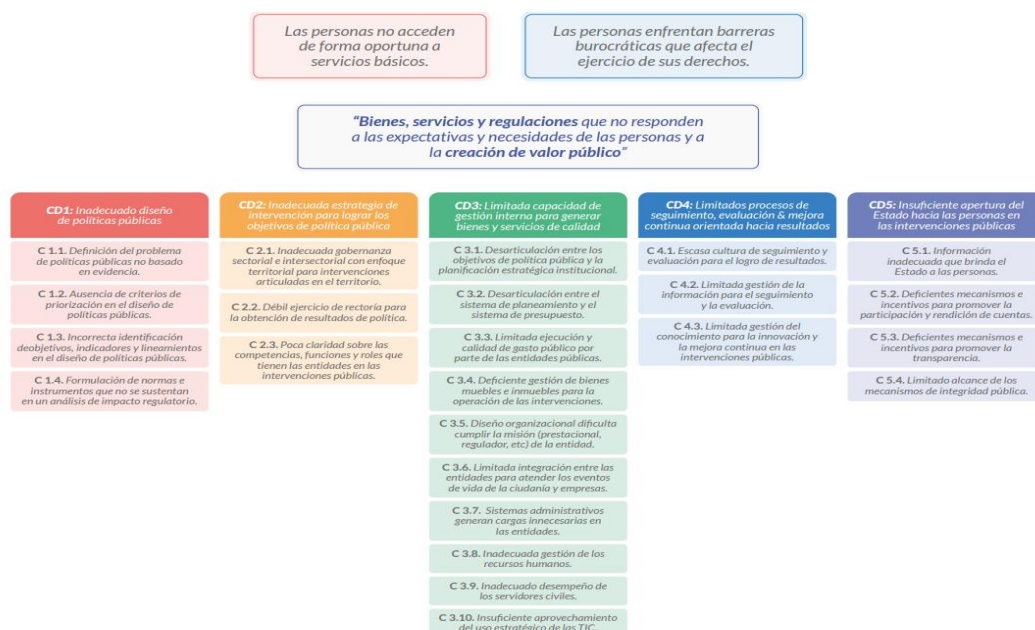
medicamentos, enfermedades curiosidades científicas para que los pacientes y familiares puedan tomar decisiones acertadas en la compra de dichos medicamentos. En el Ministerio de Transporte y Comunicaciones, se viene implementando dos aplicativos: Aplicativo Pavimenta y el aplicativo VíaSegura, las cuales brindan información en tiempo real para que los transportistas conduzcan con seguridad. Y el Poder Judicial, en la actualidad viene implementando el proyecto Tucuy Ricuy, que tiene como objetivo reducir de manera efectiva las acciones de violencia hacia la mujer, ya que con la inteligencia artificial se automatiza la información lo cual permitirá a jueces determinar las decisiones judiciales de forma más efectiva.

Pero hasta el momento es inexistente el uso oficial de la IA en los gobiernos locales a nivel nacional, por diversos factores que limitan su implementación, siendo uno de ellos la limitada difusión del Decreto Supremo N° 115-2025-PCM, que aprueba el reglamento de la Ley N° 31814, que regula el uso de la IA, entre ellos los gobiernos locales. En ese sentido es necesario señalar que en la provincia de Chíncha en los 11 gobiernos locales, aún no se implementa de forma oficial las herramientas de IA de forma institucional, aun cuando el diagnóstico de la PCM, señala serias problemáticas en cuanto a la atención al usuario, las cuales se describen en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (2022), por ello es necesario identificar que dicho diagnóstico enfrenta desafíos significativos que afectan la calidad de atención al usuario, generando una necesidad de evaluar su impacto en la satisfacción ciudadana. A pesar de todas las potencialidades de la IA, estas tecnologías pueden limitar su efectividad y aceptación.

Por ello urge la implementación de la IA como política pública de estado con un marco legal ético, que garantice la seguridad de los datos personales, limitar el sesgo en los algoritmos y la posible deshumanización en el proceso de atención al usuario con alguna necesidad

especial. La siguiente figura, describe la problemática del estado peruano específicamente en el CD 3, que identifica que existe una insuficiente capacidad de gestión que genere bienes y servicios de calidad en favor de los usuarios de las entidades públicas.

Figura 1:
Estructuración de la problemática del Estado



Nota: Tomado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5331019/3787-version-digital-del-documento-pnmgp-2030.pdf>

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (PNMGP) diagnostica esta situación como una consecuencia de problemas estructurales profundos dentro del aparato estatal. El análisis causal de la PNMGP identifica una "Limitada capacidad de gestión interna para generar bienes y servicios de calidad" (CD3) como un nudo crítico, derivado, entre otros factores, de un "Insuficiente aprovechamiento del uso estratégico de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)" (C.3.10), tal como se esquematiza en la Figura 1. Esta falencia se traduce en procesos burocráticos, lentitud en la tramitación y una comunicación deficiente con el usuario, perpetuando la percepción de un Estado ineficiente y distante.

Frente a este panorama, el Estado peruano ha comenzado a explorar tecnologías disruptivas. La promulgación de la Ley N° 31814, Ley que promueve el uso de la Inteligencia Artificial en favor del desarrollo económico y social del país, y su posterior reglamentación (Decreto Supremo N° 115-2025-PCM), establecen un marco para fomentar la adopción de la IA como una "tecnología emergente de propósito general que tiene el potencial de mejorar el bienestar de las personas" (Ley 31814, 2023, p. 6). Por lo que esta situación problemática está de acuerdo con Luna (2023), pues en su tesis analizo como se implementó la IA en las entidades públicas en el contexto internacional y nacional, y de esta forma identificar las situaciones buenas y malas que se han presentado y como lo enfrentaron, también brinda interesantes recomendaciones de aplicación. Si es cierto esta es una investigación cualitativa, y la que se desarrollará es cuantitativa, es preciso señalar que esta investigación brinda un interesante compendio de información relacionados a la IA y su uso en las entidades públicas.

La provincia de Chíncha concentra estas disfunciones con especial agudeza en sus 11 gobiernos locales, incluyendo la municipalidad provincial, pues operan al margen de las experiencias pioneras que sí han desarrollado ministerios como el MIDIS, con su asistente virtual "SUYAY" o el Poder Judicial con el proyecto "TUCUY RICUY" para la atención de los casos de violencia de género. La ausencia de implementaciones oficiales de IA en la provincia de Chíncha, no obedece a su una resistencia ideológica, sino a la invisibilización práctica del Decreto Supremo N° 115-2025-PCM, cuya difusión entre las municipales ha sido cuanto menos insuficiente. El resultado es una paradoja preocupante: la normativa existe, la tecnología está disponible, pero la atención al usuario permanece centrada en lógicas pre digitales que la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública 2030 identifica críticamente como "limitada capacidad de gestión interna para generar bienes y servicios de calidad". En Chíncha, esta limitación se manifiesta en filas físicas que consumen horas

productivas, canales de comunicación obsoletos o inexistentes, y una percepción extendida de que el trato municipal carece de la agilidad y empatía que demanda los estándares contemporáneos de servicio público.

Ante este panorama emerge una pregunta que trasciende el interés meramente académico: ¿Cómo incidiría la adopción sistemática de herramientas de inteligencia artificial en la calidad percibida del servicio al usuario en la municipalidad provincial de Chíncha? La relevancia de esta interrogante radica en que la problemática identifica la brecha entre la disponibilidad tecnológica y su implementación efectiva en la mejora de la atención ciudadana admite una verificación empírica rigurosa. No se trata de postular la IA como panacea digital, si no examinar con precisión cuánto puede construir soluciones específicas, chatbots para consultas de primer nivel, sistema de gestión predictiva de demandas, automatización de respuestas estandarizadas, a reducir los tiempos de espera, estandarizar la información proporcionada y liberar la capacidad humana para atender casos que efectivamente requieren intervención personalizada. Por ello, la investigación propone en última instancia, construir evidencia cuantitativa sobre esta relación, sin descuidar los riesgos documentados de sesgo algorítmico y deshumanización del trato, de modo que la implementación propuesta se sustente en un marco ético acorde con la sensibilidad que requieren los servicios públicos locales.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la inteligencia artificial con la calidad del servicio percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Chíncha, 2025?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la inteligencia artificial se relaciona con la fiabilidad de la calidad del servicio percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Chíncha, 2025?

- ¿De qué manera la inteligencia artificial se relaciona con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Chíncha, 2025?
- ¿De qué manera la inteligencia artificial se relaciona con la seguridad de la calidad del servicio percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Chíncha, 2025?
- ¿De qué manera la inteligencia artificial se relaciona con la empatía de la calidad del servicio percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Chíncha, 2025?
- ¿De qué manera la inteligencia artificial se relaciona con los elementos tangibles de la calidad del servicio percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Chíncha, 2025?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Explicar cómo la inteligencia artificial se relaciona con la calidad del servicio percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Chíncha, 2025.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar de qué manera la inteligencia artificial se relaciona con la fiabilidad de la calidad del servicio percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Chíncha, 2025.
- Determinar de qué manera la inteligencia artificial se relaciona con la capacidad de respuesta de la calidad del servicio percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Chíncha, 2025.

- Determinar de qué manera la inteligencia artificial se relaciona con la seguridad de la calidad del servicio percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.
- Determinar de qué manera la inteligencia artificial se relaciona con la empatía de la calidad del servicio percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha. 2025
- Determinar de qué manera la inteligencia artificial se relaciona con los elementos tangibles de la calidad del servicio percibida por el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

Esta investigación contribuye al conocimiento relacionado a la IA, ya que son escasos los estudios en el ámbito local y regional de Ica con respecto a la relación que existe entre las variables de estudio. Asimismo, es valioso conocer todos los aspectos que brinda la inteligencia artificial para optimizar procesos cognitivos, automatización y efectividad de tareas que normalmente requerían intervención humana. Lo cual significa en una mejora positiva en la eficiencia operativa y en la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos. Así, este trabajo se inserta en un marco teórico que abarca tanto la innovación tecnológica como el desarrollo social, proporcionando un análisis integral sobre cómo la IA puede transformar la relación entre el gobierno local y sus ciudadanos. Este aporte teórico también contribuye en la política pública de modernización del Estado peruano, y también de la academia local, regional y nacional, ya que en el tiempo que se ejecutó la presente investigación, son insuficientes los estudios acerca de las variables de estudio en el contexto del sector público de los gobiernos locales.

1.5.2. Justificación práctica

Este estudio se realizó con fines prácticos para contribuir en la solución de un problema real que se presenta en la atención a los usuarios del gobierno provincial de Chíncha, pues la implementación de un sistema basado en IA sin lugar a dudas genera una gestión más proactiva y personalizada, lo que puede contribuir a una mayor satisfacción del usuario al atender sus necesidades de manera más precisa y adecuada, ya que se optimiza el tiempo de atención y se reduce la burocracia de los procedimientos administrativos para contribuir a la efectividad de la experiencia del usuario en los distintos estamentos de los gobiernos locales.

1.5.3. Justificación metodológica

Esta investigación metodológicamente se centra en el criterio que el personal administrativo es considerado como el cliente interno, considerando que la calidad del servicio está enmarcada en la eficiencia de los procesos internos, ya que están directamente relacionados (desde el cliente interno hacia el cliente externo). Y al medir las dimensiones del modelo (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) y desde el enfoque del personal administrativo, se logra identificar las brechas operativas y técnicas que la IA busca mejorar antes de que estas generen un impacto en el usuario final. Por ello esta justificación permite un diagnóstico estructural de la gestión administrativa, basándose en que el trabajador, como ejecutor del servicio, posee una visión crítica sobre la capacidad institucional para cumplir con las expectativas del servicio que se brinda al usuario, lo cual es indispensable para validar si la IA fortalece la cadena de valor en la gestión pública.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Artículos científicos

De acuerdo con Maita et al. (2022), en su investigación: “Inteligencia artificial en la gestión pública en tiempos de Covid-19”, en donde se describe como el uso de la IA ha generado cambios en todos los sectores de la economía. El objetivo fue analizar cómo se ha utilizado la IA en tiempos de Covid-19 en la gestión pública en el Perú. La revisión sistemática se llevó a cabo en diversas bases científicas como Scopus, Wos, Ebsco y Scielo, la misma que brinda una visión integral de la IA y su influencia en la gestión pública en tiempos del Covid-19. Los resultados destacan elementos básicos para la formulación de las políticas y estrategias para el uso de la IA en distintos espacios de la gestión pública, resaltando tanto las oportunidades y desafíos. Asimismo, concluye que los avances tecnológicos revelan el potencial de la tecnología en la gestión pública, brindando una variedad de herramientas para mejorar su eficiencia e impacto, brindando apoyo al desarrollo de sistemas de control que otorgan legalidad y promueve procesos democratizadores en la gestión pública.

De acuerdo con Ocaña-Fernández et al. (2021), en su investigación: “Inteligencia artificial aplicada a la gestión pública”, describen como la IA ha ido abarcando progresivamente desde el sector de la academia a la gestión pública, debido a las oportunidades que otorga en favor de la mejora en los procesos administrativos, motivo por el cual es necesario conocer y comprender sus funcionalidades. Este estudio tuvo como objetivo analizar como la IA viene trascendiendo en el campo de la administración pública, enfatizando en las oportunidades, los impactos y todas las potencialidades que brinda la IA. Este estudio, se llevó a cabo mediante una revisión sistemática en varias bases científicas para proporcionar una visión integral sobre la IA y su influencia en la administración pública, así como sus logros y

controversias. Finalmente, se presentan las oportunidades y desafíos críticos para la implementación de la IA en el sector público. Sin embargo, desde una mirada crítica, el presente estudio es exploratorio y limitada evidencia empírica sobre su aplicación práctica, lo que muestra la urgente necesidad de analizar su impacto real en la eficiencia y transparencia de las entidades públicas.

De acuerdo con Sharma et al. (2020), en su investigación: “Inteligencia artificial y gobernanza eficaz: una revisión, crítica y agenda de investigación”, la cual proporciona un panorama sobre el uso de la IA en varios sectores. La metodología que se utilizó fue la revisión sistemática de 74 artículos extraídos de las bases de datos Web of Science y Scopus, y en donde se observó que la literatura actual presta menos atención a la sanidad, las TIC, la educación, los servicios sociales y culturales, y el sector de la moda, al tiempo que no abarca la aplicación práctica de la IA en estos sectores. Los resultados presentan un marco organizativo que identifica áreas relacionadas con la gobernanza y destaca las brechas de investigación en la literatura existente que pueden ser abordadas para impulsar los estudios en la gobernanza digital. Sin embargo, se concluye que, desde una mirada crítica, el estudio no considera la validación empírica de dicho marco, lo que va limitar en gran medida su aplicabilidad práctica y pone en evidencia la necesidad de investigaciones que validen la teoría y la realidad en contexto de la gobernanza digital.

En su artículo científico Wang et al. (2021), el cual se tituló: “Creación de valor público y privado mediante inteligencia artificial: un estudio empírico de los usuarios de robots de voz con inteligencia artificial en el sector público chino”, se basaron en el modelo del valor público de Moore para examinar la relación entre el uso de la IA y la creación de valor. La investigación, distinguió el valor del servicio público en dos categorías: valor público y valor privado. Para evaluar el primero, se utilizaron la justicia procesal y la confianza en el gobierno;

para el segundo la utilidad y el disfrute percibido, de acuerdo con la teoría de la motivación. Este estudio aplicó una encuesta a 492 usuarios de asistentes de voz con inteligencia artificial en China para validar el modelo. Los hallazgos evidenciaron que el uso efectivo de estos robots se asocia estrechamente con el valor privado y la justicia procesal, aunque no se encontró una relación significativa entre el uso efectivo de la IA y la confianza en el gobierno, y se observó una influencia del género y las experiencias personales en los patrones de uso. Desde una perspectiva crítica, el estudio aporta evidencia empírica valiosa, pero sus resultados se circunscriben a un contexto sociocultural específico, lo que limita su generalización y plantea la necesidad de replicar el modelo en otros entornos de carácter público.

Según el estudio de Madan y Ashok, (2023), titulado: “Adopción y difusión de la IA en la administración pública: una revisión sistemática de la literatura y una agenda de investigación futura”, que tuvo como objetivo describir la adopción de la inteligencia artificial (IA) en el ámbito de la administración pública, la cual viene ganando un rol cada vez más relevante por su gran potencial para ofrecer servicios públicos inteligentes, personalizados, y eficientes. La investigación describe como el uso de la IA en el actual contexto enfrenta dilemas éticos relacionados con la equidad, la transparencia, la privacidad y los derechos humanos. La investigación utilizó una revisión sistemática de la literatura centrada en la gestión del valor público y las perspectivas basadas en recursos empresariales, identificaron variables contextuales tecnológicas, organizacionales y ambientales (TOE), así como la capacidad de absorción, como elementos que afectan la adopción de la IA. Además, propone una agenda para futuras investigaciones que abarquen todo el ciclo completo de la innovación, desde la adopción hasta su implementación y difusión. Desde una visión crítica, aunque el estudio ofrece un marco conceptual amplio, adolece de evidencia empírica que confirme la efectividad

de los modelos propuestos, dejando abierta la necesidad de estudios aplicados en contextos públicos diversos.

2.1.2. Tesis nacionales e internacionales

De acuerdo con Maurtua (2024), en su tesis “La Inteligencia Artificial y modernización de la gestión administrativa en la Región Piura, 2024” tuvo como finalidad determinar la relación entre la inteligencia artificial y modernización de la gestión administrativa en la región Piura, 2024. Dicha investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional de corte trasversal, tomando una población de 396 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Piura. Que tuvo los resultados descriptivos en donde el 53,8% de los trabajadores manifestaron un nivel bajo de inteligencia artificial y el 43,6% de los trabajadores percibieron que la gestión administrativa (GA) es mala. Por otra parte, los resultados inferenciales, arrojaron una significancia de 0.000, lo cual demuestra que existe relación entre la variable inteligencia artificial y modernización con un resultado de coeficiente de relación de 0,628 lo que evidencia una relación moderadamente positiva. Desde un enfoque crítico, aunque el estudio aporta evidencia empírica relevante sobre el contexto regional, el diseño transversal impide establecer causalidad y deja pendiente explorar los factores organizacionales y tecnológicos que condicionan el bajo nivel de adopción de la IA en la gobernanza pública.

De acuerdo con Luna (2023) en su tesis titulada: “El estado peruano en la implementación de la inteligencia artificial en la modernización del estado, 2023”, este estudio exploró la implementación de la inteligencia artificial en el proceso de modernización del estado en Perú en 2023. Y tuvo como objetivo a analizar la información teórica sobre la aplicación de la IA en la administración pública de diversos países, identificando las ventajas obtenidas y los desafíos enfrentados, con la finalidad de ofrecer recomendaciones para su

aplicación a nivel nacional en las entidades públicas. Esta investigación fue de enfoque cualitativo y consistió en compilar información a partir de documentos, publicaciones, libros y revistas relacionadas con la IA y su uso gubernamental, complementada con entrevistas a funcionarios peruanos en áreas tecnológicas. Se consideraron las categorías de modernización del estado y administración pública, y las sub categorías incluyeron la automatización de procesos, infraestructura tecnológica, marco legal regulatorio y recursos humanos. Desde un enfoque crítico, el estudio aporta una visión holística y contextual del fenómeno, pero limita su alcance al carecer de análisis comparativos empíricos que permitan evaluar el grado de real avance del Perú frente a otros países en la adopción de la IE en la gobernanza pública.

De acuerdo con Aquino (2023), en su tesis titulada: “La inteligencia artificial como herramienta para fortalecer la eficiencia y transparencia en las contrataciones del Estado en Perú”, que tuvo como objetivo analizar cómo la inteligencia artificial puede ser una herramienta para fortalecer la eficiencia y transparencia en las contrataciones del Estado en Perú. Dicha investigación fue un estudio cualitativo y utilizó la técnica de las entrevistas a expertos, para evaluar las mejores soluciones de IA, así como las oportunidades y desafíos. Los hallazgos evidencian que la IA ofrece una serie de acciones para mejorar procesos críticos optimizando los tiempos y recursos, aunque se requiere una gestión de capacitación adecuada. Este estudio concluye que la IA tiene el potencial para mejorar la eficiencia y transparencia en las adquisiciones estatales. Por otra parte, el estudio hace aportes relevantes de carácter exploratorio, pero a su vez carece de validación empírica en contextos reales de contratación pública, lo que limita la verificación del impacto concreto de la IA en la eficiencia y transparencia pública.

De acuerdo con Mejía (2023), en su investigación: “Inteligencia artificial y sus efectos en la protección de datos personales en la Ley N° 29733”, que tuvo como objetivo examinar

los efectos de la IA en la protección de datos personales. Para ello dicho estudio, adopto un enfoque cualitativo de enfoque hermenéutico y de diseño de teoría fundamentada, utilizando datos como base para el desarrollo de la investigación. El estudio se centró en la ciudad de Lima, empleando técnicas como entrevistas y análisis de documentos, y herramientas como guías de entrevista y análisis de documento. En conclusión, este estudio apporto a la comprensión y manejo de los impactos de la IA en el tratamiento de datos personales, y ofreció recomendaciones para su gestión adecuada. Desde una visión crítica, el estudio profundiza en el marco legal nacional, pero no contrasta sus resultados con experiencias comparables a casos aplicados, lo cual es insuficiente su generalización en sus conclusiones sobre la protección de datos en entornos de la IA.

De acuerdo con Suclupe y León (2023), en su investigación: “La inteligencia artificial (ChatGPT) y la afectación de derechos de datos personales”, este estudio busco diseñar una propuesta innovadora para fortalecer la seguridad de los usuarios de sistemas con IA, en particular en el contexto de la Ley de Protección de Datos Personales de Perú. Dicha investigación adopto un enfoque cualitativo y de diseño exploratorio, formulando una teoría fundamentada en donde se identificó distintas herramientas de IA, que, si bien esos sistemas ofrecen múltiples beneficios, también exponen a los usuarios a riesgos significativos relacionados con la privacidad de sus datos. Por ello, se propone la implementación de medidas de seguridad más sólidas, tanto a nivel técnico como legal, para garantizar que el desarrollo de la IA se realice de forma ética y responsable, siempre respetando los derechos fundamentales de las personas. Desde una perspectiva crítica, el estudio brinda aportes normativos para la regulación ética y técnica de la IA; sin embargo, carece de validación empírica de las medidas propuestas, lo que plantea la necesidad de investigaciones de tipo aplicadas que evalúen su efectividad en entornos reales de utilidad tecnológica.

Según Ramírez-Hernández et al. (2023), en la investigación titulada: “Revisión de los chatbots basados en inteligencia artificial en la administración pública: Hacia una arquitectura para el gobierno”, la cual hace un análisis de cómo se han incrementados los servicios digitales que se ofrecen, y por ende quienes los utilizan en sus diversas opciones, por ello la inteligencia artificial (IA) se constituye en un instrumento muy útil para que las entidades públicas generen oportunidades de comunicación directa con sus usuarios. En ese sentido, el presente estudio desarrolla una revisión sistemática del material bibliográfico sobre el uso de los asistentes virtuales que se vienen utilizando en las entidades públicas. Asimismo, este estudio propone un marco arquitectónico para el diseño e implementación de agentes conversacionales impulsados por inteligencia artificial, con el objetivo de superar las limitaciones de los chatbots actuales en el sector público. Los resultados obtenidos revelan que las soluciones existentes se basan en interfaces estáticas y carecen de las capacidades cognitivas propias de los sistemas de IA, lo que restringe su eficacia en la interacción con los usuarios. Desde una mirada crítica, el estudio contribuye al desarrollo conceptual de un enfoque innovador, aunque carece de validación empírica y de análisis de factibilidad técnica, dejando abierto el desafío de evaluar su aplicación práctica en escenarios de realidad de gobernanza pública.

De acuerdo con Carranza et al. (2023), en su estudio: “La inteligencia artificial en los procesos de administración pública”, en donde se describe como su aplicación está ocupando un rol importante en la administración, debido a que brinda utilidades informativas y de optimización de los procesos administrativos. Este estudio tuvo como objetivo explorar la implementación de la IA en la administración pública de países líderes en tecnología, con un enfoque particular en las áreas de gestión de recursos humanos, servicios sociales y gestión de emergencias. Los resultados revelan que la IA no solo optimiza la asignación de recursos y mejora la calidad de los servicios públicos, sino que también contribuye a una mejor

satisfacción ciudadana. Sin embargo, el estudio advierte sobre los desafíos inherentes a la adopción de la IA, como la protección de datos y la privacidad, y subraya la importancia de desarrollar marcos regulatorios sólidos para garantizar un uso ético y responsable de esta tecnología.

De acuerdo con Criado (2021), en su estudio: “Inteligencia artificial y administración pública”, el cual describe como los algoritmos y la IA en el sector público se vienen adaptando de muchas formas. Si bien es cierto que el impacto de la IA y los algoritmos en la administración pública aún es objeto de debate, por lo que algunas organizaciones internacionales han sugerido que se implementen principios éticos y legales para orientar su desarrollo, la implementación de estos lineamientos varía de forma significativa entre los países. Este estudio tuvo como objetivo analizar las políticas públicas en materia de IA y las percepciones de los responsables de tecnología en el sector público de España. Y para ello desarrollo una revisión documental y un cuestionario dirigido a CIOs gubernamentales, para poder comprender cómo se están enmarcando ética y jurídicamente las aplicaciones de la IA en España y cuáles son las principales prioridades en este ámbito. Los hallazgos señalan que algunas claves para diseñar políticas y estrategias de uso de la IA en diferentes contextos políticos, por lo que, desde un enfoque crítico, se precisa que el estudio aporta una visión pionera sobre la gobernanza algorítmica, pero la misma carece de un contraste empírico sobre su impacto real. Asimismo, las conclusiones permiten analizar y responder de forma exploratoria las preguntas de investigación del estudio.

De acuerdo con Pico-Caballero y Linzán-Saltos (2023), en su estudio: “Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí”, dicha investigación tuvo como objetivo analizar como la gestión de dicha entidad influye en la percepción de bienestar de sus

habitantes. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, y aplicó cuestionarios para evaluar la opinión ciudadana sobre la eficiencia en el uso de recursos, la calidad de los servicios y la transparencia en la gestión. Los hallazgos mostraron percepciones diversas, con una parte significativa de la población que reconocen las mejoras, aunque aún existen retos en la atención personalizada y participación ciudadana. Las conclusiones del estudio señalan la importancia de la gestión orientada al ciudadano, pero también identifican vacíos relevantes frente a las tendencias de modernización en el ámbito público.

De acuerdo con Zavala et al. (2024), en su estudio: “Gestión y calidad de atención al usuario en el sector público en Latinoamérica”, el cual tuvo como objetivo identificar cómo la gestión pública en Latinoamérica aborda la resolución de problemas a través de estrategias de toma de decisiones efectivas y la mejora continua de la calidad de los servicios. Estudio realizó una revisión sistemática, en donde se identificaron las principales tendencias y enfoques en torno a la gestión de la calidad en el sector público. Los hallazgos revelaron que la implementación de mecanismos para monitorear la calidad de los servicios se ha vuelto fundamental para garantizar la satisfacción de los usuarios y el desarrollo de políticas públicas más efectivas. Las conclusiones del estudio, refieren un panorama integral sobre la gestión en la región; sin embargo, no considera el rol emergente de las tecnologías disruptivas, como la IA, por lo que recomienda que se explore como la IA puede contribuir al fortalecimiento de la calidad del servicio público.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La inteligencia artificial

La teoría de la complejidad (Edgar Morín y Niklas Luhmann)

Esta teoría se enfoca en comprender las complejidades de la vida y de la sociedad reconociendo que la realidad no es simple sino compleja, y que el universo esta

simultáneamente disperso, desintegrado y organizado. La complejidad no se puede reducir porque nos obliga a unificar conceptos que están excluidos del marco de la reducción o de los principios de reducción. Además, la teoría de la complejidad intenta comprender y estudiar la complejidad de la vida y la sociedad, evolucionándola y reduciéndola a través de la observación, la diferencia, la comunicación y la selección entre diferentes campos de estudio.

Esta teoría concibe los sistemas como una red no lineal en donde se presentan interacciones que son emergentes, auto organización y factores de adaptabilidad, tan igual como se desarrolla la IA en los diversos entornos como suelen presentarse en la gestión pública.

Por ello esta teoría se relaciona con la IA, pues explica como los algoritmos generan comportamientos impredecibles para abordar los umbrales de complejidad que suelen presentarse, mejorando en gran medida la adaptabilidad para los sistemas administrativos de cualquier entidad pública, pues proporciona patrones emergentes pues personaliza de forma proactiva las necesidades de los usuarios. En cuanto a la calidad del servicio al usuario (SERVQUAL), la complejidad va identificar relaciones asimétricas, en donde la IA va optimizar las dimensiones de dichas variables, a través de la coevaluación entre la tecnología, usuarios y procesos elevando en gran medida la resiliencia sistémica sin causas lineales únicas.

Por lo que se debe precisar que la IA enriquece los sistemas complejos adaptativos al procesar de forma independiente atendiendo de forma masiva a los usuarios de los gobiernos locales mediante chatbots predictivos. Asimismo, la IA mediante el análisis dinámico de retroalimentación, va reducir las brechas de expectativas-percepción mediante las adaptaciones no lineales que le proporciona por los algoritmos que la constituyen, elevando de esta forma la calidad en la rigidez burocrática, ideal para la gobernanza pública.

Según González (2009) sobre la teoría de la complejidad, señala lo siguiente:

La teoría de la complejidad se caracteriza por varios principios fundamentales que ayudan a comprender la naturaleza de los sistemas complejos. Algunas de las características clave de esta teoría incluyen:

Conectividad: Todas las partes de un sistema complejo se afectan mutuamente a pesar de que no tengan conexión directa. Existe una pauta que conecta todas las partes, lo que resalta la importancia de las relaciones en lugar de los objetos individuales.

Autoorganización: Los sistemas complejos tienden a generar patrones de comportamiento global a partir de las interacciones entre sus partes constituyentes y con su entorno.

Emergencia: Nuevas propiedades, generalmente autoorganizativas, surgen a partir de nuevas formas de conexión entre los elementos o de rupturas de simetría en el sistema.

Flujicidad: Los elementos de control y sus códigos de datos están dispersos en la estructura del sistema.

Impredecibilidad: Su evolución a largo plazo puede ser difícil de proveer, debido a los sistemas complejos (p.244).

Concepto de inteligencia artificial. - Según la Ley 31814, 2023, art.3, la define como tecnología emergente de propósito general que tiene el potencial de mejorar el bienestar de las personas, contribuir a una actividad económica global sostenible positiva, aumentar la innovación y la productividad, y ayudar a responder a los desafíos globales clave.

Dimensión 1: Tecnología emergente. - Según la Ley 31814 (2023), se define como una innovación radical, que se encuentra en una disruptiva evolución, como los ecosistemas de aprendizaje automático, que tiene el potencial para transformar diversos sectores como la industria, economía, la educación y la vida cotidiana, pero que aún sigue en constante evolución de forma emergente en cada actualización de las diversas herramientas.

Dimensión 2: Innovación y productividad. - De acuerdo con la Ley 31814 (2023), la define como la capacidad que tiene la IA para, por un lado, generar soluciones, servicios y modelos de negocios completamente nuevos (innovación) para materializar la capacidad de resolución de problemas de forma creativa y, por otro, optimizar y automatizar procesos existentes para lograr más con menos recursos (productividad)

Dimensión 3: Marco normativo. - En base a la Ley 31814 (2023), la define como el conjunto de documentos legales, reglamentos, principios y directrices que el Estado establece para implementar la gobernanza, así como su implementación y el uso de la inteligencia artificial, para buscar maximizar todos los beneficios que implica su implementación, pero resguardando los derechos fundamentales, para garantizar la seguridad, la promoción de la integridad, a transparencia y la ética.

La Norma Técnica N. ° 002-2025-PCM/SGP

Esta norma tiene como finalidad reorganizar el funcionamiento de los gobiernos locales bajo un enfoque de creación de valor público. En términos organizacionales, dicha norma desplaza el predominio de estructuras operativas configuradas en “silos” hacia una lógica transversal, en la que los procesos se diseñan, describen y controlan como cadenas de actividades que transforman insumos en productos o servicios con resultados verificables para el ciudadano.

En este contexto, la IA se relaciona con la normatividad como un soporte tecnológico para fortalecer el diseño y la automatización de procesos críticos, básicamente en aquellos que están caracterizados por alta carga transaccional, repetitividad, tiempos de respuesta extensos y variabilidad debido a la alta atención. La adopción de algoritmos de automatización, clasificación y priorización de herramientas analíticas predictivas que contribuirán a operacionalizar las demandas normativas para promover la eficiencia, oportunidades y control

en la gobernanza institucional pública. Por lo que, se debe precisar que la IA, no debe concebirse como el sustituto procedimental de la normativa, sino solo un instrumento que tiene el potencial de optimizar los procesos administrativos rutinarios, bajo la lógica de la mejora continua en favor de los usuarios. Sin embargo, la gestión por procesos es una estrategia válida y necesaria para optimizar la prestación de los servicios públicos, y si se utiliza con herramientas de IA, se desarrollaría como un catalizador, pero necesita que los gobiernos locales mejoren sus procedimientos, incluir nuevos indicadores que promuevan las capacidades para elevar la satisfacción de los usuarios y la misma legitimidad institucional en el ámbito de los gobiernos locales.

Norma Técnica N.º 001-2022-PCM/SGP

Esta normativa no se limita a establecer estándares finales de atención, sino que promueve una perspectiva de aseguramiento que integra planificación, ejecución, verificación y mejora, de tal forma que la calidad se entienda como una propiedad del sistema de prestación y no únicamente como un atributo percibido al final del proceso. En ese sentido, su aplicabilidad a nivel municipal se expresa en la necesidad de ordenar procedimientos, definir responsables, controlar tiempos de atención y consolidar mecanismos de retroalimentación institucional, conforme a los lineamientos de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).

En el marco de una investigación centrada en inteligencia artificial (IA), la norma se relaciona de manera directa con los componentes orientados a la mejora de procesos y con su eje transversal de innovación, en tanto ambos habilitan la incorporación de tecnologías para incrementar la capacidad operativa sin perder trazabilidad ni control. La adopción de herramientas de IA, por ejemplo, automatización de tareas repetitivas, clasificación y derivación inteligente de expedientes, o asistentes virtuales para orientación de trámites puede

contribuir a reducir tiempos de espera, estandarizar respuestas y disminuir variabilidad en la atención, aspectos congruentes con la finalidad normativa de optimizar la eficiencia y cerrar brechas de servicio. No obstante, para que esta incorporación sea consistente con el enfoque de calidad, su implementación debe anclarse en el rediseño de procesos, la definición de indicadores y la gestión de riesgos (errores, sesgos, opacidad y protección de datos), de modo que la innovación tecnológica se traduzca en mejoras verificables y auditables.

Asimismo, la vinculación entre la Norma Técnica N.º 001-2022-PCM/SGP y el uso de la IA en 2025 se sustenta en la medición sistemática de la experiencia del usuario, componente central del enfoque de calidad adoptado por la normativa. La exigencia de seguimiento y evaluación continua de la satisfacción implica disponer de información oportuna, comparable y accionable sobre el desempeño de los servicios; en este punto, la IA puede funcionar como habilitador analítico al facilitar la captura, integración y análisis de grandes volúmenes de datos (Big Data) provenientes de canales presenciales y digitales, permitiendo identificar patrones de demanda, puntos críticos del servicio y tendencias de insatisfacción. Con ello, la municipalidad no solo incrementa su capacidad para monitorear el servicio en tiempo cercano al real, sino que también fortalece la toma de decisiones basada en evidencia para priorizar intervenciones de mejora y reasignar recursos. Bajo esa lógica, la IA en la Municipalidad Provincial de Chincha debe considerarse como un medio estratégico para operacionalizar los lineamientos de calidad: oportunidad, transparencia, consistencia y orientación al usuario. En la medida en que su uso se articule con protocolos institucionales, métricas de desempeño y salvaguardas de integridad, la innovación tecnológica puede contribuir al cumplimiento de la norma, mejorando la capacidad de respuesta municipal y reforzando la legitimidad del servicio público ante las demandas del ciudadano contemporáneo.

Ley N° 27658: Ley Marco de Modernización de la gestión del Estado

Esta ley se constituye como la base de esta investigación, ya que establece que el Estado debe actualizarse para mejorar la atención en los servicios que brinda a los ciudadanos. En el contexto de la Municipalidad Provincial de Chincha, esta normativa no debe entenderse solo como una disposición administrativa, sino como la habilitación legal para introducir tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial. Por lo que la IA actúa como el catalizador que permite materializar el espíritu de esta Ley, pues al automatizar consultas frecuentes y optimizar tiempos de respuesta, se transita de una gestión pública tradicional hacia una gestión orientada a obtener resultados, en donde la tecnología garantiza que el servicio municipal al usuario sea, por fin, oportuno y de calidad.

Decreto Supremo N° 103-2022-PCM: Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030

Esta política es clave para la presente investigación, pues define el modelo de “Estado moderno” basado en bienes, servicios y regulaciones de calidad que generen valor público. Al revisar con detalle esta norma, se comprende que la incorporación de la IA en la Municipalidad Provincial de Chincha, no es un mero fin en sí mismo, sino un medio para poder alcanzar el estándar de calidad que la política exige al 2030. Por lo que se debe considerar que el uso de algoritmos para la personalización del servicio al usuario permite cumplir con el eje de “Estado abierto”, donde la administración no solo espera al usuario, sino que utiliza la analítica de datos para predecir necesidades y simplificar procesos, reduciendo así la brecha de insatisfacción que históricamente ha afectado a la provincia.

Decreto de Urgencia N° 006-2020: Sistema Nacional de Transformación Digital

Esta norma, es la que brinda el marco de gobernanza necesaria para que el Estado peruano lidere el uso ético de las tecnologías emergentes. En esta investigación, esta norma se traduce en la obligación de que la Municipalidad Provincial de Chincha, no solo debe

“digitalizar” documentos, sino de “transformar” su capacidad institucional para desarrollarse. El presente estudio postula que la IA es la herramienta idónea para cumplir con los objetivos de este sistema, pues permite la interoperabilidad y el uso inteligente de datos masivos. Sin este marco normativo, la IA en el municipio sería una iniciativa aislada; gracias a él, se convierte en una estrategia estatal para elevar la competitividad y la transparencia del servicio público local.

Decreto legislativo N° 1412 (Ley de gobierno digital) y Decreto Supremo N° 029-2021-PCM (Reglamento de la Ley de gobierno digital)

En el andamiaje normativo el DL N° 1412, es la normativa brindan puntos claves en el marco teórico de esta investigación, pues establecen la parte estructural de las políticas públicas relacionadas a la gobernanza para la transformación digital del Estado, por lo que toda aquella iniciativa municipal debe estar alineada a los objetivos nacionales de la modernización del Estado. Por otra, parte el DS N° 0289-2021-PCM, actúa como el marco técnico-operativo que operacionaliza la Ley, estableciendo las condiciones, características y reglas específicas, por lo que este reglamento es crucial, pues no solo define los roles de cada elemento, sino también la gobernanza y gestión de datos que debe tener toda entidad, que es necesario para que se implementen herramientas de IA, pues dicha norma establece los lineamientos sobre el uso de la IA en las entidades públicas.

2.2.2. La calidad del servicio

Modelo SERVQUAL de calidad en el servicio

El modelo SERVQUAL, fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985, el cual es una herramienta fundamental para evaluar la calidad del servicio en diversas organizaciones. Este modelo se fundamente en la premisa de que la calidad del servicio se

determina por la discrepancia entre las expectativas de los clientes y la percepción real del servicio recibido.

Dimensiones del modelo SERVQUAL

Fiabilidad: Capacidad de proporcionar el servicio que se promete al usuario, el cual se presenta de forma consistente y precisa, cumpliendo los plazos y manteniendo los estándares de calidad.

Capacidad de respuesta: Disposición del personal para brindar ayuda a los clientes de forma oportuna, eficiente en la atención de las necesidades de los clientes.

Seguridad: Es el nivel de confianza que sienten los clientes hacia el personal y la entidad que los atiende. También es la habilidad que tienen los empleados en inspirar confianza a los clientes.

Empatía: Es la capacidad de atender de la forma en como le gustaría ser atendido, que incluye aspectos como el interés genuino en las necesidades del cliente.

Elementos tangibles: Considerado en la apariencia física de las instalaciones, equipos y personal utilizado por la organización.

Cuestionario estandarizado

El proceso de evaluación que utiliza el modelo SERVQUAL, es un instrumento que permite a los clientes calificar las expectativas y las percepciones en cada una de las dimensiones. La diferencia entre estas dos dimensiones se conoce como “gap”, y es crucial para identificar áreas donde el servicio puede mejorarse.

Mejora continua y aplicación

El modelo SERVQUAL, no solo mide la calidad del servicio, sino que también actúa como un instrumento para aplicar la mejora continua, ya que, al identificar las brechas entre expectativas y percepciones, se pueden implementar acciones correctivas específicas para abordar con prontitud las deficiencias en su servicio.

Concepto de calidad del servicio

Según Duque (2005), es un concepto complejo, que ha sido ampliamente examinada en diversas investigaciones, particularmente en las áreas de la gestión empresarial. En relación con el cliente, refiere que es como el cliente percibe la calidad y el valor de un servicio que está recibiendo. Considerando que la evaluación del cliente sobre la calidad del servicio es subjetiva y depende de una comparación entre sus expectativas y experiencias reales, lo cual es esencial esa perspectiva (Parasuraman, Zeithmal y Berry, citado por Duque, 2005).

Debido a que los servicios intangibles no pueden ser confirmados antes de la compra, los clientes perciben un mayor nivel de riesgo. La variabilidad en la prestación del servicio, que puede variar de un proveedor a otro, de un consumidor a otro e incluido de un momento a otro, se denomina heterogeneidad. La inseparabilidad destaca la producción y el consumo simultáneos del servicio, lo que sugiere una interacción directa entre el cliente y el personal del servicio y tiene un impacto directo en la percepción de la calidad (Duque, 2005)

Se han establecido muchos modelos para evaluar la calidad de los servicios y uno de los más importantes es el modelo de brechas desarrollado por Parasuraman, Zeithml y Berry (citado por Duque, 2005). Las cinco brechas principales identificadas por este modelo son las siguientes: La brecha entre las percepciones de la gerencia y las especificaciones de calidad del servicio, la brecha entre las expectativas del cliente y las percepciones de la gerencia, la brecha entre las especificaciones de calidad del servicio y la prestación del servicio, la brecha entre la prestación del servicio y las comunicaciones externas, y la brecha entre la percepción del cliente sobre el servicio y lo que esperaba. (Duque, 2005)

2.3. Definición de términos básicos

Algoritmo: Según la Ley 31814 (2023) en el art.3, la define como una secuencia de instrucciones y de conjuntos ordenados y finitos de pasos para resolver un problema o tomar una decisión.

Calidad de atención: La satisfacción del usuario es el resultado de la comparación constante entre lo que desea y lo que obtiene al interactuar con un servicio (Barroso, 2000, como se citó por Miranda, 2017)

Calidad del servicio: Según Redhead (2015) consiste en la discrepancia entre los deseos de los pacientes acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.

Desarrollo ético para una inteligencia artificial responsable: Se considera que la ética es la base fundamental para identificar de forma precisa el marco de responsabilidades en el uso de este tipo de sistemas que conforman la industria 4.0.

Estándares de seguridad basados en riesgos: Se promueve un enfoque basado en riesgos para el uso y desarrollo de la inteligencia artificial.

Enfoque de pluralidad de participantes: Se promueve la participación de personas naturales y jurídicas u organizaciones e instituciones públicas y privadas en el debate para el desarrollo de políticas orientadas a la regulación sobre el uso de la inteligencia artificial en el país.

Gobernanza de internet: Se promueve el desarrollo y aplicación de principios, normas, reglas, procedimientos de toma de decisión y programas que determinan la evolución y el uso de internet por parte del Estado, instituciones del sector privado y la sociedad civil participando desde sus respectivos roles.

Sociedad digital: Se valora la información y el conocimiento obtenido mediante el acceso, uso y desarrollo de tecnologías digitales en todas sus dimensiones, y se impulsa la seguridad, la confianza, la economía digital, la conectividad digital, el talento, la innovación, la educación y

la identidad digital, así como el aprovechamiento de las tecnologías emergentes en favor del bienestar social y económico de la ciudadanía.

Privacidad de la inteligencia artificial: La inteligencia artificial no debe transgredir la privacidad de las personas, debe actuar de manera segura para lograr un impacto positivo y de bienestar en los ciudadanos.

Satisfacción del usuario: Según Ribeiro (2003) la satisfacción del usuario es un objetivo fundamental para cualquier entidad municipal. Esta se construye a partir de la percepción que tienen los vecinos sobre la calidad y la eficiencia de los servicios públicos. Desde la tramitación de documentos hasta la limpieza de las calles, cada interacción con la entidad municipal contribuye a la satisfacción general de la comunidad. Al medir y mejorar la satisfacción ciudadana, los municipios pueden garantizar una mejor calidad de vida para sus habitantes.

Sistema basado en inteligencia artificial: Según la Ley 31814, 2023, art.3, la define como una serie de objetivos definidos por humanos, hacer predicciones, recomendaciones o tomar decisiones, influenciando ambientes reales o virtuales. Está diseñado para funcionar con diferentes niveles de autonomía.

Tecnologías emergentes: Según la Ley 31814, 2023, art.3, la define como tecnologías digitales capaces de generar soluciones innovadoras tales como la robótica, la analítica, la inteligencia artificial, las tecnologías cognitivas, la nanotecnología, el internet de las cosas (IoT) y similares, que conforman la industria 4.0 que combina técnicas avanzadas de producción y operaciones con tecnología, generando impacto en el ecosistema digital, las organizaciones y las personas.

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La inteligencia artificial se relaciona positivamente con la calidad del servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.

3.1.2. Hipótesis específicas

- La inteligencia artificial se relaciona positivamente con la fiabilidad del usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.
- La inteligencia artificial se relaciona positivamente con la capacidad de respuesta del usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.
- La inteligencia artificial se relaciona positivamente con la seguridad del usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.
- La inteligencia artificial se relaciona positivamente con la empatía del usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.
- La inteligencia artificial se relaciona positivamente con los elementos tangibles del usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.

3.2. Identificación de las Variables

3.2.1. Variable 1: Inteligencia artificial

3.2.2. Variable 2: Calidad de Servicio

3.3. Operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
IA	Tecnología emergente de propósito general que tiene el potencial de mejorar el bienestar de las personas, contribuir a una actividad económica global sostenible positiva, aumentar la innovación y la productividad, y ayudar a responder a los desafíos globales clave. (Ley 31814, 2023)	Tecnología emergente	<ul style="list-style-type: none"> -Adopción de nuevas tecnologías -Inversión en investigación, desarrollo e innovación -Impacto en la eficiencia operativa
Innovación y productividad		<ul style="list-style-type: none"> -Desempeño laboral innovador -Adaptabilidad a nuevos productos y procesos 	
Marco normativo		<ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento normativo -Cumplimiento de actividades programadas -Actualización y formación sobre normativas 	
Calidad del servicio	El modelo SERVQUAL establece que la calidad del servicio se entiende como la percepción que tiene el cliente respecto a la entrega de un servicio, en	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento de expectativas -Servicio fiable -Servicio cuidadoso

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
	<p>comparación con las expectativas que se había formado previamente. En este sentido, es fundamental reconocer que la calidad del servicio no se puede evaluar de manera objetiva; en cambio, es una experiencia subjetiva que varía según la interpretación y vivencia de cada cliente.</p> <p>(Zeithaml et al. 1985)</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>-Servicio rápido</p> <p>-Servicio adecuado</p> <p>-Atención al usuario</p>
		<p>Seguridad</p>	<p>-Credibilidad</p> <p>-Confianza</p>
		<p>Empatía</p>	<p>-Atención individualizada</p>
		<p>Elementos tangibles</p>	<p>-Apariencia física</p> <p>-Instalaciones físicas</p>

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, debido a que se analizó una realidad objetiva respecto a las variables de la inteligencia artificial y la calidad del servicio. Asimismo, se demostró mediante la contrastación de hipótesis, y los resultados se presentarán con técnicas estadísticas, al respecto señalan Hernández, et al., (2014) “El enfoque cuantitativo tiene como finalidad recolectar información, y el análisis estadístico respectivo, estableciéndose así, a partir de los resultados obtenidos, Con la finalidad de establecer comportamientos y poner a pruebas teorías”. (p.6)

4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, según su finalidad en la investigación, porque se profundizo en los conocimientos de: Inteligencia Artificial y la Calidad de servicio. Pues, se estudiaron las variables en su contexto natural para poder definir las variables de estudio aplicadas a los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chincha (Sánchez et al. 2018)

4.3. Nivel de investigación

Esta investigación, fue de nivel correlacional, porque su propósito fue analizar la relación entre las variables: inteligencia artificial y calidad del servicio del usuario. Y de acuerdo con Hernández et al. (2014), este nivel busca identificar el nivel de asociación entre los elementos estudiados sin establecer una relación causal directa. Así, este nivel permite comprender cómo se conectan estas variables en el contexto del trabajo municipal.

4.4. Métodos de investigación

4.4.1. Método general

El método general que se utilizó en el presente estudio es el método científico, que según Rodríguez (1986) lo define como “un conjunto de reglas que se fundan en desarrollos lógicos, ontológicos, gnoseológicos e históricos que subyacen en el proceso de investigación y orientan sus enunciados proposicionales, hacia la verdad, determinando al mismo tiempo el grado de probabilidad en sus argumentaciones” (p.47)

Este método se fundamenta en procedimientos epistemológicos que se siguieron para realizar la investigación, y esto a la vez garantizó la validez y verificabilidad de los resultados del presente estudio.

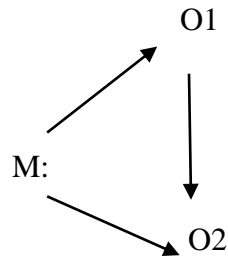
4.4.2. Método específico

Como método específico que guó el presente estudio se consideró al método hipotético deductivo, porque se utilizó el razonamiento deductivo en la observación de los fenómenos; para luego proponer las hipótesis que permitieron llegar a conocimientos válidos. Al respecto, Yuni y Urbano (2014) manifiestan que: “En las fases iniciales del conocimiento predomina la inducción y cuando existen conocimientos válidos y aceptados como universales suele adoptarse la lógica deductiva. Los autores coinciden en caracterizar a este método como una combinación de ambos tipos de razonamiento” (p. 12).

4.4.3. Diseño de la investigación

El presente estudio fue de diseño no experimental, y de acuerdo con Carrasco (2005) “son aquellos estudios en donde no habrá manipulación intencional de las variables de estudio, y no se contará con grupo de control” (p.17). En ese sentido dentro de los diseños no experimentales, este estudio es transversal-correlacional porque la información se recopila en un único momento. De acuerdo con Hernández et al. (2014), señalan que este tipo de diseño es

útil cuando se busca analizar relaciones entre variables en un tiempo específico, permitiendo obtener una fotografía del fenómeno estudiado. Se va representar de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra de investigación conformadas por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chíncha

O₁: Variable 1 = Inteligencia artificial

O₂: Variable 2= Calidad del servicio

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

Según Carrasco (2005) “La población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p 236). Por ello para el presente estudio la población estuvo constituida por el personal administrativo que trabajan en la atención al público en los gobiernos locales de la provincia de Chíncha, en un aproximado de 130 trabajadores administrativos.

4.5.2. Muestra

Unidad de Análisis

Y de acuerdo con Carrasco (2005) refiere que “es una parte de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman la población” (p.237). Por lo que la unidad de análisis para el estudio fue el personal

administrativo que atienden al público en los gobiernos locales

Tamaño de la muestra

Para el presente estudio la muestra se determinó mediante la aplicación de la ecuación de poblaciones finitas, el propósito es la obtención de una muestra representativa y además confiable. Por ello para determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula de muestra finita:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{(N - 1)E^2 + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Tabla 1

Datos para determinar la muestra

n	: 97
E= Error proyectado	: 0.05
P= Atributo#	: 0.50
Q=Posibilidad de error	: 0.50
Z=Nivel de confianza#	: 1.96
N= Población#	: 130

Reemplazando:

$$n = \frac{* 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 130}{(130 - 1)0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 * } = 97.32$$

$$n = 97.32$$

$$n = 97$$

Selección de la muestra

El presente estudio considero el tipo de muestro no probabilístico. Y según Carrasco (2005), menciona: “En el muestreo no probabilístico todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (p.241).

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con Ñaupas et al. (2014) las técnicas e instrumentos de investigación se utilizaron para recolectar los datos que se necesitan para contrastar la hipótesis planteada en la investigación (p. 135-136).

4.5.3. Técnicas

La técnica que se utilizó para el presente estudio fue la encuesta, que buscó obtener la información que brindaron la muestra poblacional de la investigación. De acuerdo con Carrasco (2005), “constituyen el conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica” (p.274).

4.5.4. Instrumentos

En cuanto al instrumento para el presente estudio se utilizó el cuestionario, que de acuerdo con Ñaupas et al. (2014), “es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemática de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación “(p.211) con el cual se recopilaron los datos para explicar la influencia que tiene la inteligencia artificial en la calidad del servicio del usuario. El instrumento utilizo la escala de medición de Likert, que de acuerdo con Hernández et al. (2014) “consiste en conjunto de reactivos presentados en forma de afirmaciones o proposiciones a los cuales se les pide responder a los investigados, en una u otra forma”. (p.245). El cuestionario de inteligencia artificial, así como el de calidad del servicio del usuario consto de 20 ítems con opciones de respuestas de acuerdo al nivel y rango establecido para los fines de la investigación.

4.5.5. Validez del instrumento

A continuación, se presentan los datos de los jueces expertos que participaron en el proceso de validación de los instrumentos. La validación se realizó mediante el juicio de expertos, quienes de acuerdo a su experiencia evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia

de cada uno de los ítems respecto a los objetivos y dimensiones del estudio. Por otra parte, se debe precisar que los jueces expertos son destacados profesionales y académicos de reconocida trayectoria en programas de pregrado y posgrado en diversas instituciones de educación superior universitaria, por ello cuyas observaciones contribuyeron a garantizar la validez de contenido del instrumento. A continuación, se presenta la tabla 2 con los datos de cada de los jueces expertos que participaron en dicha validación.

Tabla 2

Resumen de los jueces validadores de los instrumentos

	Nº	Veredicto
Juez Jesús Reyes A.	1	Excelente
Juez María Blanco B.	1	Bueno
Juez Elier Nieto R.	1	Bueno
Total	3	

Por otra parte, se debe precisar que se empleó únicamente la validez de contenido debido a que el objetivo principal fue asegurar que los ítems del instrumento sean pertinentes, claros y representativos de las dimensiones teóricas de las variables de estudio. Por lo que se debe precisar que este tipo de validez resulta el más adecuado cuando el instrumento se encuentra en su fase de diseño o adaptación inicial, ya que permite verificar la adecuación conceptual y semántica de los reactivos antes de su aplicación. Además, la validez de contenido, evaluada mediante el juicio de expertos, proporciona evidencia suficiente para garantizar la correspondencia entre la estructura teórica del constructor y los ítems que lo miden.

4.5.6. Confiabilidad del instrumento

Para la obtención de la confiabilidad del instrumento se utilizó el software Jamovi, y mediante el estadístico Alfa de Crombach se obtuvo la fiabilidad de consistencia interna de los dos instrumentos, según los datos que se muestran a continuación

El análisis de datos para la fiabilidad del instrumento se realizó mediante el estadístico Alpha de Cronbach, aplicado a 25 encuestados, con un 100% de datos procesados, arrojando el resultado a continuación.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad del Alpha de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,846	25

El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido fue de 0,846 lo que indica que el instrumento presenta una excelente fiabilidad para medir la inteligencia artificial y la calidad del servicio al usuario. Por tanto, se consideró adecuado para su aplicación en la población objetivo para la presente investigación.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

La recolección de información se realizó en la provincia de Chincha, región Ica, durante el mes de mayo-junio en el 2025, y fue ejecutado por el presente autor de la investigación José Ángel Meneses Jiménez. Se aplicó la prueba a piloto de los dos instrumentos, en un total de 40 ítems, mediante el muestreo aleatorio simple a 25 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chincha. El procesamiento de datos se hizo a través del software libre Jamovi, donde se procesaron las respuestas por dimensiones de las variables de estudio, para luego obtener la confiabilidad de los datos. Para luego, aplicar el cuestionario final conformado por 40 ítems a 97 trabajadores administrativos de la entidad, haciendo uso del formulario de Google, de los cuales los 97 cumplieron a cabalidad con los criterios de inclusión y exclusión de la muestra. Los datos obtenidos fueron procesados y analizados a través del software SPSS versión 25.

5.2. Análisis descriptivo

Los resultados revelan que la edad predominante entre los encuestados se sitúa en el rango de 25 a 44 años, abarcando un significativo 45.36 % del total. Este segmento etario sugiere una muestra compuesta mayoritariamente por adultos jóvenes y de mediana edad. En cuanto al sexo, se observa una mayoría proporción de varones, representado por el 54.6% de los participantes, en comparación con las mujeres que está representando por un 45.3%.

Finalmente, respecto al grado académico, el nivel predominante es el de profesionales universitarios, constituyendo el 44.3% de los encuestados. Esto indica que una parte considerable de la muestra posee educación superior, lo cual podría influir en sus perspectivas y respuestas al cuestionario.

Tabla 4
Resultado de información general

Variable	Descripción	Frecuencia absoluta	Frecuencia porcentual
Edad	25-35	44	45.36
	36-50	28	28.87
	51-63	25	25.82
	Total	97	100,0
Sexo	Masculino	53	54.6
	Femenino	44	45.3
	Total	97	100,0
Grado académico	Profesional universitario	43	44.3
	Profesional técnico	35	36
	Secundaria completa	19	19.6
	Total	97	100,0

5.3. Análisis de resultados

5.3.1. Baremo de variable 1: Inteligencia artificial

Tabla 5
Variable 1 Inteligencia artificial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	9.28	9.28
	En desacuerdo	18	18.56	27.84
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	29	29.90	57.74
	Acuerdo	27	27.84	85.58
	Totalmente de acuerdo	14	14.42	100.00
	Total	97	100.00	

Según la tabla 5, al analizar la percepción general de la inteligencia artificial, muestra que existe una distribución variada entre los trabajadores. Un 42.26% de los encuestados (27.84% “De acuerdo” y 14.42% “Totalmente de acuerdo”) expresaron una actitud favorable hacia la IA. Esto sugiere que casi la mitad de la muestra reconoce el potencial o la relevancia de la Inteligencia Artificial en el contexto municipal. Sin embargo, un considerable 29.92% se ubicó en la categoría “Ni en desacuerdo, ni de acuerdo”, indicando una postura neutral o de desconocimiento. Por otro lado, el 27.84% de los participantes manifestó estar “En desacuerdo” o “Totalmente en desacuerdo” con las afirmaciones generales sobre la IA, lo que podría reflejar preocupaciones, resistencia al cambio o falta de información.

Dimensiones de la variable inteligencia artificial

Tabla 6

Dimensión 1 tecnología emergente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4.12	4.12
	En desacuerdo	12	12.37	16.49
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	15	15.46	31.95
	Acuerdo	41	42.27	74.22
	Totalmente de acuerdo	25	25.77	100.00
	Total	97	100,0	

Según la tabla 6, en relación con la dimensión de Tecnología Emergente, los resultados indican una percepción mayoritariamente favorable entre los trabajadores. Un 68.04% de los encuestados manifestó estar “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo” con afirmaciones relacionadas con el potencial de la IA para transformar los procesos administrativos y la prestación de servicios municipales. Específicamente, el ítem “La Inteligencia Artificial representa una herramienta clave para la modernización de la gestión pública” obtuvo un alto nivel de acuerdo (75.26%). Sin embargo, se observó un 15.46% de respuestas en la categoría “Ni en desacuerdo, ni de acuerdo”, lo que podría sugerir cierta ambivalencia o falta de conocimiento profundo sobre las aplicaciones específicas de la IA en este ámbito. El “Totalmente en desacuerdo” fue marginal, con un 4.12%.

Tabla 7
Dimensión 2 Innovación y productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	8	8.25	8.25
álido	En desacuerdo	12	12.37	20.62
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	17	17.52	38.14
	Acuerdo	36	37.11	75.25
	Totalmente de acuerdo	24	24.74	100.00
Total		97	100.00	

Según la tabla 7, en relación a la dimensión de innovación y productividad reveló una visión generalmente positiva en donde un 61.86% de los participantes consideró que la Inteligencia Artificial puede contribuir significativamente a mejorar la eficiencia y la calidad del trabajo en la Municipalidad. En particular, el ítem “La implementación de sistemas de IA optimizaría la toma de decisiones y la asignación de recursos en la Municipalidad” registró un 69.07% de respuestas entre “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo”. No obstante, un 20.62% de los resultados expresó “En desacuerdo” o “Totalmente en desacuerdo” con la idea de que la IA eliminaría tareas repetitivas, reflejando quizás preocupaciones sobre la automatización de sus funciones actuales. La categoría “Ni en desacuerdo, ni de acuerdo” representó el 17.52%.

Tabla 8*Dimensión 3 Marco normativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	15.46	15.46
	En desacuerdo	19	19.59	35.05
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	39	40.21	75.26
	Acuerdo	18	18.56	93.82
	Totalmente de acuerdo	6	6.19	100.00
Total		97	100.00	

Según la tabla 8, respecto a la dimensión de marco normativo, se identificó una notable falta de consenso y un grado de desconocimiento. El 40.21% de los trabajadores se situó en la opción “Ni en desacuerdo, ni de acuerdo” con respecto a la existencia necesidad de regulaciones sobre la IA en el ámbito municipal. En donde Ítems como “Existen normativas claras y suficientes para la implementación ética de la IA en la Municipalidad Provincial de Chincha” obtuvieron un elevado porcentaje (35.05%) de “En desacuerdo” o “Totalmente en desacuerdo”, y un 25.77% de “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo”. Esto sugiere la necesidad de mayor información y discusión sobre los aspectos legales y éticos de la Inteligencia Artificial dentro de la institución.

5.3.2. Baremo de variable 2: Calidad del servicio

Tabla 9
Variable 2 Calidad del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	5.15	5.15
	En desacuerdo	8	8.25	13.40
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	19	19.59	32.99
	Acuerdo	40	41.24	74.23
	Totalmente de acuerdo	25	25.77	100.00
	Total	97	100.00	

De acuerdo con la tabla 9, se observa una tendencia mayoritaria positiva entre los trabajadores. Un 67.01% de los encuestados (41.24% “De acuerdo” y 25.77% “Totalmente de acuerdo”) expresaron una actitud favorable hacia la calidad del servicio brindado. Esto sugiere que la mayoría de los empleados considera que la municipalidad ofrece un servicio de buena calidad. Sin embargo, un 19.59% se ubicó en la categoría “Ni en desacuerdo, ni de acuerdo”, lo que podría indicar cierta incertidumbre o la existencia de áreas donde la calidad no es percibida de forma contundente. El 13.40% restante manifestó estar en “Desacuerdo o Totalmente en desacuerdo”, señalando posibles áreas de mejora.

Tabla 10
Dimensión 1: Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	03.09	03.09
	En desacuerdo	9	9.28	12.37
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	14	14.44	26.81
	Acuerdo	45	46.39	73.19
	Totalmente de acuerdo	26	26.80	100.00
	Total	97	100.00	

En relación con la dimensión de fiabilidad (ver tabla 10), los resultados indican una percepción generalmente alta. Un 73.19% de los encuestados manifestó estar “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo” con la consistencia y precisión en la prestación de los servicios. Cuál específicamente ítems relacionados con el cumplimiento de promesas y la correcta ejecución de tareas obtuvieron un fuerte respaldo. No obstante, un 12.37% se mostró “En desacuerdo” o “Totalmente desacuerdo”, sugiriendo que, aunque la fiabilidad es alta aún existen oportunidades para optimizar la consistencia en algunos procesos. La categoría “Ni en desacuerdo ni de acuerdo” representó el 14.44%.

Tabla 11
Dimensión 2: Capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	4.12	4.12
	En desacuerdo	8	8.25	12.37
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	18	18.56	30.93
	Acuerdo	42	43.30	74.23
	Totalmente de acuerdo	25	25.77	100.00
	Total	97	100.00	

La dimensión de capacidad de respuesta (ver tabla 11) reveló una valoración positiva por parte de los trabajadores. Un 69.07% de los participantes consideró que la municipalidad demuestra voluntad para ayudar a los ciudadanos y ofrecer un servicio rápido. En particular, la capacidad de respuesta y la disposición para atender las necesidades de los usuarios fueron aceptadas bien percibidos. Sin embargo, un 18.56% de los encuestados se situó en “Ni en desacuerdo ni de acuerdo”, y un 12.37% expresó algún nivel de desacuerdo, lo que podía indicar que la prontitud y la atención personalizada no siempre son percibidas de forma uniforme por todos los usuarios.

Tabla 12
Dimensión 3: Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	02.06	02.06
	En desacuerdo	5	5.15	7.21
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	12	12.37	19.58
	Acuerdo	48	49.48	69.06
	Totalmente de acuerdo	30	30.93	100.00
	Total	97	100.00	

Respecto a la dimensión de seguridad (ver tabla 12), los resultados muestran un alto grado de confianza. Un 80.41% de los trabajadores se mostró “De acuerdo” o Totalmente de acuerdo” con la percepción de que los servicios de la municipalidad son seguros, libres de peligro, riesgo o duda. Esto abarca aspectos como la confidencia calidad de la información y la protección física en las instalaciones. El porcentaje de “En desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo” fue mínimo con un 7.22%, lo que subraya una sólida percepción de seguridad en los servicios. La categoría “Ni en desacuerdo ni de acuerdo” representó el 12.37%.

Tabla 13
Dimensión 4: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	6.19	6.19
	En desacuerdo	8	8.25	14.44
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	22	22.68	37.12
	Acuerdo	39	40.21	77.33
	Totalmente de acuerdo	22	22.68	100.00
	Total	97	100.00	

La dimensión de empatía (ver tabla 13) presentó una percepción positiva, pero con un margen de mejora. Un 62.88% de los encuestados manifestó estar “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo” con el personal de la municipalidad brinda una atención individualizada y comprensiva. Sin embargo, un 22.68% se ubicó en la categoría “Ni en desacuerdo ni de acuerdo”, lo que podría sugerir que la capacidad de comprender y atender las necesidades específicas que cada ciudadano no es una constante. Un 14.44% expresó desacuerdo, indicando que la atención personalizada y la comprensión pueden no ser siempre óptimas.

Tabla 14
Dimensión 5: Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	7.22	7.22
	En desacuerdo	8	8.25	15.47
	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	25	25.77	41.24
	Acuerdo	35	36.08	77.32
	Totalmente de acuerdo	22	22.68	100.00
	Total	97	100.00	

Finalmente, en la dimensión de elementos tangibles ver tabla 14 los resultados evidencian una percepción moderadamente positiva, pero con áreas de oportunidad. Un 58.76% de los participantes se mostró “De acuerdo” o “Totalmente de acuerdo” con la calidad de las instalaciones físicas, el equipo y la apariencia del personal. Esta dimensión, al ser la única que no superó el 60% de acuerdo favorable, sugiere que, si bien la percepción es positiva existe un margen considerable para mejorar la infraestructura, el equipamiento o incluso una presentación del personal, ya que un 25.77% de los encuestados se mantuvo neutral (“Ni en desacuerdo ni de acuerdo”) y un 15.47% manifestó desacuerdo.

5.4. Contrastación de resultados

Asimismo, a continuación, se presentan de la siguiente manera:

5.4.1. Contrastación de la hipótesis general

H0: El uso de la inteligencia artificial no se relaciona en la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.

H1: El uso de la inteligencia artificial se relaciona en la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.

Tabla 15
Correlación entre inteligencia artificial y la calidad del servicio

<i>Calidad del servicio</i>	
	<i>Coefficiente de correlación .746**</i>
<i>Inteligencia artificial</i>	<i>Sig. (Bilateral) .000</i>
	<i>N 97</i>

** La correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01 (bilateral)

La tabla 15 reveló la relación existente entre la inteligencia artificial y calidad del servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, la cual es fuerte, como se indica en la tabla 15, que muestra una alta correlación de Spearman ($\rho(97) = .746^{**}$) con una significación $p = .000$, que es inferior al 1%. Por esta razón, se acepta hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

5.4.2. Contrastación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H0: La relación no es positiva ni significativa entre la inteligencia artificial en la fiabilidad en la atención a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.

H1: La relación es positiva y significativa entre la inteligencia artificial en la fiabilidad en la atención a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.

Tabla 16
Correlación de inteligencia artificial y la dimensión fiabilidad

<i>Fiabilidad</i>	
	<i>Coefficiente de correlación .375**</i>
<i>Inteligencia artificial</i>	<i>Sig. (Bilateral) .000</i>
	<i>N 97</i>

** La correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,05 (bilateral)

La tabla 16 reveló la relación existente, lo cual mostró que la correlación de Spearman es baja ($\rho(97) = .375^{**}$) con una significancia $p = .000$, la cual es menor a .05%, sugiriendo una relación baja pero significativa entre inteligencia artificial y la fiabilidad, es por ello que se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

Hipótesis específica 2

H0: La relación no es positiva ni significativa entre la inteligencia artificial y la capacidad de respuesta en la atención a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chíncha, 2025.

H1: La relación es positiva y significativa entre la inteligencia artificial y la capacidad de respuesta en la atención a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chíncha, 2025

Tabla 17
Correlación de inteligencia artificial y la dimensión capacidad de respuesta

<i>Capacidad de respuesta</i>	
	<i>Coefficiente de correlación .417**</i>
<i>Inteligencia artificial</i>	<i>Sig. (Bilateral) .000</i>
	<i>N 97</i>

**La correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01 (bilateral)

Se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) en base a los señala la tabla 17, la cual muestra una correlación de Spearman positiva y moderada ($\rho(97) = .417^{**}$) con una significancia $p = .000$, que es inferior al 1%. Esto indica una relación moderada y significativa entre la inteligencia artificial y la capacidad de respuesta.

Hipótesis específica 3

H0: La relación no es positiva ni significativa entre la inteligencia artificial y la seguridad en la atención a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.

H1: La relación es positiva y significativa entre la inteligencia artificial y la seguridad en la atención a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025

Tabla 18

Correlación de inteligencia artificial y la dimensión seguridad

<i>Seguridad</i>	
	<i>Coefficiente de correlación .540**</i>
<i>Inteligencia artificial</i>	<i>Sig. (Bilateral) .000</i>
	<i>N 97</i>

**La correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01 (bilateral)

Con una significancia de $p = .000$, que es inferior a 1%, la tabla 18 muestra una correlación de Spearman positiva y moderada ($\rho(97) = .540^{**}$). Esto sugiere que existe una relación moderada y significativa entre la inteligencia artificial y la seguridad; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1).

Hipótesis específica 4

H0: La relación no es positiva ni significativa entre la inteligencia artificial y la empatía en la atención a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.

H1: La relación es positiva y significativa entre la inteligencia artificial y la empatía en la atención a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.

Tabla 19

Correlación de inteligencia artificial y la dimensión empatía

<i>Empatía</i>	
	<i>Coficiente de correlación .377**</i>
<i>Inteligencia artificial</i>	<i>Sig. (Bilateral) .000</i>
	<i>N 97</i>

**La correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,05 (bilateral)

La tabla 19 reveló la relación existente, lo cual mostró que la correlación de Spearman es baja ($\rho(97) = .377^{**}$) con una significancia $p = .000$, la cual es menor a .05%, sugiriendo una relación baja pero significativa entre inteligencia artificial y la empatía, es por ello que se acepta la hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0).

Hipótesis específica 5

H0: La relación no es positiva ni significativa entre la inteligencia artificial y los elementos tangibles en la atención a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.

H1: La relación es positiva y significativa entre la inteligencia artificial y los elementos tangibles en la atención a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.

Tabla 20
Correlación de inteligencia artificial y la dimensión elementos tangibles

<i>Elementos tangibles</i>	
	<i>Coeficiente de correlación .550**</i>
<i>Inteligencia artificial</i>	<i>Sig. (Bilateral) .000</i>
	<i>N 97</i>

**La correlación es estadísticamente significativa al nivel de 0,01 (bilateral)

Con una significancia de $\rho = .000$, que es inferior a 1%, la tabla 20 muestra una correlación de Spearman positiva y moderada ($\rho(97) = .550^{**}$). Esto sugiere que existe una relación moderada y significativa entre la inteligencia artificial y los elementos tangibles; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

5.5. Discusión de resultados

Este apartado explica la relación entre la inteligencia artificial (IA) y la calidad del servicio al usuario en la Municipalidad Provincial de Chíncha durante el año 2025. La discusión se organizó según los objetivos del estudio, contrastando los resultados con los antecedentes y las bases teóricas; sin embargo, por el alcance correlacional y de diseño no experimental, las interpretaciones se formulan como correlación. En ese contexto, el aporte principal del estudio es aportar evidencia para la toma de decisiones: identificar que, en este contexto municipal, a mayores niveles de IA se relacionan con mejores valoraciones de calidad del servicio, lo que orienta prioridades de gestión y mejora continua de calidad.

En relación con el objetivo general los resultados inferenciales identifican una correlación de Spearman positiva y fuerte ($\rho = .746$, $p < .001$), lo cual permite aceptar la hipótesis general y afirmar que existe una relación significativa y directa entre la IA y la calidad del servicio percibida por el usuario. Este hallazgo proporciona evidencia empírica contundente

que respalda la justificación teórica del estudio, que refiere que la IA, como tecnología emergente, tiene el potencial de optimizar los procesos administrativos como: automatización de tareas y mejorar la efectividad en la prestación de servicios públicos (Ley N° 31814). Por lo que, la IA aparece como un medio estratégico asociado a mejores desempeños en la atención. En el ámbito municipal, esto permite tomar una decisión razonable, como la de priorizar intervenciones de transformación digital con componentes de IA en puntos críticos que sufren los usuarios, acompañados de estándares operativos que permitirán identificar si dichas mejoras del servicio se mantendrán en el tiempo.

Este resultado es consistente con estudios previos, aunque presenta matices importantes, como los estudios de Maurtua (2024) quien encontró una correlación positiva moderada ($\rho = 0.628$) entre la IA y la modernización de la gestión administrativa, la correlación más fuerte hallada en el presente estudio (0.746) puede interpretarse como que, cuando la variable de resultado es la calidad del servicio al usuario (más cercana a la experiencia ciudadana), la asociación con la IA se percibe con mayor intensidad. Este hallazgo es útil para la Municipalidad Provincial de Chincha porque orienta el enfoque del portafolio digital: si la prioridad institucional es mejorar la experiencia y la percepción ciudadana, conviene focalizar casos de uso de IA vinculados a atención y gestión de solicitudes (por ejemplo, clasificación de solicitudes, respuestas guiadas, derivación inteligente, seguimiento automatizado de plazos), sin asumir que por sí solos “mejorarán” el servicio, sino como componentes que se asocian a mejores resultados cuando se integran a procesos bien gobernados.

Desde la perspectiva de la teoría de la complejidad, la relación observada puede entenderse como un patrón sistémico: en organizaciones públicas con múltiples interdependencias, la adopción de la IA suele ir acompañada de cambios simultáneos en

prácticas de gestión, coordinación y manejo de información. Por ello, la correlación hallada podría estar reflejando que las unidades con mayor IA también presentan mejores condiciones organizacionales, lo cual se vincula con mejores niveles de calidad percibida. Esta aclaración fortalece la discusión porque reconoce variables intervinientes plausibles y, al mismo tiempo, orienta implicancias prácticas. Por lo que la introducción de la IA no solo automatiza tareas aisladas, sino que actúa como un catalizador que reorganiza flujos de trabajo, mejora la comunicación y genera nuevos patrones de comportamiento, culminando en una mejora global del sistema, pues la IA al procesar información y adaptarse de forma proactiva, reduce a la rigidez burocrática y aumenta la residencia sistémica, lo cual es fundamental para la gobernanza pública moderna (González, 2009).

Asimismo, el hallazgo se alinea con el diagnóstico de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (2022), que identifica el “insuficiente aprovechamiento del uso estratégico de las TIC” como una limitante de la capacidad de gestión pública. En ese marco, el resultado aporta evidencia local para recomendar (sin inferir causalidad) decisiones de gestión basadas en asociación: donde se busque elevar la calidad de servicio, es razonable fortalecer el componente digital como la IA junto con prácticas de control del servicio. En términos aplicados, se podría operacionalizar con un mapa de procesos priorizado por demandas/quejas, o en indicadores antes-después para monitorear el tiempo en la atención y gestión administrativa.

Discusión de las dimensiones de la calidad del servicio, basado en el modelo SERVQUAL (Parasuraman et. al., 1985), permite desglosar la influencia de la IA y comprender sus mecanismos de acción de manera más específica.

5.5.1. Respecto al objetivo específico 1

Se encontró una correlación positiva y baja ($\rho = .375$, $p < 0,001$) entre la IA y la fiabilidad del servicio. La fiabilidad, entendida como la capacidad de prestar el servicio prometido de forma precisa y consistente (Duque, 2005), constituye una expectativa fundamental de los usuarios, ya que se vincula con el cumplimiento, la exactitud y la ausencia de errores en la atención y en los trámites.

Este hallazgo indica que mayores niveles de uso de IA se asocian con mayores niveles de fiabilidad percibida, aunque la magnitud de la relación sugiere que esta dimensión depende en gran medida de otros factores, lo cual puede interpretarse a que la implementación de la IA en la municipalidad está en una fase inicial, debido a que su uso está centrado más en la interfaz con el usuario (capacidad de respuesta) que en el mejoramiento de los procesos internos que brindan el soporte a la gestión administrativa. Según Aquino (2023) refiere que la IA puede promover la eficiencia en los procesos críticos que demanden una mayor rigurosidad en aspectos de contrataciones, lo cual está directamente relacionado a la fiabilidad. Sin embargo, la percepción del personal administrativo de la municipalidad, señala que este potencial aún no se ha materializado plenamente. Por lo que este resultado orienta a dar prioridad a casos de uso de IA en clasificación de expedientes, alertas en el cumplimiento de plazos, validación de requisitos y trazabilidad en los datos, pero de forma estandarizada, porque la fiabilidad tiende a mejorar cuando la tecnología y el control del proceso avanzan de forma conjunta.

5.5.2. Respecto al objetivo específico 2

Se evidencio una correlación fue positiva y moderada ($\rho = .417$, $p < 0,001$) entre la IA con la capacidad de respuesta, lo cual es uno de los hallazgos más coherentes, con la naturaleza de esta dimensión, ya que la capacidad de respuesta se relaciona con la

disposición y rapidez para ayudar a los usuarios, lo que puede reflejarse con mayor claridad cuando existen herramientas tecnológicas que agilizan la atención, derivan consultas y facilitan respuestas oportunas.

En términos interpretativos (sin inferir causalidad), la asociación moderada sugiere que, en los espacios donde la IA está más integradas a la atención, también se reporta mayor prontitud y disponibilidad percibida. Este hallazgo coincide con el estudio de Ramírez-Hernández et al. (2023), que plantea el uso de chatbots y estructuras conversacionales en los gobiernos locales para superar las limitaciones de interfaces estáticas para mejorar la interacción con los usuarios. Además, la percepción de los trabajadores confirma que la IA se valora como un soporte para resolver las consultas frecuentes y liberar de esta forma más tiempo para el personal, permitiendo concentrar el esfuerzo humano para situaciones complejas que requieren el criterio humano, la contextualización de las normas y brindar un trato personalizado.

5.5.3. Respecto al objetivo específico 3

La relación entre la IA y la seguridad fue positiva y moderada, y corresponde a la correlación más alta reportada para esta dimensión ($\rho = -0.540$, $p < 0.001$). En SERVQUAL, la seguridad se vincula con generar confianza, lo cual incluye aspectos como competencia, cortesía y la credibilidad; en el contexto institucional también se asocia a confidencialidad, protección de información y predictibilidad del trámite.

Bajo el nivel correlacional, este hallazgo señala que los trabajadores perciben que la IA, distante de deshumanizar, tiene el potencial de fortalecer la confianza al brindar precisa información, asegurar la trazabilidad de los procesos administrativos y reducir la discrecionalidad. Este hallazgo resulta interesante porque contrasta con el escepticismo ciudadano sobre la ética de los algoritmos señalado por la UNESCO (2022). También se

opone a la preocupación sobre la protección de datos personales que destacan los estudios de Mejia (2023) y Suclupe y León (2023). En ese sentido, la percepción positiva podría reflejar que, en la práctica cotidiana de la entidad, los beneficios asociados a control y transparencia son más visibles que los riesgos, al menos desde la perspectiva del personal administrativo; además, coinciden con la idea de la IA puede funcionar como un mecanismo de control que brinda legalidad y promueve la democratización, según como sugiere Maita et al. (2022)

5.5.4. Respecto al objetivo específico 4

Se obtuvo una correlación positiva y baja entre la IA con la empatía ($\rho=.337$, $p < 0.001$), lo cual era previsible y refleja una de las tensiones centrales en la implementación de la IA en la atención a usuarios, ya que, si bien la IA puede facilitar una atención más personalizada a los usuarios en la diversidad de la complejidad de la gestión pública, no puede replicar la conexión emocional genuina.

Interpretado desde el alcance correlacional, el hallazgo indica que la IA puede asociarse con mejoras limitadas en empatía percibida, probablemente cuando reduce fricciones (esperas, confusión, falta de información) y permite que el personal disponga de más tiempo para la interacción humana. En línea con lo planteado por Ocaña-Fernández et al. (2021), resulta pertinente señalar que uno de los desafíos más apremiantes de la inteligencia artificial radica precisamente en preservar aquellas dimensiones inherentemente humanas del servicio. De este modo, el resultado obtenido no menoscaba en absoluto el rol de la IA; antes bien, los circunscribe a un ámbito más realista: su función más plausible consiste en complementar la atención, sirviendo de respaldo al servidor público para que éste desempeñe con mayor solvencia sus labores, optimizando la eficiencia operativa sin

que ello suponga merma alguna en la calidad humana que debe caracterizar la atención al usuario.

5.5.5. Respecto al objetivo específico 5

Por último, los datos revelan una correlación positiva de intensidad moderada entre la IA y los elementos tangibles ($\rho = 0.550$, $p < 0.001$). Si bien la inteligencia artificial constituye por definición una tecnología intangible, su incorporación suele ir acompañada de una modernización palpable en términos de equipamiento, conectividad, sistemas informáticos, plataformas y canales digitales, aspectos que pueden incidir decisivamente en la manera como los usuarios perciben la dimensión de “tangibilidad” inherente a la calidad del servicio.

Desde una perspectiva meramente correlacionar, este resultado permite inferir que la IA es asimilada por los usuarios como un componente tangible de la calidad del servicio, interpretación que resulta coherente con lo establecido en la Norma Técnica N°001-2022-PCM/SGP, la cual promueve activamente la innovación tecnológica como mecanismo para optimizar la eficiencia estatal y reducir las brechas con la prestación de servicios. En consecuencia, la inteligencia artificial se vincula no únicamente con herramientas propiamente “inteligentes”, sino también con señales externas de modernización que el ciudadano interpreta como indicadores de mejora en el servicio, percibiéndolo como más transparente, expeditivo y susceptible de seguimiento.

Conclusiones

En lo que respecta al objetivo general de la investigación, cabe concluir que el estudio ha logrado demostrar de manera fehaciente la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa entre la inteligencia artificial y la calidad de servicio percibida por los usuarios de la Municipalidad Provincial de Chincha. Los resultados obtenidos, sustentados en una correlación robusta ($\rho=0,746$; $p<0,001$), corroboran la hipótesis general que postulaba la IA como factor determinante en el mejoramiento de la calidad del servicio. Este hallazgo pone de relieve el potencial transformador que la inteligencia artificial encierra para la gestión pública, en la medida que permite optimizar procesos administrativos, automatizar tareas rutinarias y, en la última instancia, elevar la satisfacción ciudadana mediante una atención más eficiente y personalizada. De ahí que resulte imperativo impulsar la implementación de soluciones basadas en inteligencia artificial, las cuales no solo redundarán con mayor eficiencia operativa, sino que fortalecerán la capacidad de la municipalidad para responder de manera proactiva ante las demandas de la ciudadanía, alineándose así con las tendencias de modernización del Estado y con la búsqueda de una administración pública más ágil y genuinamente centrada en el ciudadano (ENIA 2021-2026).

En cuanto al objetivo específico 1, se concluye que la inteligencia artificial mantiene una relación positiva y significativa con la fiabilidad de la calidad del servicio, aun cuando la magnitud de dicha asociación resulta modesta ($\rho=0,375$; $p<0,001$). Ello indica que, si bien la IA contribuye indudablemente la consistencia y precisión en la prestación de servicios mediante la automatización de procesos y la reducción de errores, su incidencia en la percepción global de fiabilidad no alcanza aún la intensidad observada en otras dimensiones del servicio. Cabe suponer que la fiabilidad constituye una cualidad de naturaleza multifacética, donde la IA actúa como un componente que mejora la infraestructura operativa, pero cuya

percepción por parte del usuario depende a sí mismo de elementos ajenos a la tecnología misma.

Respecto al objetivo específico 2, concluye que la inteligencia artificial se vincula positivamente con la capacidad de respuesta en la calidad del servicio, evidenciándose una correlación de intensidad moderada ($\rho=0.417$; $p<.000$). Esta dimensión, que abarca la disposición y prontitud para atender las necesidades de los usuarios, presenta una asociación consistente con la naturaleza operativa de las herramientas de IA, particularmente en lo relativo a la automatización de consultas frecuentes, la derivación inteligente de trámites y la reducción de tiempos de espera. Los resultados sugieren que el personal administrativo percibe la inteligencia artificial como un habilitador tecnológico que potencia sensiblemente la agilidad en la atención a los usuarios.

En relación con el objetivo 3, se concluye que la inteligencia artificial mantiene una relación positiva y moderada con la seguridad del servicio al usuario, con una correlación de ($\rho=.540$; $p<.000$). Este hallazgo destaca el papel que la IA desempeña en el fortalecimiento de la confianza ciudadana, principalmente a través de la implementación de sistemas avanzados de autenticación, detección de fraudes y protección de datos personales, la contribución de la inteligencia artificial a la seguridad de la información y a la integridad de los procesos administrativos refuerza la percepción de un entorno de servicio libre de riesgos e incertidumbres, aspecto fundamental para la interacción del ciudadano con la administración pública.

Con respecto al objetivo 4, se concluye que la inteligencia artificial se relaciona positivamente con la empatía en la calidad del servicio, aun cuando la correlación resulta débil ($\rho=.377$; $p<.000$). Esta asociación limitada refleja la tensión inherente entre la automatización tecnológica y la dimensión propiamente humana del servicio público. Si bien

la IA puede contribuir indirectamente a la A empatía a liberar tiempo del personal para atender casos complejos que demandan intervención personalizada, resulta evidente que no puede suplir la conexión emocional genuina que debe establecerse entre el servidor público y ciudadano. El hallazgo subraya que la implementación de la inteligencia artificial debe concebir como complementaria, nunca como sustitutiva, de las competencias relacionales del personaje municipal.

Finalmente, en lo que atañe al objetivo 5, se concluye que la inteligencia artificial se asocia positivamente con los elementos tangibles de la calidad del servicio, evidenciándose una correlación de intensidad moderada ($r=0.550$; $p<.000$). A pesar de que la IA constituye por su naturaleza una tecnología intangible, su adopción se vincula estrechamente con la modernización visible de la infraestructura tecnológica, los canales digitales de atención y los sistemas de información, elementos que los usuarios interpretan como señales inequívocas de mejora en la calidad del servicio. Esta percepción permite sostener que la inteligencia artificial opera a sí mismo como un indicador tangible de modernización institucional en la experiencia del usuario.

En síntesis, la presente investigación aporta evidencia empírica original sobre la asociación entre la inteligencia artificial y la calidad del servicio en el ámbito de un gobierno local peruano, contexto caracterizado por un rezago notable en la implementación de tecnologías disruptivas a pesar del marco normativo favorable que lo sustenta. Los resultados demuestran que, incluso en escenarios de adopción incipiente, la IA se configura como una variable estratégicamente asociada a la mejorad de la calidad del servicio público, particularmente en dimensiones operativas (capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles) más que en dimensiones que dependen de procesos internos consolidados (fiabilidad) o de atributos inherentemente humanos (empatía)

Recomendaciones

En base a los hallazgos obtenidos y atendiendo a la problemática central identificada la brecha crítica entre la disponibilidad normativa y tecnológica de la IA y su implementación efectiva para mejorar la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Chíncha se presentan las siguientes recomendaciones, concebidas como alternativas viables de solución:

Recomendación 1: Diseñar e implementar un plan de adopción gradual de inteligencia artificial focalizado en la atención a los usuarios

Considerando que la correlación más fuerte se observó con la dimensión de capacidad de respuesta y los elementos tangibles, se recomienda a la entidad priorizar la implementación de herramientas de inteligencia artificial orientada a la interfaz ciudadana, específicamente chatbots para la atención de consultas de primer nivel, sistemas de clasificación automática de solicitudes y plataformas de seguimiento de trámites. Esta recomendación se sustenta en la evidencia de que la inteligencia artificial genera mayor valor percibido cuando se aplica a procesos de alta frecuencia y visibilidad para el usuario, reduciendo tiempos de espera y estandarizando respuestas. La viabilidad de esta intervención está garantizada por la existencia de experiencias exitosas en el ámbito nacional (chatbots Suyay del MIDIS) que pueden servir como referentes, así como por la infraestructura digital básica ya disponible en la municipalidad. Se sugiere una fase piloto de seis meses en las áreas de mayor demanda ciudadana (licencias, tributos y registro civil), con indicadores de seguimiento en tiempos de respuesta y satisfacción de los usuarios.

Recomendación 2: Fortalecer las capacidades digitales del personal administrativo mediante un programa sistemático de formación en inteligencia artificial

Considerando que el 29,9 % de los encuestados manifestó una postura neutral hacia la inteligencia artificial y que el 27,8 % expresó desacuerdo, se recomienda implementar un

programa de capacitación continua que trascienda el uso instrumental de herramientas y desarrolle competencias en comprensión algorítmica, gestión ética de datos y diseño de procesos automatizados. Esta recomendación aborda directamente el factor organizacional identificado en el diagnóstico de la PCM (2021), que señala que el 60 % del servidor público presenta limitaciones en el uso de herramientas tecnológicas. La viabilidad de esta propuesta radica en la articulación con la escala de innovación y productividad de la inteligencia artificial operacionalizada en el presente estudio, que identifica específicamente la adaptabilidad a nuevos productos y procesos como indicador clave. Por lo que se sugiere que se establezca convenios con instituciones de educación superior de la provincia y región para la certificación de competencias, con evaluaciones previas y posteriores que permitan medir el impacto formativo

Recomendación 3: Desarrollar un marco de gobernanza de datos que sustente la implementación ética y segura de la inteligencia artificial.

Considerando la notable falta de consenso observada sobre el marco normativo (40,21 % de respuestas neutrales y 35 % en desacuerdo con la existencia de normativas claras), se recomienda a la municipalidad establecer protocolos internos de gobernanza de datos que definan responsabilidades, flujos de información, estándares de calidad de datos para garantizar la privacidad, alineados al Decreto Supremo N. ° 115-2025-PCM y a la Norma Técnica N. ° 001-2022-PCM/SGP. Esta recomendación es viable porque no requiere asignación presupuestaria para tecnología sino procesos de ordenamiento institucional y responde a la correlación significativa encontrada entre la inteligencia artificial y seguridad ($\rho = 0,540$), que indica que la confianza en la tecnología está condicionada a la percepción de la protección de la información. Por lo que se propone la conformación de un área de datos municipal, incluso

con recursos existentes, que supervise la trazabilidad de los procesos administrativos automatizados.

Recomendación 4: Rediseñar los procesos administrativos críticos integrando la inteligencia artificial para mejorar la fiabilidad del servicio.

Atendiendo a que la dimensión fiabilidad presento la correlación más baja ($\rho = 0,375$), se recomienda realizar un mapeo y rediseño de los procesos en las áreas de licencias, obras y administración tributaria, identificando los puntos críticos donde los algoritmos de clasificación, validación automática de requisitos y alertas de cumplimiento de plazos puedan reducir errores y variabilidad en la atención. Esta recomendación se fundamenta en la evidencia de que la fiabilidad mejora cuando la tecnología se integra a procesos estandarizados y controlados, más cuando se limita a la interfaz con el usuario. Su viabilidad está garantizada por la Norma Técnica N. ° 002-2025-PCM/SGP, que promueve la gestión por procesos en los gobiernos locales, y por la disponibilidad de soluciones de bajo costo basadas en software libre para automatización de flujos de trabajo. En ese sentido se sugiere priorizar procesos de alta carga transaccional y reclamos que son recurrentes en los usuarios.

Recomendación 5: Establecer un sistema de medición continua de la satisfacción del usuario que alimente la mejora de los servicios basados en inteligencia artificial

Finalmente, se recomienda implementar mecanismos sistemáticos de retroalimentación ciudadana como encuestas automatizadas post-atención, análisis de la percepción en interacciones digitales, paneles de ciudadanos que permitan monitorear la evolución de la calidad del servicio y ajustar las herramientas de inteligencia artificial según las expectativas cambiantes de los usuarios. Esta recomendación se sustenta en el modelo SERQUAL adoptado en la investigación, que postula la mejora continua mediante la reducción de brechas entre expectativas y percepciones, y resulta viable mediante la integración de

módulos de evaluación en los canales digitales de atención. La correlación fuerte encontrada entre la inteligencia artificial y la calidad del servicio ($\rho = 0,746$) sugiere que las intervenciones tecnológicas deben ser monitoreadas para verificar que se mantienen en el tiempo y responden efectivamente a las necesidades ciudadanas, evitando la deshumanización del trato que advierte la literatura especializada.

Referencias

- Aquino Antón, D. R. (2023). La inteligencia artificial como herramienta para fortalecer la eficiencia y transparencia en las contrataciones del Estado en Perú.
- Carranza Barona, J. C., Segura Torres, V. E., & Defas Ayala, R. V. (2023). La inteligencia artificial en los procesos de administración pública: Artificial intelligence in public administration processes. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(6). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i6.1541>
- Carrasco Díaz, S. (2005). Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. San Marcos.
- CEPLAN (2021). Inteligencia artificial: Desafíos y oportunidades para el Perú. Gob.pe. Recuperado el 10 de abril de 2025, de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3294013/CEPLAN%20Inteligencia%20artificial%3A%20desaf%3ADos%20y%20oportunidades%20para%20el%20Per%C3%BA.pdf?v=1656342269>
- Congreso de la República. (04 de julio de 2023). Artículo único [Título preliminar] Ley que promueve el uso de la inteligencia artificial en favor del desarrollo económico y social del país [Ley 31814] DO: 2192926-1
- Criado, J. I. (2021). Inteligencia Artificial (y Administración Pública). *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, 348-372. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2021.6097>
- Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital, (2020). Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, Aprueban disposiciones para la implementación de la Estrategia Nacional de Gobierno Digital, (2021). Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/es/institucion/pcm/normas-legales/1705101-029-2021-pcm>
- Decreto Supremo N. ° 115-2025-PCM. (2025, 5 de marzo). Normas Legales, Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/7133522-115-2025-pcm>

- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, 15(25), 64-80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial (ENIA) 2021-2026. Decreto Supremo N. ° 115-2025-PCM. (2025, 5 de marzo). Normas Legales, Diario Oficial El Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/7133522-115-2025-pcm>
- Fallas, Jorge. (2012). Prueba de hipótesis. Recuperado de: <http://www.ucipfg.Com/Repositorio/MGAP/MGAP>, 5.
- González, J., (2009) La teoría de la complejidad. Dyna, 76 (157), 243-245
- Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 6ta edición. México D.F: Mc. Graw Hill; 2014. [Citado el 10 de abril de 2025]. Disponible en: http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp_content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf<https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1102-1119>
- Luna Garcia, M. J. S. (2023). El estado peruano en la implementación de la inteligencia artificial en la modernización del estado, 2023.
- Madan, R., & Ashok, M. (2023). AI adoption and diffusion in public administration: A systematic literature review and future research agenda. Government Information Quarterly, 40(1), 101774. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101774>
- Maita Cruz, Y. M., Flores Sotelo, W. S., Maita Cruz, Y. A., & Cotrina Aliaga, J. C. (2022). Inteligencia artificial en la gestión pública en tiempos de Covid-19. Revista de Ciencias Sociales. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38167>
- Maurtua Quevedo, E. R. (2024). La Inteligencia Artificial y modernización de la gestión administrativa en la Región Piura, 2024 [Tesis]. Universidad Cesar Vallejo.
- Mejia Arbildo, T. C. (2023). Inteligencia artificial y sus efectos en la protección de datos personales en la ley No29733, Lima, 2023.
- Miranda, M. (2017). Calidad del servicio y satisfacción del paciente que acude a la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa 2017 [Tesis

de pregrado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional UCSM. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/cd9dd2ff-7aef-46d0-858c-2aff766a6831>

Ñaupas, H., Mejía, E., Nova, E., & Villagómez, A. (2014) Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis-4ª, edición, Bogotá: Ediciones de la U.2014

Ocaña-Fernández, Y., Valenzuela-Fernández, L. A., Vera-Flores, M. A., & Rengifo-Lozano, R. A. (2021). Inteligencia artificial (IA) aplicada a la gestión pública. Revista Venezolana de Gerencia, 26(94), 696-707. <https://doi.org/10.52080/rvgv26n94.14>

OECD. (2021). AI and the future of skills, volume 1: Capabilities and assessments. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/398fa287-en>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41–50. doi.org

Pico-Caballero, G. B., & Linzán-Saltos, M. F. (2023). Gestión pública y su influencia en la satisfacción del usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio Portoviejo, provincia de Manabí. MQRInvestigar, 7(4), 1102-1119.

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (2022) Presidencia del Consejo de Ministros. (2022, 21 de agosto). Decreto Supremo N.º 103-2022-PCM. Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2097747-1>

Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública. (2025, 4 de febrero). Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP). www.gob.pe

Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública. (2022, 11 de noviembre). Norma Técnica N° 001-2022-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios del Sector Público (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP). www.gob.pe

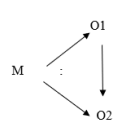
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2025, 9 de septiembre). *Decreto Supremo N. ° 115-2025-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley N. ° 31814, Ley que promueve el uso de la inteligencia artificial en favor del desarrollo económico y social del país*. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/7133522-115-2025-pcm>
- Ramírez-Hernández, P., Valle Cruz, D., & Mendoza Méndez, R. V. (2023). Revisión de los chatbots basados en inteligencia artificial en la administración pública: Hacia una arquitectura para el gobierno. *Espacios Públicos*, 24(60). <https://doi.org/10.36677/espaciospublicos.v23i60.21317>
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud.
- Ribeiro A. (2003). Satisfacao dos utentes com os cuidados de enfermagem. Construcáo e validacao de um instrumento de medida. Dissertacao apresentada a escola superior de enfermagem s. Joao, para concurso de provas públicas para profesor coordenador na área científica de ciencias de enfermagem. Porto
- Rodríguez S. y Rodríguez R. (1986) Teoría y diseño de investigación científica. Lima_Editorial Atusparía. 222 p.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. (1ª ed.). Universidad Ricardo Palma, Lima – Perú.
- Sharma, G. D., Yadav, A., & Chopra, R. (2020). Artificial intelligence and effective governance: A review, critique and research agenda. *Sustainable Futures*, 2, 100004. <https://doi.org/10.1016/j.sftr.2019.100004>
- Suclupe Amat y León, M. R. (2023). La inteligencia artificial (ChatGPT) y la afectación de derechos de datos personales. Universidad Cesar Vallejo.
- UNESCO. (2019, 18 septiembre). La UNESCO ha publicado el primer consenso sobre la inteligencia artificial y la educación. UNESCO. <https://www.unesco.org/es/articles/la-unesco-ha-publicado-el-primer-consenso-sobre-la-inteligencia-artificial-y-la-educacion>

- UNESCO. (2022). Aplicación de la recomendación sobre la Ética de la Inteligencia Artificial. Paris: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- UNESCO. (2022). Recomendaciones sobre la Ética y la Inteligencia Artificial. (pág. 43). Paris: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- UNESCO. (2024, mayo 23). *Perú: colaboración en inteligencia artificial para la implementación de la metodología de evaluación.*
[https://www.unesco.org/es/articles/peru-colaboracion-en-inteligencia-artificial-para-la-implementacion-de-la-metodologia-de-evaluacion.](https://www.unesco.org/es/articles/peru-colaboracion-en-inteligencia-artificial-para-la-implementacion-de-la-metodologia-de-evaluacion)
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf;jsessionid=718689FC512C381791C814265536A00F?sequence=1
- Wang, C., Teo, T. S. H., & Janssen, M. (2021). Public and private value creation using artificial intelligence: An empirical study of AI voice robot users in Chinese public sector. *International Journal of Information Management*, 61, 102401.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102401>
- Yuni, J. y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar* (3ª ed.). Brujas.
- Zavala Hoppe, A. N., Merchán Villafuerte, K. M., Véliz Castro, T., & Falconi Ayón, P. M. (2024). Gestión y calidad de atención al usuario en el sector público en Latinoamérica. *Enfermería Investiga: Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*, 9(2).

Apéndices

Apéndice 1: Matriz de consistencia

Título: La inteligencia artificial y la calidad del servicio del usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo se relaciona la inteligencia artificial en la calidad del servicio del usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la inteligencia artificial se relaciona en la fiabilidad del usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025? • ¿De qué manera la inteligencia artificial se relaciona en la sensibilidad 	<p>Objetivo General</p> <p>Explicar cómo la inteligencia artificial se relaciona con la calidad del servicio del usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera la inteligencia artificial se relaciona en la fiabilidad del usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025. 	<p>Hipótesis General</p> <p>La inteligencia artificial se relaciona positivamente en la calidad del servicio del usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La inteligencia artificial se relaciona positivamente en la fiabilidad del usuario 	<p>Inteligencia artificial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tecnología emergente • Innovación y productividad • Marco normativo <p>Calidad del servicio</p>	<p>Enfoque: cuantitativo</p> <p>Tipo: básica</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Transeccional</p> <p>Esquema</p>  <pre> graph TD M[M] --- D[...] D --> O1[O1] D --> O2[O2] </pre> <p>Población: 130</p> <p>Muestra: 97</p>

<p>del usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera la inteligencia artificial se relaciona en la seguridad del usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025? • ¿De qué manera la inteligencia artificial se relaciona en la empatía del usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025? • ¿De qué manera la inteligencia artificial se relaciona en los elementos tangibles del usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera la inteligencia artificial se relaciona con la sensibilidad del usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025. • Determinar de qué manera la inteligencia artificial se relaciona con la seguridad del usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025. • Determinar de qué manera la inteligencia artificial se relaciona con la empatía en el usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha. 2025 	<p>de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La inteligencia artificial se relaciona positivamente en la sensibilidad del usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025. • La inteligencia artificial se relaciona positivamente en la seguridad del usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles 	<p>Técnicas de recolección de datos: encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica de procesamiento de datos: SPSS</p>
--	--	---	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar de qué manera la inteligencia artificial se relaciona con los elementos tangibles del usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025. 	<ul style="list-style-type: none"> • La inteligencia artificial se relaciona positivamente en la empatía del usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025. • La inteligencia artificial se relaciona positivamente en los elementos tangibles del usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025. 		
--	---	---	--	--

Apéndice 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Inteligencia artificial	Tecnología emergente de propósito general que tiene el potencial de mejorar el bienestar de las personas, contribuir a una actividad económica global sostenible positiva, aumentar la innovación y la productividad, y ayudar a responder a los desafíos globales clave. (Ley 31814, 2023)	Tecnología emergente	Nuevas tecnologías Inversión en I+D (Investigación y Desarrollo) Impacto en la eficiencia operativa
		Innovación y productividad	Desempeño laboral Adaptabilidad de nuevos productos
		Marco normativo	Cumplimiento normativo Cumplimiento de actividades programadas Actualización y formación sobre normativas
Calidad del servicio	El modelo SERVQUAL establece que la calidad del servicio se entiende como la percepción que tiene el cliente respecto a la entrega de un servicio, en comparación con las expectativas que se había formado previamente. En este sentido, es fundamental reconocer que la calidad del servicio no se puede	Fiabilidad	Cumplimiento de expectativas Servicio fiable Servicio cuidadoso
		Capacidad de respuesta	Servicio rápido Servicio adecuado Atención al usuario

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
	evaluar de manera objetiva; en cambio, es una experiencia subjetiva que varía según la interpretación y vivencia de cada cliente. (Zeithaml et al. 1985)	Seguridad	Credibilidad Confianza
		Empatía	Atención individualizada
		Elementos tangibles	Apariencia física Instalaciones físicas

Apéndice 3: Instrumento de investigación



INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Estimado(a) usuario(a):

El presente cuestionario forma parte de una investigación de pregrado, y tiene como objetivo explicar cómo la inteligencia artificial se relaciona en la calidad del servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025. Los datos recopilados serán tratados de manera responsable y respetando el principio de confidencialidad, por lo que solicitamos a su persona responder cada uno de los ítems.

Indicaciones:

Lea atentamente cada uno de los enunciados y marque la alternativa que crea conveniente con un aspa(X). Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas, responda con sinceridad de acuerdo con su criterio.

PARTE 1: VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS:

Edad:

1. De 18 a 35 años
2. De 36 a 50 años
3. De 51 a más años

Estado civil:

1. Soltero(a)
2. Casado(a)
3. Viudo(a)
4. Divorciado(a)

Grado de instrucción:

1. Técnico superior

2. Superior universitario
3. Maestría
4. Doctorado

Sexo:

1. Masculino
2. Femenino

PARTE 2: ITEMS:

Escala de valores				
TED =Totalmente en desacuerdo	ED = En desacuerdo	NED/ND = Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	DA = De acuerdo	TDA = Totalmente de acuerdo

N°	Dimensiones/ítems	Escala de valores				
		TED	ED	NED/N	DA	TDA
Dimensión: Tecnología emergente		1	2	3	4	5
1	Consideras que la inteligencia artificial representa una de las tecnologías emergentes más relevantes en la actualidad					
2	En qué medida crees que la inteligencia artificial está contribuyendo a la innovación y en el desarrollo de nuevas aplicaciones tecnológicas					
3	Consideras que la inteligencia artificial mejorará significativamente las nuevas tecnologías en los próximos 5 años					
4	Será necesario asignar inversión para el avance y el uso de la inteligencia artificial en la institución					
5	Consideras que la inversión es suficiente para generar innovaciones significativas en el campo de la inteligencia artificial.					
6	Consideras que es crítica la inversión en I+D para mantener la competitividad de la inteligencia artificial en el mercado de tecnologías emergentes					

7	El avance de la inteligencia artificial está transformando significativamente la manera en que interactuamos con las tecnologías.					
8	La inteligencia artificial está demostrando un progreso constante en términos de innovación y aplicación de nuevas tecnologías.					
9	Consideras que es efectiva a la implementación de la inteligencia artificial en la reducción de costos operativos en tu organización					
10	Estarías de acuerdo con la implementación de la inteligencia artificial en tu organización					
11	Creo que el desarrollo de la inteligencia artificial como tecnología emergente tendrá un impacto positivo en la mejora de la calidad de atención a los usuarios					
Dimensión: Innovación y productividad		TED 1	ED 2	NED/ND 3	DA 4	TDA 5
12	La inteligencia artificial impulsa la innovación al mejorar la eficiencia de los procesos administrativos					
13	Consideras que la integración de tecnologías basadas en inteligencia artificial favorece la creación de mejores servicios al usuario.					
14	La implementación de soluciones de inteligencia artificial está transformando los métodos tradicionales de atención en la institución.					
15	Consideras que la inteligencia artificial tiene el potencial de revolucionar los puntos clave mediante la innovación tecnológica.					
Dimensión: Marco normativo		TED 1	ED 2	NED/ND 3	DA 4	TDA 5
16	Considero que el marco normativo actual es adecuado para regular el desarrollo de la inteligencia artificial.					
17	El marco normativo debe evolucionar para asegurar que el desarrollo de la inteligencia artificial se realice de manera responsable y segura.					
18	Las regulaciones sobre inteligencia artificial son claras y proporcionan un entorno adecuado para la innovación tecnológica.					

19	Consideras necesario que se programe charlas de actualización a los empleados sobre las normativas relacionadas con la inteligencia artificial					
20	Consideras necesario que en las normativas internas de la organización se considere aspectos preventivos, y sanciones relacionadas sobre el uso inadecuado de la inteligencia artificial					



Universidad
Continental

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado(a) usuario(a):

El presente cuestionario forma parte de una investigación de pregrado, y tiene como objetivo explicar cómo la inteligencia artificial se relaciona en la calidad del servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Chincha, 2025. Los datos recopilados serán tratados de manera responsable y respetando el principio de confidencialidad, por lo que solicitamos a su persona responder cada uno de los ítems.

Indicaciones:

Lea atentamente cada uno de los enunciados y marque la alternativa que crea conveniente con un aspa(X). Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas, responda con sinceridad de acuerdo con su criterio.

Parte 2: Items:

Escala de valores				
TED =Totalmente en desacuerdo	ED = En desacuerdo	NED/ND = Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	DA = De acuerdo	TDA = Totalmente de acuerdo

N o.	Dimensiones /Ítems	Escala de valores				
		TED	ED	NED/ND	DA	TDA
		1	2	3	4	5
Dimensión: Fiabilidad						
1	La calidad de atención podría mejorar si utilizarías alguna herramienta de inteligencia artificial					
2	La atención que brindas podría ser más ordenada si utilizarías alguna herramienta de inteligencia artificial					
3	Si utilizarías alguna herramienta de inteligencia artificial podrías solucionar más rápido los problemas que se presentan con los usuarios					
4	Si utilizarías alguna herramienta de inteligencia artificial se reducirían los errores administrativos					
Dimensión: Capacidad de respuesta						

5	Las herramientas de inteligencia artificial harán que la atención al usuario sea rápida y eficaz					
6	Los inconvenientes que se presenten en la atención al usuario, podrán ser resueltos de forma efectiva.					
7	Estarías de acuerdo en utilizar alguna herramienta de inteligencia artificial para escuchar al usuario de forma directa					
8	Estarías de acuerdo en utilizar alguna herramienta de inteligencia artificial para atender a los usuarios cuando el personal administrativo esté ausente por un lapso de tiempo.					
Dimensión: Seguridad						
9	Consideras que las herramientas de inteligencia artificial son confiables					
10	Las herramientas de inteligencia artificial tendrán los conocimientos necesarios para poder atender de forma efectiva y humana a los usuarios					
11	Las herramientas de inteligencia artificial podrán atender y responder todas las preguntas de los usuarios					
12	Las herramientas de inteligencia artificial deberían tener acuerdos de confidencialidad en los datos de los usuarios.					
Dimensión: Empatía						
13	Considera que las herramientas de inteligencia artificial podrán atender a los usuarios con amabilidad, respeto y paciencia					

14	Considera que las herramientas de inteligencia artificial podrían explicar mejor a los usuarios sobre los trámites administrativos de la entidad.					
15	Estás de acuerdo en configurar las herramientas de inteligencia artificial para respetar distintos puntos de vista del usuario					
16	Estás de acuerdo en configurar las herramientas de inteligencia artificial para ser comprensivo con su enfermedad y estado de salud					
Dimensión: Elementos tangibles						
17	La entidad debería contar con herramientas de inteligencia artificial para la atención del usuario					
18	Considera necesario que la entidad cuente con material informativo sobre el uso de la inteligencia artificial (letreros, carteles y señalizaciones)					
19	Considera necesario que la entidad reparta material publicitario en físico sobre el uso de la inteligencia artificial a los usuarios.					
20	Considera necesario que la entidad capacite al personal sobre el uso de la inteligencia artificial					

Apéndice 4: Juicio de experto 01 sobre el instrumento de investigación

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

DIRIGIDO A: Personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chincha

OBJETIVO: Validar los ítems del cuestionario

INSTRUCCIONES: Por favor marque en cada casilla un aspa (X). La opción que considere debe aplicarse en cada ítem y realice, de ser necesarias, sus modificaciones y/u observaciones.

	Criterios				En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
	SÍ	NO	SÍ	NO				
Variable: Inteligencia artificial								
Ítems para la dimensión: Tecnología emergente								
1. ¿Consideras que la inteligencia artificial es importante en el desarrollo de las nuevas tecnologías emergentes?	X		X		X			

2. ¿Crees que la inteligencia artificial está avanzando en términos de innovación y aplicación de nuevas tecnologías?	X		X		X			
3. ¿Consideras que la inteligencia artificial mejorará significativamente las nuevas tecnologías en los próximos 5 años?	X		X		X			
4. ¿Cuán importante crees que es la inversión en I+D para el avance de la inteligencia artificial como tecnología emergente?	X		X		X			
5. ¿Cuán efectiva crees que es la inversión en I+D en la generación de innovaciones significativas en la inteligencia artificial?	X		X		X			

6 ¿Consideras que es crítica la inversión en I+D para mantener la competitividad de la inteligencia artificial en el mercado de tecnologías emergentes?	X		X		X			
7 ¿Estás de acuerdo con el nivel actual de inversión en I+D en el área de la inteligencia artificial?	X		X		X			
8 ¿Es significativo el impacto de la inteligencia artificial en la mejora de la eficiencia operativa en tu organización?	X		X		X			
9 ¿Consideras que es efectiva a la implementación de la inteligencia artificial en la reducción de costos operativos en tu organización?	X		X		X			

10 ¿Estarías de acuerdo con la implementación de la inteligencia artificial en tu organización?	X		X		X			
11 ¿Consideras que habrá un impacto de la inteligencia artificial en la optimización de los procesos operativos en tu organización?	X		X		X			
Ítems para la dimensión: Innovación y Productividad								
12 ¿Consideras que el marco normativo (leyes) será efectivo para las regulaciones en el desarrollo y uso de la inteligencia artificial en la organización?	X		X		X			
13 ¿Consideras que el marco normativo debe abordar los riesgos y responsabilidades	X		X		X			

asociados con la inteligencia artificial?								
14 ¿Consideras que el marco normativo actual asegurará el cumplimiento de las normas éticas y legales en la implementación de la inteligencia artificial en las organizaciones?	X		X		X			
15 ¿Consideras que el marco normativo (leyes) será efectivo para las regulaciones en el desarrollo y uso de la inteligencia artificial en la organización?	X		X		X			
Ítems para la dimensión: Marco normativo								
16 ¿Consideras que las regulaciones y normas establecidas en el marco	X		X		X			

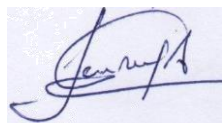
normativo deben ser de conocimiento para todo el personal?								
17 ¿Consideras necesario realizar actividades de sensibilización sobre el uso responsable de la inteligencia artificial en la organización?	X		X		X			
18 ¿Consideras necesario realizar actividades de inducción sobre el uso de la inteligencia artificial en las actividades administrativas de la organización?	X		X		X			
19 ¿Consideras necesario que se programe charlas de actualización a los empleados sobre las normativas relacionadas con la inteligencia artificial?	X		X		X			

20 ¿Consideras necesario que en las normativas internas de la organización se considere aspectos preventivos, y sanciones relacionadas sobre el uso inadecuado de la inteligencia artificial?	X		X		X			
---	---	--	---	--	---	--	--	--

ASPECTOS GENERALES	SÍ	NO	Observaciones y/o Sugerencias
El instrumento contiene instrucciones y datos generales claros para responder.	X		
Los ítems permiten el logro del propósito de la investigación.	X		
Las preguntas están organizadas en forma lógica y secuencial.	X		
El número de preguntas es suficiente para recoger la información y se prestan para realizar repreguntas si fuera necesario.	X		
OPINIÓN DEL INSTRUMENTO EN GENERAL	SÍ	NO	Observaciones y/o Sugerencias
El instrumento necesita ser evaluado nuevamente.		X	

El instrumento se puede aplicar a los sujetos de estudios y/o expertos.	<input checked="" type="checkbox"/>			
En qué nivel se encuentra el instrumento.	Nivel			
	Deficiente ()	Regular ()	Bueno ()	Excelente (X)
El porcentaje de validez del instrumento es				X

Nombre y Apellidos	Jesús Enrique Reyes Acevedo	N° Teléfono/Celular	956159061
Centro laboral	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Área / Departamento	Ciencias administrativas
Título profesional	Lic. administración		
Grado Académico	Doctor		
Mención	Administración		



.....
Jesús Enrique Reyes Acevedo

DNI. 21876233

Juicio de experto sobre el instrumento de investigación

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

DIRIGIDO A: Personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chincha

OBJETIVO: Validar los ítems del cuestionario

INSTRUCCIONES: Por favor marque en cada casilla un aspa (X). La opción que considere debe aplicarse en cada ítem y realice, de ser necesarias, sus modificaciones y/u observaciones.

Variable: Calidad de atención al usuario	Criterios				En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
	SÍ	NO	SÍ	NO				
Ítems para la dimensión: Fiabilidad								
1. La calidad de atención podría mejorar si utilizarías alguna herramienta de inteligencia artificial	X		X		X			

2. La atención que brindas podría ser más ordenada si utilizarías alguna herramienta de inteligencia artificial	X		X		X			
3. Si utilizarías alguna herramienta de inteligencia artificial podrías solucionar más rápido los problemas que se presentan con los usuarios	X		X		X			
4. Si utilizarías alguna herramienta de inteligencia artificial se reducirían los errores administrativos	X		X		X			
Ítems para la dimensión: Capacidad de respuesta								
5. Consideras que las herramientas de inteligencia artificial son confiables	X		X		X			
6. Las herramientas de inteligencia artificial tendrán los conocimientos necesarios para poder atender de forma efectiva y humana a los	X		X		X			

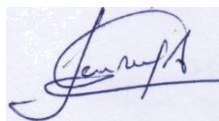
usuarios								
7. Las herramientas de inteligencia artificial podrán atender y responder todas las preguntas de los usuarios	X		X		X			
8. Las herramientas de inteligencia artificial deberían tener acuerdos de confidencialidad en los datos de los usuarios.	X		X		X			
9. Consideras que las herramientas de inteligencia artificial son confiables								
Ítems para la dimensión: Seguridad								
10.Las herramientas de inteligencia artificial tendrán los conocimientos necesarios para poder atender de forma efectiva y humana a los usuarios	X		X		X			
11.Las herramientas de inteligencia artificial podrán atender y responder	X		X		X			

todas las preguntas de los usuarios								
12. Las herramientas de inteligencia artificial deberían tener acuerdos de confidencialidad en los datos de los usuarios.	X		X		X			
Ítems para la dimensión: Empatía								
13. Considera que las herramientas de inteligencia artificial podrán atender a los usuarios con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X			
14. Considera que las herramientas de inteligencia artificial podrían explicar mejor a los usuarios sobre los trámites administrativos de la entidad.	X		X		X			
15. Estás de acuerdo en configurar las herramientas de inteligencia artificial para respetar distintos puntos de vista del usuario	X		X		X			

16.Estás de acuerdo en configurar las herramientas de inteligencia artificial para ser comprensivo con su enfermedad y estado de salud	X		X		X			
Ítems para la dimensión: Elementos tangibles								
17.La entidad debería contar con herramientas de inteligencia artificial para la atención del usuario	X		X		X			
18.Considera necesario que la entidad cuente con material informativo sobre el uso de la inteligencia artificial (letreros, carteles y señalizaciones)	X		X		X			
19. Considera necesario que la entidad reparta material publicitario en físico sobre el uso de la inteligencia artificial a los usuarios.	X		X		X			
20.Considera necesario que la entidad capacite al personal sobre el uso de la inteligencia artificial	X		X		X			

ASPECTOS GENERALES		SÍ	NO	Observaciones y/o Sugerencias	
El instrumento contiene instrucciones y datos generales claros para responder.		X			
Los ítems permiten el logro del propósito de la investigación.		X			
Las preguntas están organizadas en forma lógica y secuencial.		X			
El número de preguntas es suficiente para recoger la información y se prestan para realizar repreguntas si fuera necesario.		X			
OPINIÓN DEL INSTRUMENTO EN GENERAL		SÍ	NO	Observaciones y/o Sugerencias	
El instrumento necesita ser evaluado nuevamente.			X		
El instrumento se puede aplicar a los sujetos de estudios y/o expertos.		X			
En qué nivel se encuentra el instrumento.	Nivel				
	Deficiente ()	Regular ()	Bueno ()	Excelente (X)	
El porcentaje de validez del instrumento es				x	

Nombre y Apellidos	Jesús Enrique Reyes Acevedo	N ° Teléfono/Celular	956159061
Centro laboral	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Área / Departamento	
Título profesional	Licenciado en Administración		
Grado Académico	Doctor		
Mención	Administración		



.....

Jesús Enrique Reyes Acevedo

DNI 21876233

Juicio de experto 02 sobre el instrumento de investigación

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

DIRIGIDO A: Personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chincha

OBJETIVO: Validar los ítems del cuestionario

INSTRUCCIONES: Por favor marque en cada casilla un aspa (X). La opción que considere debe aplicarse en cada ítem y realice, de ser necesarias, sus modificaciones y/u observaciones.

	Criterios				En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
Variable: Inteligencia artificial	SÍ	NO	SÍ	NO				
Ítems para la dimensión: Tecnología emergente								
1. ¿Consideras que la inteligencia artificial es importante en el desarrollo de las nuevas tecnologías	X		X		X			

emergentes?								
2.¿Crees que la inteligencia artificial está avanzando en términos de innovación y aplicación de nuevas tecnologías?	X		X		X			
3. ¿Consideras que la inteligencia artificial mejorará significativamente las nuevas tecnologías en los próximos 5 años?	X		X		X			
4. ¿Cuán importante crees que es la inversión en I+D para el avance de la inteligencia artificial como tecnología emergente?	X		X		X			
5. ¿Cuán efectiva crees que es la inversión en I+D en la generación de innovaciones significativas en la	X		X		X			

inteligencia artificial?								
6. ¿Consideras que es crítica la inversión en I+D para mantener la competitividad de la inteligencia artificial en el mercado de tecnologías emergentes?	X		X		X			
7. ¿Estás de acuerdo con el nivel actual de inversión en I+D en el área de la inteligencia artificial?	X		X		X			
8. ¿Es significativo el impacto de la inteligencia artificial en la mejora de la eficiencia operativa en tu organización?	X		X		X			
9. ¿Consideras que es efectiva a la implementación de la inteligencia artificial en la reducción de costos operativos en tu organización?	X		X		X			

10 ¿Estarías de acuerdo con la implementación de la inteligencia artificial en tu organización?	X		X		X			
11. ¿Consideras que habrá un impacto de la inteligencia artificial en la optimización de los procesos operativos en tu organización?	X		X		X			
Ítems para la dimensión: Innovación y Productividad								
12. ¿Consideras que el marco normativo (leyes) será efectivo para las regulaciones en el desarrollo y uso de la inteligencia artificial en la organización?	X		X		X			
13. ¿Consideras que el marco normativo debe abordar los riesgos y responsabilidades asociados con la inteligencia	X		X		X			

artificial?								
14. ¿Consideras que el marco normativo actual asegurará el cumplimiento de las normas éticas y legales en la implementación de la inteligencia artificial en las organizaciones?	X		X		X			
15. ¿Consideras que el marco normativo (leyes) será efectivo para las regulaciones en el desarrollo y uso de la inteligencia artificial en la organización?	X		X		X			
Ítems para la dimensión: Marco normativo								
16. ¿Consideras que las regulaciones y normas establecidas en el marco normativo deben ser de	X		X		X			

conocimiento para todo el personal?								
17. ¿Consideras necesario realizar actividades de sensibilización sobre el uso responsable de la inteligencia artificial en la organización?	X		X		X			
18. ¿Consideras necesario realizar actividades de inducción sobre el uso de la inteligencia artificial en las actividades administrativas de la organización?	X		X		X			
19. ¿Consideras necesario que se programe charlas de actualización a los empleados sobre las normativas relacionadas con la inteligencia artificial?	X		X		X			
20. ¿Consideras necesario que en las normativas internas de	X		X		X			

la organización se considere aspectos preventivos, y sanciones relacionadas sobre el uso inadecuado de la inteligencia artificial?								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

ASPECTOS GENERALES	SÍ	NO	Observaciones y/o Sugerencias
El instrumento contiene instrucciones y datos generales claros para responder.	x		
Los ítems permiten el logro del propósito de la investigación.	x		
Las preguntas están organizadas en forma lógica y secuencial.	x		
El número de preguntas es suficiente para recoger la información y se prestan para realizar repreguntas si fuera necesario.	x		
OPINIÓN DEL INSTRUMENTO EN GENERAL	SÍ	NO	Observaciones y/o Sugerencias
El instrumento necesita ser evaluado nuevamente.		x	

El instrumento se puede aplicar a los sujetos de estudios y/o expertos.		<input checked="" type="checkbox"/>			
En qué nivel se encuentra el instrumento.	Nivel				
	Deficiente ()	Regular ()	Bueno (x)	Excelente ()	
El porcentaje de validez del instrumento es			<input checked="" type="checkbox"/>		

Nombre y Apellidos	María Alejandra Blanco Blanco	N° Teléfono/Celular	923229971
Centro laboral	Universidad Cesar Vallejo	Área / Departamento	2° Especialidad virtual
Título profesional	Lic. Administración		
Grado Académico	Doctor		
Mención	Gerencia		

B. Blanca M. Blanco

.....
Dra. María Alejandra Blanco Blanco

CE 001652282

Juicio de experto sobre el instrumento de investigación

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

DIRIGIDO A: Personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chincha

OBJETIVO: Validar los ítems del cuestionario

INSTRUCCIONES: Por favor marque en cada casilla un aspa (X). La opción que considere debe aplicarse en cada ítem y realice, de ser necesarias, sus modificaciones y/u observaciones.

Variable: Calidad de atención al usuario	Criterios				En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
	SÍ	NO	SÍ	NO				
Ítems para la dimensión: Fiabilidad								
1. La calidad de atención podría mejorar si utilizarías alguna herramienta de inteligencia artificial	X		X		X			
10. La atención que brindas podría ser más ordenada si utilizarías alguna herramienta de inteligencia	X		X		X			

artificial								
11. Si utilizarías alguna herramienta de inteligencia artificial podrías solucionar más rápido los problemas que se presentan con los usuarios	X		X		X			
12. Si utilizarías alguna herramienta de inteligencia artificial se reducirían los errores administrativos	X		X		X			
Ítems para la dimensión: Capacidad de respuesta								
13. Consideras que las herramientas de inteligencia artificial son confiables	X		X		X			
14. Las herramientas de inteligencia artificial tendrán los conocimientos necesarios para poder atender de forma efectiva y humana a los usuarios	X		X		X			
15. Las herramientas de inteligencia artificial podrán atender y responder	X		X		X			

todas las preguntas de los usuarios								
16. Las herramientas de inteligencia artificial deberían tener acuerdos de confidencialidad en los datos de los usuarios.	X		X		X			
17. Consideras que las herramientas de inteligencia artificial son confiables								
Ítems para la dimensión: Seguridad								
10.Las herramientas de inteligencia artificial tendrán los conocimientos necesarios para poder atender de forma efectiva y humana a los usuarios	X		X		X			
11.Las herramientas de inteligencia artificial podrán atender y responder todas las preguntas de los usuarios	X		X		X			
12. Las herramientas de inteligencia artificial deberían tener	X		X		X			

acuerdos de confidencialidad en los datos de los usuarios.								
Ítems para la dimensión: Empatía								
13.Considera que las herramientas de inteligencia artificial podrán atender a los usuarios con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X			
14. Considera que las herramientas de inteligencia artificial podrían explicar mejor a los usuarios sobre los trámites administrativos de la entidad.	X		X		X			
15.Estás de acuerdo en configurar las herramientas de inteligencia artificial para respetar distintos puntos de vista del usuario	X		X		X			
16.Estás de acuerdo en configurar las herramientas de inteligencia artificial para ser comprensivo con su enfermedad y estado de salud	X		X		X			

Ítems para la dimensión: Elementos tangibles								
17.La entidad debería contar con herramientas de inteligencia artificial para la atención del usuario	X		X		X			
18.Considera necesario que la entidad cuente con material informativo sobre el uso de la inteligencia artificial (letreros, carteles y señalizaciones)	X		X		X			
19. Considera necesario que la entidad reparta material publicitario en físico sobre el uso de la inteligencia artificial a los usuarios.	X		X		X			
20.Considera necesario que la entidad capacite al personal sobre el uso de la inteligencia artificial	X		X		X			

ASPECTOS GENERALES		SÍ	NO	Observaciones y/o Sugerencias
El instrumento contiene instrucciones y datos generales claros para responder.		X		
Los ítems permiten el logro del propósito de la investigación.		X		
Las preguntas están organizadas en forma lógica y secuencial.		X		
El número de preguntas es suficiente para recoger la información y se prestan para realizar repreguntas si fuera necesario.		X		
OPINIÓN DEL INSTRUMENTO EN GENERAL		SÍ	NO	Observaciones y/o Sugerencias
El instrumento necesita ser evaluado nuevamente.			X	
El instrumento se puede aplicar a los sujetos de estudios y/o expertos.		X		
En qué nivel se encuentra el instrumento.	Nivel			
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente

	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	
El porcentaje de validez del instrumento es				X	

Nombre y Apellidos	María Alejandra Blanco Blanco	N° Teléfono/Celular	923229971
Centro laboral	Universidad Cesar Vallejo	Área / Departamento	2° Especialidad virtual
Título profesional	Lic. Administración		
Grado Académico	Doctor		
Mención	Gerencia		

Blanco M^a Alejandra

.....

Dra. María Alejandra Blanco Blanco

CE 001652282

Juicio de experto 03 sobre el instrumento de investigación

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

DIRIGIDO A: Personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chincha

OBJETIVO: Validar los ítems del cuestionario

INSTRUCCIONES: Por favor marque en cada casilla un aspa (X). La opción que considere debe aplicarse en cada ítem y realice, de ser necesarias, sus modificaciones y/u observaciones.

	Criterios				En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
	SÍ	NO	SÍ	NO				
Variable: Inteligencia artificial								
Ítems para la dimensión: Tecnología emergente								
1. ¿Consideras que la inteligencia artificial es importante en el desarrollo de las nuevas tecnologías emergentes?	X		X		X			

2. ¿Crees que la inteligencia artificial está avanzando en términos de innovación y aplicación de nuevas tecnologías?	X		X		X			
3. ¿Consideras que la inteligencia artificial mejorará significativamente las nuevas tecnologías en los próximos 5 años?	X		X		X			
4. ¿Cuán importante crees que es la inversión en I+D para el avance de la inteligencia artificial como tecnología emergente?	X		X		X			
5. ¿Cuán efectiva crees que es la inversión en I+D en la generación de innovaciones significativas en la inteligencia artificial?	X		X		X			

6. ¿Consideras que es crítica la inversión en I+D para mantener la competitividad de la inteligencia artificial en el mercado de tecnologías emergentes?	X		X		X			
7. ¿Estás de acuerdo con el nivel actual de inversión en I+D en el área de la inteligencia artificial?	X		X		X			
8. ¿Es significativo el impacto de la inteligencia artificial en la mejora de la eficiencia operativa en tu organización?	X		X		X			
9. ¿Consideras que es efectiva a la implementación de la inteligencia artificial en la reducción de costos operativos en tu organización?	X		X		X			
10 ¿Estarías de acuerdo con la implementación de la	X		X		X			

inteligencia artificial en tu organización?								
11. ¿Consideras que habrá un impacto de la inteligencia artificial en la optimización de los procesos operativos en tu organización?	X		X		X			
Ítems para la dimensión: Innovación y Productividad								
12. ¿Consideras que el marco normativo (leyes) será efectivo para las regulaciones en el desarrollo y uso de la inteligencia artificial en la organización?	X		X		X			
13. ¿Consideras que el marco normativo debe abordar los riesgos y responsabilidades asociados con la inteligencia artificial?	X		X		X			

14. ¿Consideras que el marco normativo actual asegurará el cumplimiento de las normas éticas y legales en la implementación de la inteligencia artificial en las organizaciones?	X		X		X			
15. ¿Consideras que el marco normativo (leyes) será efectivo para las regulaciones en el desarrollo y uso de la inteligencia artificial en la organización?	X		X		X			
Ítems para la dimensión: Marco normativo								
16. ¿Consideras que las regulaciones y normas establecidas en el marco normativo deben ser de conocimiento para todo el personal?	X		X		X			

17. ¿Consideras necesario realizar actividades de sensibilización sobre el uso responsable de la inteligencia artificial en la organización?	X		X		X			
18. ¿Consideras necesario realizar actividades de inducción sobre el uso de la inteligencia artificial en las actividades administrativas de la organización?	X		X		X			
19. ¿Consideras necesario que se programe charlas de actualización a los empleados sobre las normativas relacionadas con la inteligencia artificial?	X		X		X			
20. ¿Consideras necesario que en las normativas internas de la organización se considere aspectos preventivos, y	X		X		X			

sanciones relacionadas sobre el uso inadecuado de la inteligencia artificial?								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

ASPECTOS GENERALES	SÍ	NO	Observaciones y/o Sugerencias
El instrumento contiene instrucciones y datos generales claros para responder.	X		
Los ítems permiten el logro del propósito de la investigación.	X		
Las preguntas están organizadas en forma lógica y secuencial.	X		
El número de preguntas es suficiente para recoger la información y se prestan para realizar repreguntas si fuera necesario.	X		
OPINIÓN DEL INSTRUMENTO EN GENERAL	SÍ	NO	Observaciones y/o Sugerencias
El instrumento necesita ser evaluado nuevamente.		X	
El instrumento se puede aplicar a los sujetos de estudios y/o expertos.	X		

En qué nivel se encuentra el instrumento.	Nivel				
	Deficiente ()	Regular ()	Bueno (X)	Excelente ()	
El porcentaje de validez del instrumento es			X		

Nombre y Apellidos	Elier Abiud Nieto Rivas	N ° Teléfono/Celular	929994805
Centro laboral	Universidad Cesar Vallejo	Área / Departamento	2° Especialidad Virtual
Título profesional	Lic. Educación		
Grado Académico	Doctor		
Mención	Educación		



 Dr. Elier Abiud Nieto Rivas
 CE: 002522047

Juicio de experto sobre el instrumento de investigación

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

DIRIGIDO A: Personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Chincha

OBJETIVO: Validar los ítems del cuestionario

INSTRUCCIONES: Por favor marque en cada casilla un aspa (X). La opción que considere debe aplicarse en cada ítem y realice, de ser necesarias, sus modificaciones y/u observaciones.

Variable: Calidad de atención al usuario	Criterios				En relación a los ítems se debe			Observaciones y/o Sugerencias
	Claridad en la redacción		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
	SÍ	NO	SÍ	NO				
Ítems para la dimensión: Fiabilidad								
1. La calidad de atención podría mejorar si utilizarías alguna herramienta de inteligencia artificial	X		X		X			
18. La atención que brindas podría ser más ordenada si utilizarías alguna herramienta de inteligencia	X		X		X			

artificial								
19. Si utilizarías alguna herramienta de inteligencia artificial podrías solucionar más rápido los problemas que se presentan con los usuarios	X		X		X			
20. Si utilizarías alguna herramienta de inteligencia artificial se reducirían los errores administrativos	X		X		X			
Ítems para la dimensión: Capacidad de respuesta								
21. Consideras que las herramientas de inteligencia artificial son confiables	X		X		X			
22. Las herramientas de inteligencia artificial tendrán los conocimientos necesarios para poder atender de forma efectiva y humana a los usuarios	X		X		X			
23. Las herramientas de inteligencia artificial podrán atender y responder	X		X		X			

todas las preguntas de los usuarios								
24. Las herramientas de inteligencia artificial deberían tener acuerdos de confidencialidad en los datos de los usuarios.	X		X		X			
25. Consideras que las herramientas de inteligencia artificial son confiables								
Ítems para la dimensión: Seguridad								
10.Las herramientas de inteligencia artificial tendrán los conocimientos necesarios para poder atender de forma efectiva y humana a los usuarios	X		X		X			
11.Las herramientas de inteligencia artificial podrán atender y responder todas las preguntas de los usuarios	X		X		X			
12. Las herramientas de inteligencia artificial deberían tener	X		X		X			

acuerdos de confidencialidad en los datos de los usuarios.								
Ítems para la dimensión: Empatía								
13.Considera que las herramientas de inteligencia artificial podrán atender a los usuarios con amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X			
14. Considera que las herramientas de inteligencia artificial podrían explicar mejor a los usuarios sobre los trámites administrativos de la entidad.	X		X		X			
15.Estás de acuerdo en configurar las herramientas de inteligencia artificial para respetar distintos puntos de vista del usuario	X		X		X			
16.Estás de acuerdo en configurar las herramientas de inteligencia artificial para ser comprensivo con su enfermedad y estado de salud	X		X		X			

Ítems para la dimensión: Elementos tangibles								
17.La entidad debería contar con herramientas de inteligencia artificial para la atención del usuario	X		X		X			
18.Considera necesario que la entidad cuente con material informativo sobre el uso de la inteligencia artificial (letreros, carteles y señalizaciones)	X		X		X			
19. Considera necesario que la entidad reparta material publicitario en físico sobre el uso de la inteligencia artificial a los usuarios.	X		X		X			
20.Considera necesario que la entidad capacite al personal sobre el uso de la inteligencia artificial	X		X		X			

ASPECTOS GENERALES	SÍ	NO	Observaciones y/o Sugerencias
El instrumento contiene instrucciones y datos generales claros para responder.	X		
Los ítems permiten el logro del propósito de la investigación.	X		
Las preguntas están organizadas en forma lógica y secuencial.	X		
El número de preguntas es suficiente para recoger la información y se prestan para realizar repreguntas si fuera necesario.	X		
OPINIÓN DEL INSTRUMENTO EN GENERAL	SÍ	NO	Observaciones y/o Sugerencias
El instrumento necesita ser evaluado nuevamente.		X	
El instrumento se puede aplicar a los sujetos de estudios y/o expertos.	X		

En qué nivel se encuentra el instrumento.	Nivel				
	Deficiente	Regular	Bueno X	Excelente	
El porcentaje de validez del instrumento es			X		

Nombre y Apellidos	Elier Abiud Nieto Rivas	N ° Teléfono/Celular	929994805
Centro laboral	Universidad Cesar Vallejo	Área / Departamento	2º Especialidad virtual
Título profesional	Lic. Educación		
Grado Académico	Doctor		
Mención	Educación		



 Dr. Elier Abiud Nieto Rivas
 CE: 002522047

Apéndice 5: Resultados de análisis de consistencia interna del instrumento con el estadístico Alfa de Cronbach

Resultados

Análisis de Fiabilidad

	Media	DE	Alfa de Cronbach
Estadísticas de Fiabilidad de Escala			
escala	0.578	0.255	0.846

[3]

	Media	DE	Si se descarta el elemento
			Alfa de Cronbach
Estadísticas de Fiabilidad de Elemento			
P1	0.667	0.485	0.832
P2	0.500	0.514	0.834
P3	0.667	0.485	0.826
P4	0.500	0.514	0.835
P5	0.500	0.514	0.831
P6	0.611	0.502	0.826
P7	0.611	0.502	0.846
P8	0.556	0.511	0.843
P9	0.611	0.502	0.841
P10	0.500	0.514	0.851
P11	0.556	0.511	0.846
P12	0.611	0.502	0.841
P13	0.611	0.502	0.854
P14	0.667	0.485	0.831
P15	0.556	0.511	0.842
P16	0.556	0.511	0.851
P17	0.611	0.502	0.841
P18	0.500	0.514	0.833
P19	0.556	0.511	0.833
P20	0.611	0.502	0.852

Referencias

[1] The jamovi project (2024). *jamovi*. (Version 2.6) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.

[2] R Core Team (2024). *R: A Language and environment for statistical computing*. (Version 4.4) [Computer software]. Retrieved from <https://cran.r-project.org>. (R packages retrieved from CRAN snapshot 2024-08-07).

[3] Revelle, W. (2023). *psych: Procedures for Psychological, Psychometric, and Personality Research*. [R package]. Retrieved from <https://cran.r-project.org/package=psych>.