



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Aplicación de las tics y la calidad del servicio de los centro  
de emergencia mujer distrito Los Olivos Lima, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Mayanga Galindo, Cinthya Violeta  
([orcid.org/0000-0002-6655-1046](https://orcid.org/0000-0002-6655-1046))

**ASESORA:**

Mg. Ruiz Villavicencio, Giovana  
([orcid.org/0000-0001-9216-4456](https://orcid.org/0000-0001-9216-4456))

**CO-ASESORA:**

Dra. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad  
([orcid.org/0000-0003-3516-1982](https://orcid.org/0000-0003-3516-1982))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios por permitir el término de una de mis metas, a mi esposo, mi hija, mi amada familia y a todas las personas que me apoyaron a concluir la presente investigación

## **Agradecimiento**

A todas las personas e instituciones que colaboraron directamente para el término del presente trabajo, empezando por los Centros de Emergencia Mujer-MIMP y las autoridades encargadas de su administración que me brindaron las facilidades para el desarrollo del mismo, también a mi asesora de tesis Giovana E. Ruiz Villavicencio

## Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen Abstract	vii
	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	25
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	36
REFERENCIAS	44
ANEXOS	52

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla N° 1 Nivel de la variable Aplicación de las TIC y sus dimensiones	28
Tabla N° 2 Nivel de la variable calidad del servicio y sus dimensiones	29
Tabla N° 3 Correlación entre la aplicación de las TIC y calidad del servicio	30
Tabla N° 4 Correlación entre la aplicación de las TIC y los elementos tangibles	31
Tabla N°5 Correlación entre la aplicación de las TIC y la capacidad de respuestas	32
Tabla N°6 Correlación entre la aplicación de las TIC y la fiabilidad	33
Tabla N°7 Correlación entre la aplicación de las TIC y la seguridad	34
Tabla N° 8 Correlación entre la aplicación de las TIC y la empatía	35
Tabla N° 9 Distribución de la población del CEM	57
Tabla 10 Validación de juicios de experto	62
Tabla 11 Confiabilidad de los instrumentos	80
Tabla N° 12 Tabla cruzada entre la aplicación de las TIC y la calidad de servicio	88
Tabla N° 13 Tabla cruzada entre la aplicación de las TIC y los elementos tangibles	88
Tabla N° 14 Tabla cruzada entre la aplicación de las TIC y la capacidad de respuesta	89
Tabla N° 15 Tabla cruzada entre la aplicación de las TIC y la fiabilidad	89
Tabla N° 16 Tabla cruzada entre la aplicación de las TIC y la seguridad	90
Tabla N° 17 Tabla cruzada entre la aplicación de las TIC y la empatía	90
Tabla N° 18 Prueba de normalidad	91

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	23
Figura 2 Nivel de la variable Aplicación de las TIC	83
Figura 3 Dimensiones de la variable Aplicación de las TIC	83
Figura 4 Nivel de la variable calidad del servicio	84
Figura 5 Dimensiones de la variable calidad del servicio	84

## Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Aplicación de las TIC y la calidad del servicio de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos, 2022. La investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por el personal de la entidad de estudio. La población estuvo constituida por 50 trabajadores. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario cuya medición de las variables aplicación de las TIC estuvo conformado por 20 ítems y la calidad de servicio por 28 ítems. Alfa de Cronbach para el ítem aplicación de las tic ( $\alpha = 0.957$ ) y calidad del servicio ( $\alpha = 0.952$ ), que se determinó que la encuesta tiene una alta confiabilidad. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesamiento de datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable aplicación de las tic se relaciona directa y significativamente con la variable calidad del servicio, con un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0,608\*\* con un p\_valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva alta.

**Palabras clave:** TIC, calidad del servicio, atención, usuarios.

## **Abstract**

The research work aimed to finalize the relationship between the Application of ICT and the quality of service of the women's emergency centers of the district of Los Olivo's, 2022. The research was of basic type, with non-experimental design, cross-sectional, correlational. The population was made up of the staff of the study entity. The population consisted of 50 workers. The technique used for collecting information was the survey and the instrument was the questionnaire whose measurement of the variables application of ICT was made up of 20 items and the quality of service by 28 items. Cronbach's alpha for the item ICT application ( $\alpha = 0.957$ ) and quality of service ( $\alpha = 0.952$ ) which determined that the survey has a high reliability. SPSS version 25 statistical software was used for data processing. The results of the research determined that the variable application of ICT is directly and significantly related to the variable quality of service, with a Rho Spearman correlation coefficient of 0.608\*\* with a calculated p\_value of 0.000 which allowed the verification of the hypothesis raised concluding that the relationship between the variables is positive high.

**Keywords:** ICT, quality of service, service, users



## I. INTRODUCCIÓN

Debido al inicio de la era tecnológica, el gobierno requiere del uso continuo de las tecnologías para la atención y desarrollo de los procedimientos administrativos. Debido a ello se dio inicio al desarrollo de las TIC, sin quedar al margen los CEM en Los Olivos enfrentan un conflicto perpetuo entre su personal ya que Actualmente, se está avanzando poco en los procesos de optimización a través de las TIC. Se evidencia que no existe un acuerdo específico sobre cómo utilizar las nuevas tecnologías; pues no se realizan discursos públicos sobre la importancia de las TIC; y ningún miembro del personal recibe capacitación regular sobre la importancia de las TIC. Como resultado, no hay un servicio de calidad en el lugar.

A nivel internacional, Ninaus et al. (2021) insistieron en que las computadoras, los teléfonos móviles y las redes sociales conectan a las personas con el mundo exterior en 2021. En su propio informe de 2021, Ovalle descarta la idea de un mundo sin TIC. Cada una de estas afirmaciones implica que las TIC se han convertido en una parte esencial del estilo de vida moderno. Además, las tecnologías facilitan muchas otras operaciones gubernamentales sin complicaciones (Janssen et al. 2018). Muchos países desarrollados han incorporado las TICs rápidamente con poca resistencia, haciendo que los países desarrollados utilicen los sistemas digitales sin problemas (Velazco, 2020) mientras que los países considerados subdesarrollados tienen dificultades para hacerlo (Akwu et al., 2021). Según Wang et al. (2021) señaló que es necesario que las organizaciones transformen sus operaciones con nuevos avances tecnológicos para poder brindar un servicio de calidad.

Aysanoa y Leiva (2021) señalaron que las organizaciones públicas y privadas de países europeos y latinoamericanos han modernizado sus sistemas administrativos con el objetivo de brindar a los ciudadanos servicios eficientes para generar competitividad y mantener o mejorar su estatus, siendo las fortalezas en sus departamentos la modernización de sus procesos e implementación de sistemas de atención avanzados. Lubd (2019) afirmó que brindar excelentes servicios públicos, como comunicaciones, servidores y proveedores, tiene un efecto positivo en las comunidades. Sin embargo, esto

es difícil debido al escaso interés en los servicios públicos que están plagados de malos servicios y mala comunicación (Martinez et al., 2018).

Durante la última década, los servicios de la administración pública en Perú se han digitalizado lentamente, esto se debió al COVID-19 en 2021, que aceleró el proceso (Tamayo et al., 2021). Esto se debió a un nuevo escenario digital tras la pandemia que hizo que el mundo ya no fuera el mismo (Sacoto y Cordero, 2021). Muchos servicios públicos fueron considerados deficientes por su desuso tecnológico y la vulnerabilidad digital de los ciudadanos (Morte-Nadal y Esteban-Navarro, 2022). La tecnología no ha sido ampliamente adoptada en el servicio público debido a la falta de políticas relevantes (Benayas, 2021). Sin embargo, la economía digital y las tecnologías de rápido crecimiento han hecho que la implementación de reformas a través de la adopción de tecnología sea una necesidad (Reier y Garay, 2021).

Su uso es imperativo porque puede mejorar la vida cotidiana de los ciudadanos, fomentar el desarrollo humano, aumentar la moralidad pública y adaptarse a las necesidades de los ciudadanos (Cabra et al., 2021). Además, implementar tecnología sin adopción provocaría nuevas formas de desigualdad social y económica (Martínez, 2019). Andersson, et al. (2022) afirmaron que la transformación digital puede tener un efecto negativo tanto en la accesibilidad como en la calidad de los servicios públicos, además, agregan que también puede presentar una oportunidad para mejorar los servicios existentes en eficiencia o eficacia, aunque esta transformación debe acelerarse, planificarse y regularse. Aguirre (2021) afirmó que el resultado final de este proceso puede afectar positiva o negativamente a la gestión pública debido a la naturaleza de las prácticas democráticas en juego, asimismo, afirmó que la transformación digital a través de las nuevas tecnologías puede impactar en la administración pública de manera positiva o negativa.

En el ámbito local, en cuanto a la problemática de la entidad, los Centro de Emergencia Mujer (CEM) del Distrito de Los Olivos brinda servicios gratuitos, cuyo eje vertebrador es una política de mejora continua de los servicios a través de sistema de gestión pública modernas en tecnología, siendo fundamental para entender la calidad de servicios que se brinda y así fortalecer los puntos positivos y corregir los que no satisfacen a los usuarios

debido al incremento de la población y por ende los casos de violencia, el cual no es acompañado en la modernización de los servicios, lo que genera discusiones sobre si es mejor la atención del servidor privado o público, en cuanto a trato y empatía, instalaciones adecuadas, supervisión, seguimiento y más. Debido a que CEM trabaja con personas que experimentan dificultades emocionales, es importante que estos clientes tengan una comunicación adecuada entre ellos y sus profesionales. Esto se vería favorecido por la implementación de tecnologías modernas como las TIC, los sistemas electrónicos de gobierno abierto y más. Además, ayudaría si el personal de CEM está debidamente preparado para atender a clientes emocionales que están pasando por una situación delicada.

El problema general está planteado con la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre la aplicación de las TIC y la calidad del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022?; los problemas específicos de la siguiente manera: (1) ¿Cuál es la relación entre la aplicación de las Tic y los elementos tangibles de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos ,2022?; (2) ¿Cuál es la relación entre la aplicación de las Tic y la capacidad de respuestas de atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022? (3) ¿Cuál es la relación entre la aplicación de las Tic y la fiabilidad de atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022? (4) ¿Cuál es la relación entre la aplicación de las Tic y la seguridad de atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022? Y (5) ¿Cuál es la relación entre la aplicación de las Tic y la empatía en la atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022?

La justificación del estudio es la siguiente: Teórica, actualmente no existen métodos establecidos para medir y analizar las dificultades y limitaciones de los servicios del CEM, por lo que se pretende implementar en el sector. Justificación metodológica, para mejorar continuamente el servicio, necesita una investigación no experimental y transversal junto con una investigación correlacional que incluya tanto estudios descriptivos como correlacionales. Además, requieren un enfoque que utilice las TIC para sacar conclusiones sobre la calidad del servicio. Justificaciones prácticas, a través de esta investigación se obtienen más conocimientos prácticos. Esto permite

desarrollar justificaciones prácticas de los resultados y conclusiones que se estudian. Esto conduce a la creación de acciones que mejoran la eficiencia de los servicios públicos con una alta calidad. Justificación social, la indagación brindará beneficios significativos al público, como una mayor conciencia y sensibilidad hacia los problemas. Este trabajo alienta a las instituciones a responder rápidamente a futuros casos para reducir y prevenir futuros incidentes. Esto ayudará a crear una base para futuros esfuerzos con causas similares (Arias y Covinos, 2021).

El objetivo general es: Determinar cómo incide la aplicación de las TIC de TIC en la calidad del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022. Los objetivos específicos de la siguiente manera: (1) Determinar la relación entre la aplicación de las Tic y los elementos tangibles de los CEM del distrito de los Olivos, 2022; (2) Determinar la relación entre la aplicación de las Tic y la capacidad de respuestas de atención de los CEM del distrito de los Olivos, 2022; (3) Determinar la relación entre la aplicación de las Tic y la fiabilidad de atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022;(4) Determinar la relación entre la aplicación de las Tic y la seguridad de atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022 Y (5) Determinar la relación entre la aplicación de las Tic y empatía de los CEM del distrito de los Olivos, 2022

En esta última etapa se plantea la Hipótesis general: Existe relación entre la aplicación de las TIC y la calidad del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022. Hipótesis específicas: (1) Existe la relación entre la aplicación de las Tic y los elementos tangibles de los CEM del distrito de los Olivos, 2022; (2) Existe relación entre la aplicación de las Tic y la capacidad de respuestas de atención de los CEM del distrito de los Olivos, 2022; (3) Existe relación entre la aplicación de las Tic y la fiabilidad de atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022; (4) Existe relación entre la aplicación de las Tic y la seguridad de atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022; y (5) Existe relación entre la aplicación de las Tic y empatía de atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para un mejor entendimiento de las variables se examinaron los siguientes antecedentes, a nivel internacional: Arkorful et al. (2021) examinó cómo las TIC afectan la calidad de los servicios prestados por una entidad pública. El estudio utilizó un diseño de encuesta descriptivo con enfoques cuantitativos para el análisis de datos. Se administró un cuestionario a la población de estudio para recolectar datos. Hacer uso de modelos de ecuaciones estructuradas permitió la creación de una prueba de hipótesis. Los resultados mostraron que las cualidades positivas de los docentes hacia la integración de las TIC tenían una correlación significativa con la calidad educativa general de sus alumnos. Además, se descubrió que el valor promedio de 2.78 para la implementación de TIC disminuyó. El estudio determinó que la igualdad de género no se ve obstaculizada en las escuelas que utilizan las TIC.

Por su parte, Sánchez (2020) cuyo propósito fue conocer la calidad de los servicios de educación a distancia en línea mediante el uso de las TIC. La indagación manejó un enfoque cuantitativo, no experimental, describió los hallazgos, utilizó cuestionarios y encuestas como herramientas y fue correlacional. En esta investigación, 58 servidores de la población fueron considerados como OAP. Como resultado, algunas personas creen que conectar los canales de comunicación es una estrategia exitosa. Otras personas se muestran escépticas sobre el uso de las TIC y su eficacia. La mayoría de los encuestados indicó que están recibiendo servicio profesional con un alto nivel de demanda de educación a distancia. Esto indica que este estudio es importante porque demuestra que las TIC y el servicio profesional en las instituciones públicas son útiles para muchas personas.

Asimismo, Calvo-Corral y Nieto-Mengotti (2019) examinaron los efectos de la implicación en las TIC en la atención prestada por una entidad sanitaria española. Estudio estadístico, descriptivo y transversal en 493 personas. La calidad, el precio y la calidad percibida son los factores más importantes para determinar la satisfacción de un consumidor con un servicio móvil. Además, los datos muestran que una correlación entre estas tres variables tiene un valor  $r$  de 0,854.

Por su parte, Shahid et al. (2018) en su estudio de cómo los servicios basados en tecnología, como SST, afectan la satisfacción, la lealtad y las intenciones de comportamiento del cliente en el sector de servicios de Pakistán. Su investigación utilizó una encuesta con 238 usuarios de SST para probar su modelo; se utilizó el programa LISREL para el modelado de ecuaciones estructurales. Esta relación de  $r = 0,86$  resultó significativa y positiva tanto para los vínculos directos como indirectos entre la calidad del servicio, la intención de comportamiento y la satisfacción. Los resultados también demostraron que las empresas que invierten en nuevas tecnologías para mejorar sus interfaces con sus clientes tendrán éxito. Esto demuestra que las empresas deben prestar mucha atención a la utilización de nuevas tecnologías para servir mejor a sus clientes en el futuro.

A nivel nacional, Peña (2022) se centró en evaluar el vínculo entre las TIC y la calidad del servicio que brinda una organización. Su estudio utilizó un enfoque transversal sin elementos experimentales. Como parte de su investigación, reclutó a 78 profesionales para los participantes. Este estudio utilizó cuestionarios. El análisis de los datos indicó una correlación de 0,638 entre las dos variables medidas. Esto indicó que el uso de las TIC evidenció que la calidad tenía efecto positivo en los servicios públicos.

Mendez (2021) el investigador diseñó un estudio para determinar el efecto del gobierno electrónico en la calidad de los servicios que brinda una entidad estatal. El estudio empleó una encuesta anónima tipo Likert y utilizó métodos cuantitativos para recolectar datos. La población encuestada incluyó 52 servidores; el investigador usó un disfraz para no llamar la atención durante la investigación. El análisis determinó una tasa de correlación de 0.003 entre las variables. Se determinó que esta tasa era una correlación positiva moderada al considerar el valor  $p$  de 0,003. Dado que el investigador encontró una correlación entre las variables estudiadas, llegó a la conclusión de que una mayor calidad de servicio en gobierno electrónico resultaría de un mayor e-gobierno. Si esta correlación inversa fuera cierta, significaría que los gobiernos electrónicos más pequeños brindaron una mayor calidad de servicio.

Por su parte, Montreul (2021) en su estudio se centró en la correlación entre los servicios públicos y la implementación de las TIC. Utilizó métodos no experimentales como la típica investigación descriptiva. Se utilizaron dos cuestionarios. Ambos cuestionarios emplearon 28 ítems y una muestra estadística de 384 unidades de investigación. El primer valor p fue 0,000 y el segundo  $r=0,268$ , lo que indica que las TIC impactaron de manera positiva débil en la calidad del servicio el cual fue de 7,18%.

Para, Suárez, (2020) intentó medir como la calidad de los servicios públicos están relacionado con el teletrabajo, estudio cuantitativo, no experimental y transversal con un tamaño de muestra de 40 personas. Sus resultados señalaron un nivel de significancia de  $p=0.005$  y un Rho de 0.654. La indagación mostró una correlación positiva significativa entre las variables. Este es un hallazgo importante debido a la importante contribución que hace a nuestra investigación. La correlación es importante porque muestra que perfeccionar los escenarios de trabajo mejora la calidad del servicio.

De igual forma, Arriaga, (2018) cuya finalidad fue conocer a integración de las herramientas TIC y la calidad de los servicios. Encuestó a 77 personas y utilizó esos datos para construir una correlación entre sus respuestas y la integración de herramientas TIC. Los resultados demostraron que el 52% de los encuestados aprendieron sobre herramientas TIC, el 50,6% de ellos tenían herramientas TIC integradas en su infraestructura y el 60% de los encuestados creía que sus servicios eran de calidad media. Se descubrió una correlación entre las variables de estudio:  $\rho=0,453$ . Este hallazgo llevó a la determinación de que la incorporación de tecnología mejora la calidad del servicio. Este informe detalla las variables utilizadas en el experimento actual, así como un enfoque descriptivo centrado en establecer un vínculo entre los dos sujetos.

En cuanto a los fundamentos de las variables TIC, se considera la teoría de las expectativas, Viteri (2018) señaló el continuo desarrollo de las tic las ha convertido en un elemento fijo de nuestro día a día. Las personas usan las TIC de manera regular, no solo para el trabajo o los negocios. También son parte de nuestra vida personal al permitir la comunicación instantánea en todo el mundo. La gente ha utilizado durante mucho tiempo las TIC como una herramienta para

promover el progreso comercial y científico, así como el intrincado funcionamiento de la gobernanza pública y privada. Los dispositivos conectados a Internet son tan comunes como los electrodomésticos como refrigeradores, lavadoras y tostadoras en nuestros espacios vitales. Ahora ocupan un lugar privilegiado en nuestras rutinas de ocio, educación y trabajo. Han transformado por completo la comunicación con familiares y amigos, la Administración, todo tipo de grupos sociales y el mundo entero.

La teoría del conectivismo, es una teoría que surgió de la investigación de Downes y George. Estudiaron cómo aprenden las personas en entornos digitales y llegaron a la conclusión de que el aprendizaje puede ocurrir en cualquier lugar, en cualquier momento y en cualquier lugar. El conectivismo establece que el aprendizaje ocurre fuera de los individuos, fuera del aprendizaje específico que tiene lugar. Esto significa que está vinculado a bases de datos y conocimientos especializados. El conectivismo también enfatiza la autonomía, la diversidad, la interacción y la apertura (que son principios similares a los de la epistemología ambiental). Debido a que estos principios tienen un potencial heurístico significativo cuando se estudian entornos mediados por TIC, se han creado muchas teorías conectivistas (Downes, 2007).

Respecto a la base principal de la investigación se consideró a Valle et al. (1986) precisaron que las TICs, son datos, señales y conocimientos. Creyeron que el proceso de transferencia de información a través de plataformas físicas la transforma en diferentes formas y categorías según la técnica, la metodología y el dispositivo utilizado. Asimismo, la información se puede transmitir, reproducir, combinar o incluso sacar de contextos fuera de su creación, además, señalaron que las TIC se consideran medios informativos diferenciados porque brindan conexiones múltiples entre personas u organizaciones (Wang y Fini, 2016). Esto se debe a la forma en que se conectan con portales web como correo electrónico, PDA (personal digital assistant) y redes sociales, así como intranets, las TIC adicionales también se conectan a través de videoconferencias, portales web y PDA, en tanto, estos métodos conectan a personas y organizaciones independientemente del dispositivo que utilicen (Sunday y Vera, 2018).



Para Ratheeswari (2018) precisaron que las TIC es el desarrollo tecnológico que nos proporciona información, procesos y canales de comunicación a través de las computadoras, Internet y el teléfono. Las TIC en el sector público son excelentes porque su uso en diversas áreas de mecanismos públicos y privados (Majeed y Ayub, 2018). El gobierno digital lo ve como un fenómeno más complejo que la propia tecnología (Ruhode, 2016). El uso de las TIC por parte del gobierno ha traído algunos inconvenientes, resultando en una reducción significativa en la ejecución de trámites burocráticos, logrando que los usuarios internos y externos estén satisfechos con los trámites administrativos (Chen et al., 2019).

Según, Góngora y Bernal (2017) expusieron cómo las TIC hacen cumplir la gestión pública a través del gobierno electrónico. Esto se refiere al uso regular y extensivo de Internet por parte de los gobiernos, que se combina con el pensamiento colectivo y sectorial en el desarrollo de políticas. Según Fazil (2018) las tecnologías sorprenden, cambian y difunden nuevos conocimientos. Como lo describe Galazka, et al. (2020) los gobiernos deben desarrollar políticas de una manera que combine el pensamiento colectivo y sectorial. De esta manera, pueden dar forma a nuevos conocimientos y políticas que se basan en esquemas de toma de decisiones autoritarios y centralizados anticuados.

Por su parte Grande et al. (2016) encontraron que las TIC poseen: inmaterialidad, interactividad, innovación, calidad, digitalización, diversidad, interconexión y credibilidad. Todas estas características combinadas hacen de las TIC una nueva tecnología que ha surgido en nuestro mundo (Velásquez-Camposano, et al., 2016). Las TIC tienen muchos aspectos en su apariencia. Estos incluyen la interconexión y la adaptabilidad en diferentes espacios educativos y cognitivos. Como afirma Heinze (2017), estos aspectos se combinan para crear la apariencia específica de las TIC. Esto se basa en patrones de información que transmiten diferentes caracteres y convenciones.

García et al. (2019) afirman que las nuevas TIC permiten importantes cambios de paradigma en los negocios. Esto conduce al desarrollo, la innovación y una mayor comprensión. Además, argumentan que las TIC crean nuevas

formas de interactuar con los clientes y usuarios, como cambiar el rumbo del negocio mismo (Meier, 2017). Estas maravillas no son nuevas para las instituciones estatales, más o menos, y con algunas excepciones existen en otras áreas del servicio público, municipios e instituciones relacionadas con marcos institucionales relevantes, nuevas decisiones y cambios de política importantes. Implementar estrategias TIC y/o iniciativas de gobierno digital.

De acuerdo a la Ley de Modernización Nacional, a que se refiere el Decreto N° 1412 (El Peruano, 2021) en materia de gobierno digital, en su definición en el artículo 3, dota al sector público de herramientas que les permitan optimizar sus sistemas e integran ciudadanos y otras entidades; distribuyéndolas de la manera siguiente, tecnología, entorno, servicio, canal, ciudadano digital, gobernanza y arquitectura digital.

Las dimensiones de la variable aplicación de las TIC fueron consideradas las propuestas por Jiménez-Pitre et al. (2017) son: Dimensión de accesibilidad digital: La accesibilidad digital se refiere al nivel de familiaridad que tiene un producto, dispositivo, servicio o entorno con los empleados. Del mismo modo, Kulkarni (2019) señala que la accesibilidad digital implica acceder a productos, dispositivos, servicios y entornos a través de hardware y software. Accesibilidad digital significa crear plataformas multilingües que permitan tanto a usuarios dentro de la empresa como a clientes externos acceder a productos y servicios. La accesibilidad digital implica crear entornos viables para la creación y distribución de información virtual. Este objetivo se basa en varios aspectos de las TIC, como el almacenamiento de datos y las comunicaciones. (Mujica-Sequera, 2021)

Dimensión de integración digital, según Jiménez-Pitre et al. (2017) señala que la integración digital es el uso de sitios web y otras plataformas digitales para identificar y explorar datos relacionados con un objetivo específico. También se refiere a la creación de una red estratégica de información conectada a entidades tanto públicas como privadas que puedan expresar y comunicar diversas relaciones entre ciudadanos, estados y naciones. Esto se debe a que la integración digital utiliza las TIC para encontrar formas estratégicas de implementar políticas (Childers et al., 2018). Para Auriolos (2021) se trata de

crear un entorno digital que se adapte a la presencia de las personas y les proporcione una experiencia óptima a través de sistemas y servicios inteligentes, personalizados e interconectados.

Respecto a la fundamentación de la variable calidad del servicio existe la teoría de la calidad está basada en realidades empresariales, planificación, control y mejoramiento de la calidad, las cuales son una perspectiva de una empresa cuyo mercado brinda calidad, se enumeran como elementos esenciales de la calidad de la empresa, tales como: la puntualidad, el apego al tiempo y la personalización. Cabe señalar que la calidad también se teoriza y conceptualiza desde una perspectiva de costos, es decir, producción, efectiva para empresas manufactureras; dentro de la misma visión; pero un poco más abierta es la propuesta teórica de Deming, propugnaba el ciclo PDCA, es decir, planificar, verificar, actuar (Chacon y Rugel, 2018).

Respecto a la base principal de la variable se consideró a Barry (1993) citado en Cruz et al. (2021) quienes precisaron es fundamental para las organizaciones porque implementa estrategias, métodos y políticas para satisfacer las necesidades del usuario mientras brindan un servicio adecuado. Satisfacer las expectativas del cliente implica resolver dudas, ofrecer la mejor solución posible y agradecer al cliente su elección. Sin embargo, no es así como funcionan las cosas en la práctica.

Para Budianto (2019) es la principal estrategia para construir la estructura organizacional y funciones midiendo las expectativas de los usuarios, lo básico es que las personas respondan a los requerimientos. Asimismo, Machado et al. (2020) señalaron que es un hábito cultivado y practicado por una organización con el fin de interpretar los deseos y expectativas de los usuarios para brindarles servicios posibles, adecuados, rápidos, resilientes, respetables, pertinentes, claros y confiables.

Asimismo, Salazar et al. (2020) se refiere a la capacidad de prestar servicios de manera adecuada y satisfacer las necesidades de los usuarios, tiene como objetivo proporcionar los mejores productos, bienes o servicios ambientales de acuerdo con el sistema, y se describe por su calidad (Salazar et al., 2020). La calidad es una regla, en el campo de la fabricación y producción, a

mayor calidad, más rentable la empresa, y por lo tanto, a menos fallas, mayor productividad (Kulinska et al., 2020). La calidad del servicio gubernamental refleja la suma de características y atributos relacionados con el desempeño de un servicio público específico (Li y Shang, 2019). Un servicio como contexto se refiere a la interacción de uno o más usuarios o clientes para satisfacer una necesidad, y puede ser representado por un sistema de posesión y determinación de bienes, para lo cual se debe utilizar el pago o intercambio de bienes. Atender. En casos de negocios con clientes y proveedores (Miranda et al., 2020).

Para las dimensiones de la variable se consideró lo propuesto por Parasuraman et al. (1985) adaptado por Cuellar et al. (2009) donde menciona el desarrollo de la escala Servqual que propone un conjunto de criterios que son la base para que los consumidores juzguen la calidad del servicio, las cuales son: dimensión elementos tangibles: Según Parasuraman et al. (1985) escribieron que mantener la calidad en los materiales, equipos, procesos y mano de obra era crucial. Además, la calidad era importante para los productos intermedios, las instrucciones, los materiales y los suministros. Estos escritores creían que evaluar la calidad a través del tacto, el gusto, la vista y otros sentidos ayudaba.

Los consumidores esperan que las empresas proporcionen un ambiente limpio e higiénico. Es por eso que muchos productos intangibles no se pueden ver: necesitan iluminación, ventilación e instalaciones adecuadas (Castillo, 2019). Los dueños de negocios deben mantener la limpieza personal y la apariencia para cumplir con las expectativas del consumidor. La comodidad es una consideración importante al diseñar un lugar a otro. Salazar et al. (2020) afirman que la vestimenta adecuada es fundamental porque afecta la impresión del lugar. Como resultado, las personas con buenos hábitos de aseo tienen buena salud. Y mostrar buenos hábitos de aseo es un testimonio de una salud superior.

Dimensión fiabilidad: Según Parasuraman et al. (1985) este comienza en el momento en que alguien recibe el primer servicio de una empresa. Como Larios (2020) pone énfasis en el profesionalismo y la puntualidad al considerar sus ideas para la empresa. Esto se debe a que valora la necesidad de un servicio de alta calidad constante, tal como lo expresa el impulso de la empresa por las

entregas oportunas. Según Montalvo et al. (2020) La capacidad de un producto o servicio para mantener su calidad durante un período de tiempo determinado. Esto se puede aplicar a prácticamente cualquier cosa.

Dimensión capacidad de respuesta: Parasuraman et al. (1985) afirman que la capacidad para prestar servicios antes o después de que surjan los problemas se denomina disponibilidad. Esto es necesario tanto para usuarios internos como externos; los usuarios internos requieren disponibilidad para respuestas eficientes y rápidas, mientras que los usuarios externos la requieren para un rápido acceso a los servicios. Esto se debe a la voluntad del profesional, y cualquier profesional que carezca de esta habilidad no podrá ayudar a sus clientes (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020).

Como resultado, el programa se convierte en un servicio de alta calidad que satisface las necesidades de los consumidores globales. Estos consumidores son considerados protagonistas de una necesidad fundamental de mejora de la atención. Tienen el deseo de actuar y comunicarse con los funcionarios públicos; la velocidad y el enfoque continuo en la resolución de problemas son partes críticas de cualquier respuesta (Rojas, 2018).

Dimensión seguridad: Parasuraman et al. (1985) consideran que la experiencia laboral de un cuidador proporciona cambios importantes en su vida. Incluyen el conocimiento del cuidador, las habilidades sociales y la capacidad de relacionarse con los demás. Estas habilidades hacen del cuidador un mejor cuidador, ya que inspira confianza y pasión en sus acciones. Además, el cuidador gana integridad a través de la franqueza con las habilidades que imparte a las personas fuera de su experiencia de cuidado. Por último, el cuidador se beneficia del cuidado brindado con amabilidad y cortesía.

Por el contrario, Rivera et al. (2019) explica que el servicio que brinda una organización deja un sentimiento en sus usuarios. Esta sensación de seguridad conduce directamente a mayores niveles de confianza, honestidad e integridad entre los usuarios. Adicionalmente, impactar positivamente en las emociones de los usuarios al solucionar cualquier problema relacionado con el servicio. Proporcionar a sus usuarios la atención adecuada es importante y demuestra que se preocupa por ellos. Puede ser útil tener en cuenta los riesgos tanto

legales como físicos al evaluar las soluciones de seguridad. Así lo sugieren Trejo et al. (2020)

Dimensión empatía: Parasuraman et al. (1985) mencionan la individualidad otorgada a cada persona, la atención efectiva es vital para mantener la empatía y la seguridad. También requiere una fuerte dedicación a las personas y un conocimiento significativo de sus necesidades. Asimismo, Cabrero-Olmos (2021) enfatiza el pensamiento holístico y el bienestar emocional al enfocarse en el comportamiento inherente del sujeto hacia los demás. Ambas ideas se refieren a la tendencia de una persona a ver las cosas de una manera multidimensional y preocuparse por ellas. Según Friestino et al. (2021) es una habilidad vital esencial; es importante comprender las necesidades de los demás y prestar atención a esas necesidades además de un análisis completo de esas necesidades

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### *Tipo*

La indagación se enmarca en la tipología básica, porque está posicionada para utilizar teorías científicas para describir o explicar situaciones problemáticas del mundo real (Valderrama, 2019). El pensamiento positivo o positivismo es la mentalidad que considera los resultados de la investigación como hechos que se pueden probar con datos cuantificables.

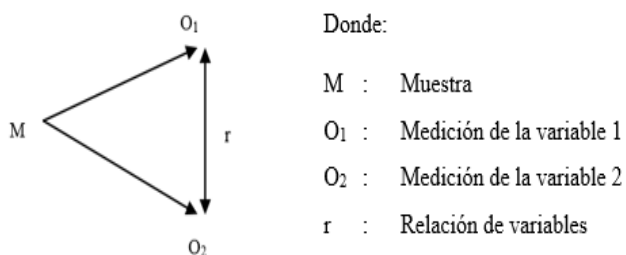
Los investigadores se adhieren a una perspectiva neutral y objetiva mientras realizan la investigación. Los positivistas se enfocan en la calidad e implementación de las TIC y los resultados de los estudios realizados utilizando métodos cuantitativos (Valderrama, 2019). Además, es de enfoque cuantitativo dado que los resultados de las variables y de las dimensiones se obtendrán aplicando cálculos estadísticos y matemáticos.

##### *Diseño de Investigación*

En este sentido, el diseño es no experimental, transeccional, correlacional, porque el desempeño o rol del investigador está únicamente enfocado a obtener y generar información sobre las variables sin manipularlas, es transeccional ya que la información se recoge de una unidad de investigación dentro de un tiempo determinado (Valderrama, 2019) correlacional ya que se demostrará estadísticamente la relación entre las variables.

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Nota: Basado en Valderrama (2019)

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Aplicación de las TIC

**Definición conceptual.** Para Jiménez-Pitre et al. (2017) las TIC se definen como herramientas flexibles para realizar trámites públicos y privados sin necesidad de que los usuarios del servicio participen físicamente en el proceso, para los autores, las TIC son herramientas que se pueden encontrar en cualquier organización.

**Definición operacional.** La variable uso de las TIC es de categoría cualitativa, de escala ordinal, policotómica, constará de un cuestionario con 20 ítems, y descompuesto en dos dimensiones accesibilidad digital e integridad digital, según Jiménez-Pitre (2017) asimismo, se establecieron tres niveles: Alto, Medio y Bajo (Anexo 2).

#### Variable 2: Calidad de atención del servicio

**Definición conceptual.** Salazar et al. (2020) tenga en cuenta que la idea de beneficio mutuo se considera primordial en lo que respecta a cualquier servicio. Afirman que esta mentalidad influye en las ideas de los proveedores de servicios sobre la calidad del servicio, el sentimiento asociado a esta cualidad es la autoestima y el aprecio por el medio ambiente y sus habitantes. Brindar un servicio con una perspectiva positiva de la vida ayuda a establecer relaciones duraderas con los clientes, quienes finalmente reciben valor de estas interacciones. En lugar de usar palabras para explicar nuestras ideas o emociones, necesitamos crear ejemplos personales para transmitir mejor nuestras creencias. Esto puede ser desafiante y requiere mucha disciplina.

**Definición operacional.** La variable calidad del servicio es de categoría cualitativa, de escala ordinal, policotómica, y un cuestionario de 28 ítems, y descompuesto en cinco que fueron propuestas por Parasuraman et al. (2015) adaptado por Cuellar et al. (2009), además se han establecido tres niveles: Alto, Medio y Bajo (véase anexo 2).



### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### ***Población***

El universo de la indagación estuvo compuesto por los elementos, sujetos humanos, involucrados en el fenómeno definido y definido en el análisis de la pregunta de investigación (Hernández y Mendoza, 2018). En cuanto a la población para este estudio, fue de tipo censal pues, se consideró el total de trabajadores, 50 personas que laboran en un CEM en Los Olivos.

En este sentido, López y Fachelli (2020) define una muestra censal como aquella en la que se consideran muestras todas las unidades de investigación. Por tanto, la población a estudiar se designa como censo, ya que es a la vez universo, población y muestra. Para el muestreo, utilizamos la población total ya que es el número de sujetos que está fácilmente disponible

#### ***Unidad de análisis***

Fueron todo el personal de un CEM en Los Olivos.

### **3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### ***Técnica***

Según Valderrama (2019) sustentando que “la técnica es la forma que utilizan los académicos para obtener datos”, además estas técnicas son herramientas metodológicas para abordar la dificultad metodológica de aprobar o desaprobar hipótesis. Para la indagación se aplicó la técnica de la encuesta.

La encuesta según Ávila et al. (2020) las encuestas sirven para recopilar datos, información y retroalimentación a través de preguntas específicas. Suelen realizarse con la intención de hacer suposiciones sobre una población, grupo de referencia o porcentaje de muestreo.

#### ***Instrumento***

Según Arias et al. (2020) los investigadores utilizan una variedad de herramientas para medir las características y comportamientos de sus sujetos. Estos incluyen cuestionarios, entrevistas, escalas de clasificación y más. Para efecto de la indagación se aplicó el cuestionario.

El cuestionario es una herramienta autoadministrada que se puede utilizar para recopilar datos de los colaboradores. Este método requiere que un investigador sea responsable de cualquier pregunta sin respuesta que pueda surgir de las respuestas de los colaboradores (Valderrama, 2019).

La variable de aplicación de las TIC a utilizar será el cuestionario que se derivó de Jiménez-Pitre et al. (2017) y consta de 20 preguntas, y la variable calidad del servicio a utilizar será un cuestionario adaptado por Cuéllar et al. (2009) y evaluado con el método Servqual.

**Validez.** En tanto para determinar la validez del instrumento, los expertos revisan la medición de un cuestionario de una variable específica para determinar si es concluyente. Esto generalmente lo realiza un grupo de expertos que no conocen el cuestionario que se está revisando.

**Confiabilidad.** Respecto a la confiabilidad este será mediado a partir de una prueba piloto con 15 empleados, se comprobará la confiabilidad del instrumento mediante la prueba estadística del coeficiente alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

Después de identificar los objetivos de la encuesta y obtener datos válidos y suficientes de la encuesta, primero se seleccionan las técnicas y herramientas de recolección de datos, nuevamente, las herramientas serán validadas por tres expertos para verificar los datos de conocimiento del remitente del mensaje o su entorno. Después de obtener la debida autorización de las autoridades, se implementará el proceso transparente y cada elemento del cuestionario se aplicará a la muestra. Google Drive y SPSS se utilizarán para analizar los formularios de cuestionario completados una vez que se recopilen. Los datos enviados desde el estudio se descargaron en una hoja de cálculo de Google Drive para su análisis después de almacenarse en una cuenta de correo electrónico y Whatsapp. Además, los participantes completan un cuestionario almacenado en un archivo de Microsoft Excel.

### **3.6. Método de análisis**

El análisis de datos se basa en escalas y tablas estándar para presentar los datos de una manera específica. El análisis descriptivo organiza los datos en

tablas basadas en categorías específicas, incluida la frecuencia y los porcentajes estadísticos. El análisis de inferencia utiliza pruebas de correlación para determinar la relación entre las variables; utiliza tablas estadísticas para detectar qué prueba se debe aplicar para la creación de hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018). Adicionalmente, se puede utilizar la prueba de Shapiro-Wilk para confirmar que dos poblaciones diferentes siguen la misma distribución (Hernández y Mendoza, 2018). Este método de análisis estadístico permite a los científicos determinar qué prueba usar para crear la hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Al investigar este tema, el investigador debe considerar las implicaciones éticas de la participación voluntaria, los procedimientos adecuados de consentimiento informado y el tratamiento no discriminatorio. Evaluar los valores y los sesgos de los participantes ayudará a los investigadores a comprender cómo debe llevarse a cabo su trabajo. Además, deben considerar la primordialidad de la participación personal en el estudio y la necesidad de veracidad en la información de los participantes. Finalmente, cualquier investigación que utilice información recopilada de participantes voluntarios debe cumplir con los estándares APA adecuados para la metodología de investigación, las citas y los procedimientos de nombramiento. Esto también se aplica al respeto a las autorías y los principios éticos internacionales como la equidad, la benevolencia y el respeto.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

En la tabla 1, respecto a la aplicación de las TIC, los trabajadores percibieron que la variable se ubica en un nivel regular con un 66%, en el nivel deficiente un 6% y en el nivel eficiente un 28%. Además, se visualiza respecto a la dimensión accesibilidad digital los trabajadores consideran que se encuentra en un nivel regular con un 64%, en un nivel eficiente con un 28% y un nivel deficiente en un 8%. En relación a la dimensión integridad digital el 70% en un nivel regular, el 16% en un nivel eficiente y solo el 14% en el nivel deficiente.

**Tabla 1**

*Nivel de la variable Aplicación de las TIC y sus dimensiones*

Nivel	<i>Aplicación de las TIC</i>		Accesibilidad digital		Integridad digital	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Deficiente	3	6,0	4	8,0	4	14,0
Regular	33	66,0	33	64,0	35	70,0
Eficiente	14	28,0	14	28,0	8	16,0
Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0

En la tabla 2, respecto a la calidad del servicio, los trabajadores consideraron estar en un nivel regular con un 92%, en un nivel eficiente con un 6%, y un 2% en el nivel deficiente. Asimismo, se visualiza respecto a los elementos tangibles el 68% en un nivel regular, un 22% en el nivel deficiente, un 10% en el nivel eficiente, en relación a la capacidad de respuesta el 76% en el nivel regular un 22% en el nivel eficiente, un 2% en el nivel deficiente, en cuanto a la fiabilidad el 66% en el nivel regular, el 22% en el nivel deficiente, y un 12% en el nivel eficiente, también en relación a la seguridad el 75% en el nivel regular el 18% en el nivel deficiente y el 6% en el nivel eficiente, y finalmente la empatía un 72% en el nivel regular, un 26% en el nivel eficiente y solo un 2% en el nivel deficiente

**Tabla 2**

*Nivel de la variable calidad del servicio y sus dimensiones*

Nivel	Calidad del servicio		Elementos tangibles		Capacidad de respuesta		Fiabilidad		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	1	2.0	11	22.0	1	2.0	11	22.0	9	18.0	1	2.0
Regular	46	92.0	34	68.0	38	76.0	33	66.0	38	76.0	36	72.0
Eficiente	3	6.0	5	10.0	11	22.0	6	12.0	3	6.0	13	26.0
Total	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100

## 4.2. Resultados inferenciales

### Prueba de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la aplicación de las TIC y la calidad del servicio de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos ,2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la aplicación de las TIC y la calidad del servicio de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos ,2022.

**Tabla 3**

*Correlación entre la aplicación de las TIC y calidad del servicio*

		Variable 1. Aplicación de las TIC	Variable 2. Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Variable 1. Aplicación de las TIC	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,608**
		n	50
	Variable 2. Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	,608**
		Sig. (bilateral)	1.000
		n	50

Los datos de la tabla 3 sobre la correlación entre la aplicación de las TIC y la calidad del servicio provienen de inferencias de la hipótesis general. Esta tabla muestra que el valor p es 0,000, lo que indica una fuerte correlación entre los dos. El coeficiente Rho de Spearman asociado a esta correlación es de 0,608, que es positivo, alta y significativo

## Prueba de hipótesis específicas 1

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la aplicación de las TIC y los elementos tangibles de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos ,2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la aplicación de las TIC y los elementos tangibles de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos ,2022.

**Tabla 4**

*Correlación entre la aplicación de las TIC y los elementos tangibles*

			Variable 1. Aplicación de las TIC	Dimensión elementos tangibles
Rho de Spearman	Variable 1. Aplicación de las TIC	Coefficiente de correlación	1.000	,521**
		Sig. (bilateral)		.000
		n	50	50
	Dimensión elementos tangibles	Coefficiente de correlación	,521**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		n	50	50

La Tabla 4 señala que la aplicación de las TIC se relaciona con elementos tangibles, siendo el coeficiente de correlación fue de 0,521 en la escala Rho de Spearman, lo que demuestra una correlación positiva moderada entre ambos. Esto se debe a que p está por debajo de 0.05, lo que significa que se acepta la hipótesis propuesta y se puede establecer una correlación entre ambas correlaciones

## Prueba de hipótesis s específicas 2

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la aplicación de las TIC y la capacidad de respuestas de atención de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos ,2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la aplicación de las TIC y la capacidad de respuestas de atención de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos ,2022.

**Tabla 5**

*Correlación entre la aplicación de las TIC y la capacidad de respuestas*

		Variable 1. Aplicación de las TIC	Dimensión capacidad de respuesta	
Rho de Spearman	Variable 1. Aplicación de las TIC	Coefficiente de correlación	1.000	,593**
		Sig. (bilateral)		.000
		n	50	50
	Dimensión capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,593**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		n	50	50

La segunda hipótesis específica fue medir una correlación entre la aplicación de las TIC y la capacidad de respuesta. Después de examinar la Tabla 5, se determinó que existe una correlación positiva entre los dos. El valor de p estuvo por debajo de 0,05, lo que apoya la hipótesis propuesta. El coeficiente de Spearman Rho para esta escala fue de 0,593, indicando una correlación positiva significativa entre ambas medidas.



### Prueba de hipótesis específicas 3

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la aplicación de las TIC y la fiabilidad de atención de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos ,2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la aplicación de las TIC y la fiabilidad de atención de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos ,2022

Tabla 6

*Correlación entre la aplicación de las TIC y la fiabilidad*

			Variable 1. Aplicación de las TIC	Dimensión fiabilidad
Rho de Spearman	Variable 1. Aplicación de las TIC	Coefficiente de correlación	1.000	,559**
		Sig. (bilateral)		.000
		n	50	50
	Dimensión fiabilidad	Coefficiente de correlación	,559**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		n	50	50

La tercera hipótesis específica se refiere a la fiabilidad de las máquinas. Esta tabla muestra la correlación entre las aplicaciones TIC y la confiabilidad. El coeficiente de correlación, fue inferior a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis propuesta. La correlación fue de 0,559 en la escala Rho de Spearman, una correlación positiva moderada.

#### Prueba de hipótesis específicas 4

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la aplicación de las TIC y la seguridad de atención de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos ,2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la aplicación de las TIC y la seguridad de atención de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos ,2022

**Tabla 7**

*Correlación entre la aplicación de las TIC y la seguridad*

			Variable 1. Aplicación de las TIC	Dimensión seguridad
Rho de Spearman	Variable 1. Aplicación de las TIC	Coefficiente de correlación	1.000	,885**
		Sig. (bilateral)		.000
		n	50	50
	Dimensión seguridad	Coefficiente de correlación	,885**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		n	50	50

La tabla 7 señala que relación entre las TIC y seguridad. El coeficiente de correlación fue de 0,885, lo que significa que existe una alta correlación positiva entre los dos. Además, p está por debajo de 0,05 según la prueba la hipótesis.

### Prueba de hipótesis específicas 5

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la aplicación de las TIC y la empatía de atención de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos ,2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la aplicación de las TIC y la empatía de atención de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos ,2022

Tabla 8

*Correlación entre la aplicación de las TIC y la empatía*

		Variable 1. Aplicación de las TIC	Dimensión empatía	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	
	Variable 1. empatía		,898**	
		Sig. (bilateral)	.000	
		n	50	
	Dimensión empatía		Coefficiente de correlación	,898**
		Sig. (bilateral)	.000	
		n	50	

De los resultados de la tabla 8, la aplicación de las TIC tiene una fuerte correlación con una mayor empatía. El valor de correlación fue de 0,898 en la escala Spearman Rho, lo que significa que existe una relación positiva alta entre ambos. El valor de p para este resultado fue inferior a 0,05, por lo que se aceptó como cierta la hipótesis propuesta

## V. DISCUSION

La presente investigación se desarrolló en base a los objetivos planteados en esta investigación fue establecer una relación significativa entre las TIC y la calidad de los servicios. Los objetivos específicos fueron desarrollar una investigación en base a los objetivos propuestos y determinar que 0.000 indica una fuerte correlación entre las TIC y la calidad del servicio. La correlación se midió a través del Rho de Spearman, con un resultado positivo y alto 0,608. En cuanto al resultado descriptivo, el 66% de las variables de este estudio se encuentran en un nivel regular, lo que también es muy consistente con que el 92% de la calidad del servicio se encuentre en un nivel regular. Además, se determinó la intersección entre las variables en nivel regular con el 58%.

Resultado que fue comparado con el trabajo realizado por Peña (2022) donde sus resultados obtenidos revelaron una correlación de 0,638 entre las Tic y la calidad del servicio, señalando que el uso de las TIC tuvo un efecto positivo en la calidad general de los servicios públicos. Asimismo, Arkorful et al. (2021) estudiaron la relación de la integración de las TIC y la calidad del servicio, siendo positivo significativo, en la misma, línea, esta, Calvo-Corral y Nieto-Mengotti (2019) su estudio analizó la influencia moderadora de la implicación con las TICs en la calidad de los servicios en una entidad, donde sus resultados mostraron que el valor percibido de los servicios móviles y su calidad son los factores más significativos para determinar la satisfacción general de un consumidor con el servicio siendo el  $r=0.854$ .

Esto es corroborado por lo expresado por Ellis (2018) destaca la importancia de modernizar el país con una perspectiva digital. Explica que muchas instituciones no son conscientes de los efectos positivos que tienen las herramientas digitales en la sociedad. La razón es que la percepción de la población sobre sus instituciones no es favorable. Además de señalar que las entidades deben usar la innovación tecnológica para controlar y aumentar la eficiencia de cada aspecto central de su operación. Esto es necesario porque las nuevas innovaciones tecnológicas requieren una gestión que planifique, coordine y controle su implementación, el personal deben aprender a utilizar

adecuadamente los recursos tecnológicos, esto incluye la capacitación en tic para poder brindar calidad en el servicio.

Otro punto importante, es la toma de decisiones efectiva el cual requiere una gestión de la información que permita el análisis e identifique los problemas a tiempo para tomar medidas correctivas. La información debe manejarse adecuadamente de manera que pueda ser analizada e identificada problemas en el momento adecuado. Esto permite a los gobiernos implementar soluciones de manera eficiente y tomar decisiones que orienten la gestión hacia el mejor curso de acción. En respuesta a las nuevas tendencias sociales, los gobiernos implementaron las tecnologías de la información y la comunicación para administrar mejor sus servicios y mejorar la calidad de vida de la población. En la sociedad moderna, el mayor uso de las TIC proporciona muchos cambios beneficiosos. Estos incluyen un mayor poder de toma de decisiones y un acceso equitativo a la información. Las TIC también reducen el costo de los trámites realizados por los gobiernos, lo que puede ser útil en países con recursos limitados. Además, las TIC brindan beneficios técnicos para las organizaciones públicas. Esto incluye una disminución en los costos relacionados con la administración, una mejor gestión de la información y una mejor gestión de los sistemas. Muchas organizaciones públicas deben enfrentar importantes obstáculos para implementar sistemas de TIC. Esto se debe a que estos sistemas mejoran la calidad de vida de los ciudadanos, que es su principal razón de ser como entidades públicas.

En función al primer objetivo específico, los resultados de este estudio determinaron una correlación positiva entre la aplicación de las TIC y los elementos tangibles. El valor de rho fue 0,521, lo que indica una fuerte conexión positiva entre los dos. Los datos mostraron que el 68% de los elementos tangibles se encontraban en un nivel regular, además, se determinó que la intersección es regular/regular con un 42% del total de elementos tangibles estaban relacionados con la intersección de la aplicación TIC. Los resultados fueron contrastados con el trabajo realizado por, Shahid et al. (2018) los resultados de este estudio revelaron una relación positiva y significativa entre la calidad del servicio y, la lealtad y la intención de comportamiento, tanto directa como indirectamente a través de la satisfacción del cliente, es decir tuvieron una

relación de  $r = 0.86$ . Además, se cita el trabajo realizado por, Montreul (2021) donde su estudio fue correlacional, donde sus resultados indicaron el nivel de significancia estadística  $r = 0,268$  y  $p\text{-valor} = 0,000$ , el cual concluyó que la implementación de las TIC presentó una relación positiva y débil, y su impacto en la calidad del servicio fue de 7,18%.

Como se puede evidenciar los resultados fueron corroborados por el aporte de Salazar et al. (2020) afirmó que uno de los principales objetivos de todas las naciones del mundo es proporcionar información eficiente a sus ciudadanos. Esto se puede hacer mediante el uso de las TIC, que es intrínsecamente una parte del comportamiento humano. Con acceso a software avanzado y plataformas web, las personas pueden obtener información al instante. Adicionalmente, manifestaron que las regulaciones supranacionales permiten que las TIC sean utilizado como un medio eficaz para lograr este objetivo.

En función al segundo objetivo específico 2, se determinó el análisis de correlación significativa, la hipótesis propuesta se estableció como verdadera después de un valor de  $p$  por debajo de 0,05. El rho de 0,593, lo que indica una correlación positiva moderada entre la aplicación de las TIC y la capacidad de respuesta está un nivel regular con un 76%. Estos porcentajes solo sirven para mostrar cuán importantes se relacionan entre sí las variables de aplicación de las TIC y las dimensiones de la capacidad de respuesta. Asimismo, el cruce entre la dimensión y la variable es del 50% (25) en el nivel regular.

Para, Suárez, (2020) determinó que el teletrabajo incrementó la calidad del servicio, la cultura organizacional, los equipos y los procesos técnicos. Además, su investigación mostró que los empleados con altos niveles de capacitación lograron resultados óptimos. Con un nivel de significación de  $p = 0,005$  y un Rho de 0,654, demostraron la importancia de su investigación. Estudiar la correlación entre el trabajo remoto y la calidad del servicio arrojó un resultado significativo. Una investigación determinó que los resultados más poderosos provenían de empleados que trabajaban a distancia. Este hallazgo respalda la importancia de esta investigación.

Resultados corroborados por lo señalado por Li y Shang (2019) afirmaron que las organizaciones necesitan utilizar nuevas innovaciones tecnológicas en todos los procesos centrales a través de una sólida estructura de gestión. Para ello, necesitan una estructura de gestión que desarrolle planes, controle los componentes necesarios y coordine el proceso. Se debe prestar especial atención a los procesos de apoyo tanto como sea posible para aumentar la eficiencia y la eficacia en general. Esto es vital porque la comprensión de los principios tecnológicos es necesaria para todos los empleados involucrados en la gestión, incluidos los propios gerentes. Esto requiere que reciban una formación adecuada sobre el tema.

El tercer objetivo específico, se concluyó que existe correlación significativa entre la aplicación de las TIC y la fiabilidad. La puntuación de Spearman Rho, o  $\rho$ , fue inferior a 0,05, lo que indica que se acepta la hipótesis propuesta. Esta relación entre las TIC y la confiabilidad fue indicada por un puntaje Rho de 0.559, lo que indica una relación positiva moderada. De manera similar, el 66% de confiabilidad en el nivel regular está indicado por la correlación positiva con el puntaje Rho de Spearman de 0.559. Además, el cruce para esta variable se ubicó en el nivel regular con 21 (42) ocurrencias.

Resultados que se comparó con el trabajo de, Arriaga, (2018) utilizó un diseño de correlación para mostrar cómo la integración de herramientas TIC afectaba la calidad del servicio público prestado. Aplicó un enfoque cuantitativo y encontró que la integración de las TIC afecta directamente la calidad de los servicios. Luego de esto, concluyó que la integración de las TIC afecta directamente la calidad del servicio. Este documento comparte los métodos y las medidas utilizadas para este estudio. También utiliza un enfoque descriptivo y correlacional para vincular los dos temas centrándose en su conexión.

Bajo estos lineamientos, Kulinska et al. (2020) señalaron que el objetivo principal de la innovación es crear un producto final de mayor calidad y más satisfactorio que el estándar de la industria. Al hacer que el producto final de las personas supere las expectativas, la innovación impacta en la percepción de los clientes. Esto se logra mediante la creación de diferentes productos y materiales que el estándar de la industria. Además, la creación de estos nuevos materiales requiere una coordinación entre procesos como la gestión y distribución de

recursos. Por otro lado, la falta de políticas adecuadas de innovación tecnológica hace que las entidades pierdan influencia en sus decisiones. Esto se debe a que la falta de directrices claras impide que las empresas tomen ninguna decisión; esto conduce a la ambigüedad y la indeterminación. Como resultado, las empresas pierden más tiempo en análisis innecesarios en lugar de centrarse en la toma de decisiones con una mentalidad a corto plazo. Además, la mala gestión conduce a resultados mediocres. Esto incluye la finalización ineficaz del proyecto, menos éxito en la inversión y el fracaso del proyecto y en consecuencia una insatisfacción del servicio por parte de los ciudadanos.

Con base al cuarto objetivo, se muestra que existe una correlación significativa entre el uso de las TIC y la seguridad. El valor de  $p$  es inferior a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis propuesta. El Rho es 0,885, lo que indica una alta correlación positiva entre los dos, también en relación a la seguridad el 75% en el nivel regular. Además, el cruce para variable aplicación de las Tlc y la seguridad se ubican en el nivel regular con un total de 27 (54%) de la totalidad. Resultados similares al trabajo de Mendez (2021) en sus resultados muestran que existe una baja correlación positiva entre el gobierno electrónico y la calidad del servicio. La correlación es 0,003, que se clasifica como moderadamente positiva según un valor  $p$  de 0,003. En esa misma línea está el trabajo realizado por Suárez (2020) determinó que la calidad del servicio de teletrabajo debe medirse por su confiabilidad. Calculó que esta correlación entre el teletrabajo y la confiabilidad tenía un grado de correlación de 0,644, que se considera alto. En consecuencia, cuanto mayor sea la confiabilidad, mejor será la calidad del servicio de teletrabajo.

Bajo este lineamiento expuesto, por Ratheeswari (2018) afirmó que los productos TIC se definen por su eficiencia y eficacia. Modificar un producto o diseñar nuevos diseños cambia la forma en que beneficia al consumidor final. Las corporaciones usan su estrategia corporativa para crear oportunidades para nuevos productos. Esto incluye considerar las necesidades del mercado al crear buenas ideas e implementar nuevas ideas en los sistemas existentes. Importante para los productos TIC también es la atención al cliente, que es necesaria para lograr buenos objetivos de ventas o de organización. Esto incluye ayudar a los



clientes con preguntas sobre productos o usar recursos corporativos para atención médica, banca y otros servicios.

Con base al quinto objetivo, se muestra que existe una correlación significativa entre el uso de las TIC y la empatía. El valor de  $p$  es inferior a 0,05, por lo que se acepta la hipótesis propuesta. El  $\rho$  es 0,898, lo que indica una alta correlación positiva entre los dos, además la empatía estuvo en un 72% en el nivel regular. Asimismo, el cruce para variable aplicación de las Tlc y la empatía se ubican en el nivel regular con un total de 25 (50%) de la totalidad.

Los resultados fueron contrastado por Sánchez (2020) cuyo objetivo general fue conocer la calidad del servicio y el uso de la TICs en la enseñanza a distancia. En cuanto a la metodología de la investigación fue cuantitativa, los resultados que algunas personas piensan que la estrategia de establecer canales de comunicación es exitosa, mientras que otras se muestran escépticas con el uso de las TICs; respecto a la calidad del servicio prestado los encuestados señalaron que están siendo atendido con profesionalismo adaptado al nivel de exigencia de una educación a distancia. Bajo ese contexto, y precisado con lo anterior se corrobora con lo expresado por Viteri (2018) las instituciones y su cuidado deben cumplir con ciertos estándares. No solo brindar una buena atención es una forma de mejorar la competitividad de una organización, la calidad es la capacidad de satisfacer positivamente las necesidades y deseos de las personas que utilizan una organización. Se puede medir y cuantificar para que los usuarios estén completamente satisfechos.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** Existe correlación significativa ( $p$  de  $0.000 < 0,05$ ) entre la aplicación de las TIC y la calidad del servicio de los centros de emergencia mujer, distrito Los Olivos 2022. El coeficiente de correlación es 0,608 en la escala Rho de Spearman siendo esta positiva y alta.
- Segunda** Existe correlación entre la aplicación de las TIC y los elementos tangibles es significativa. El valor de  $p$  estuvo por debajo de 0,05, por lo que se acepta la hipótesis planteada. El coeficiente de correlación fue de 0,521 en la escala Rho de Spearman, mostrando que existe una correlación positiva moderada.
- Tercero** Existe correlación entre la aplicación de las TIC y la capacidad de respuestas es significativa. El valor de  $p$  estuvo por debajo de 0,05, por lo que se acepta la hipótesis planteada. El coeficiente de correlación fue de 0,593 en la escala Rho de Spearman, mostrando que existe una correlación positiva moderada.
- Cuarto** Existe correlación entre la aplicación de las TIC y la fiabilidad es significativa. El valor de  $p$  estuvo por debajo de 0,05, por lo que se acepta la hipótesis planteada. El coeficiente de correlación fue de 0,559 en la escala Rho de Spearman, mostrando que existe una correlación positiva moderada entre ambas.
- Quinto** Existe correlación entre la aplicación de las TIC y la seguridad es significativa. El valor de  $p$  estuvo por debajo de 0,05, por lo que se acepta la hipótesis planteada. El coeficiente de correlación fue de 0,885 en la escala Rho de Spearman, mostrando que existe una correlación positiva alta entre ambas.
- Sexta** Existe correlación entre la aplicación de las TIC y la empatía es significativa. El valor de  $p$  estuvo por debajo de 0,05, por lo que se acepta la hipótesis planteada. El coeficiente de correlación fue de 0,898 en la escala Rho de Spearman, mostrando que existe una correlación positiva alta.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Primero** Se sugiere a los responsables de los CEM de los Olivos, mejorar la gobernanza digital monitoreando regularmente la implementación de las TIC y asegurando la transparencia en los servicios digitales proporcionados a los ciudadanos.
- Segundo** Se recomienda a los responsables del CEM de los Olivos, mostrar consideración por la comunidad que las rodea cuando se habla de ética. Esto incluye discutir el valor de las costumbres, los valores y los beneficios sociales con el objetivo de educar a las personas.
- Tercero** Se sugiere a los responsables de los CEM de los Olivos, modernizar el estado a través de una mayor gobernanza digital mediante la creación de una relación de colaboración entre los miembros de la institución.
- Cuarto** Se sugiere a los responsables de los CEM de los Olivos, fomentar el uso de las TIC para que las personas se adapten al entorno tecnológico actual.
- Quinto** Se sugiere a los responsables de los CEM de los Olivos, analizar la retroalimentación de los usuarios a través de la aplicación de breves cuestionarios para conocer la calidad del servicio recibido por la institución.
- Sexto** Se sugiere a los responsables de los CEM de los Olivos, mejorar continuamente el lugar de trabajo ajustando las estaciones de trabajo y actualizando el software para mantenerse al día con nuevas ideas, comportamientos y formas de conocimiento.

## REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2021). "Los desafíos de la transformación digital de la democracia".  
En: Revista De Pensament i Anàlisi, 26(2), pp. 1-23. 10.6035/recerca.4660
- Akwu, A. U., Duke, A. E., & Inuaesiet, V. U. (2021). Impact of Information and Communication Technology (ICT) on the Development of Nigeria: A Critical Overview. *International Journal of Public Administration and Management Research*, 7(1), 61-67.  
<http://journals.rcmss.com/index.php/ijpamr/article/view/565>
- Andersson, C., Hallin, A., & Ivory, C. (2022). "Unpacking the digitalisation of public services: Configuring work during automation in local government".  
In: *Government Information Quarterly*, 39(1), 101662.  
10.1016/j.giq.2021.101662
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica.
- Arias Gonzáles, J. L., y Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación.
- Arriaga, L. (2018). Integración de herramientas TICS y la calidad de servicio educativo en la I.E.E. Joaquín Capleo, Chanchamayo. [Tesis de maestría, Universidad Cesa Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Arkorful, V., Barfi, K. A., & Aboagye, I. K. (2021). Integration of information and communication technology in teaching: Initial perspectives of senior high school teachers in Ghana. *Education and Information Technologies*, 26(4), 3771-3787. <https://acortar.link/mNyfiW>
- Avila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿ métodos o técnicas de indagación empírica?. *Didasc@ lia: didáctica y educación*, 11(3), 62-79.
- Aysanoa, J. M. C., & Leiva, E. D. F. (2021). Calidad de atención en ciudadanos de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima. *REVISTA GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA*, 8(2), 84-99.
- Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Kalamo.
- Benayas, G. (2021). "La diplomacia pública digital en México y Chile".  
En: *Desafíos*, 33(1), pp. 1-32.  
10.12804/revistas.urosario.edu.co/desafios/a.8345

- Cabra, C., Rodríguez, D., Castellanos, C., Rojas, C., & Forero, C. (2021). "Plan de transformación digital para la promoción turística en el Viceministerio de Turismo, caso de estudio: Departamento de Boyaca". En *Turismo y Sociedad*, xxviii, pp. 151-185. 10.18601/01207555.n28.08
- Calvo-Porrá, C. y Nieto-Mengotti, M. (2019) "The moderating influence of involvement with ICTs in mobile services", *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 23(1), pp.25-43. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/23348>
- Chacon, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios* 39(50), 14-23.
- Chen, H. Y., Das, A., y Ivanov, D. (2019). Building resilience and managing post-disruption supply chain recovery: Lessons from the information and communication technology industry. *International Journal of Information Management*, 49, 330-342. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S026840121930670X>
- Childers, C., Haley, E., y McMillan, S. (2018). Achieving Strategic Digital Integration: Views from Experienced New York City Advertising Agency Professionals. *Journal of Current Issues & Research in Advertising*, 39(3), 244-265. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10641734.2018.1491435>
- Cuellar, E., Del Pino, E., y Ruíz, J. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios Públicos*. Edita. Aeval. <https://core.ac.uk/download/pdf/30046026.pdf>
- Cruz, M., Zamora, C., Flores, R., Hermida, T., y Gavilánez, F. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´ s. Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 139.
- Downes, S. (2007). "What Connectivism is", Half an hour. [Blog]. <https://halfanhour.blogspot.com/2007/02/what-connectivism-is.html>
- El Peruano. (4 de 7 de 2021). Decreto legislativo N° 1412 Ley de modernización del estado. <https://busquedas.elperuano.pe>

- Fazil, M. (2018). Characteristic of Information and Communication Technology (ICT) Innovation and Its Application (A Descriptive Study in Lhokseumawe City). *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 34(3). <http://ejournal.ukm.my/mjc/article/view/28008>
- Galazka, M., Beynon, M. y Edwards, T. (2020). Index of information and communication technology use in labour administration: its need, its pertinence and its potential use. *International Review of Administrative Sciences*, 86(2), 240-260. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020852318769142>
- García-Buades, M., Peiro, J., Montañez.Juan, M., Kouzusnik, M., & Ortiz-Bonnin, S. (2019). Happy-Productive Teams and Work Units: A. *International Journal of Environmental Research and Public Health*.
- Góngora, G. P. M., & Bernal, W. N. (2017). Gestión de tecnología de información para gobiernos inteligentes: un enfoque de arquitectura empresarial. *Gestión*, 38(42), 14-24. [http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:-qcN\\_WAU0fgJ:scholar.google.com/+tecnolog%C3%ADa+de+informaci%C3%B3n+y+comunicaci%C3%B3n+en+sector+p%C3%BAblico&hl=es&as\\_sdt=0,5&as\\_ylo=2016](http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:-qcN_WAU0fgJ:scholar.google.com/+tecnolog%C3%ADa+de+informaci%C3%B3n+y+comunicaci%C3%B3n+en+sector+p%C3%BAblico&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2016)
- Gonzáles, B., Carvajal, A., y Gonzáles, A. (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades: Evidencia del caso chileno/Determinants of E-Government in the Municipalities:Evidence from the Chilean Case. *Gestión y Política Pública* , XXIX, 97-129.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7234851>
- Grande, M., Caños, R., & Cantón, I. (2016). Tecnologías de la información y la comunicación: Evolución del concepto y características. *International Journal of Educational Research and Innovation*, 6, 218–230. <https://www.upo.es/revistas/index.php/IJERI/article/view/1703/1559>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Janssen, M., Rana, N., Slade, E., and Dwivedi, Y. (2018). Trustworthiness of digital government services: deriving a comprehensive theory through interpretive structural modelling. *Public Management Review*, 20(5), 647-671.

<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/14719037.2017.130568>

9

Jiménez-Pitre, I., Martelo, R. y Jaimes, J. (2017). Escuela de Gobierno basada en TIC: Determinante para la Accesibilidad e Integralidad del Empoderamiento Digital. *Información Tecnológica*, 28(5), 75-86.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v28n5/art10.pdf>

Jones, C., Motta, J., & Alderete, M. V. (2016). Gestión estratégica de tecnologías de información y comunicación y adopción del comercio electrónico en Mipymes de Córdoba, Argentina. *Estudios gerenciales*, 32(138), 4-13.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S012359231600004>

8

Kulinska, E., Maslowski, D., Dendera, M., Wojtynek, L., y Szelag, K. (2020). Production Automation as a Factor in Improving Product Quality in the Automotive Industry. IBIMA Publishing, 14–16.

Kulkarni, M. (2019). Digital accessibility: Challenges and opportunities. *IIMB Management Review*, 31(1), 91-98.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S097038961730113>

1

Li, Y., y Shang, H. (2019). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 13–15.

Lubd, M. H. (2019). *The Effect of Transparency in Tender Management on the Quality of Services Provided in Projects Funded from Service Providers' Viewpoint*. [Universities of Gaza Strip, Unpublished Master Thesis, Islamic University, Gaza].

Majeed, M. T., & Ayub, T. (2018). Information and communication technology (ICT) and economic growth nexus: A comparative global analysis. *Pakistan*

*Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 12(2), 443-476.  
**<https://www.econstor.eu/handle/10419/188352>**

Martínez, J. C. (2019). "La convergencia tecnológica al servicio de la lucha anticorrupción". En: *Revista La Propiedad Inmaterial*, 28, pp. 139-165.  
10.18601/16571959.n28.05

Martínez-Tur, V., González, P., Juan, A., Molina, A. y Peñarroja, V. (2018). Malas noticias y reputación de calidad entre los usuarios de los servicios públicos. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*. 34, 95-101.  
**<https://doi.org/10.5093/jwop2018a12>**

Méndez, J. (2021). *Gobierno electrónico y calidad del servicio en los Juzgados Civiles de Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
**[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53238/Mendez\\_OJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53238/Mendez_OJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)**

Meier, L. (2017). *eDemocracy & eGovernment. Etapas hacia la sociedad democrática del conocimiento*. Quito, Ecuador: IAEN.  
**<https://editorial.iaen.edu.ec/wp-content/uploads/2018/01/eDemocracy-eGovernment.pdf>**

Miranda Velloso, C., Magueta, D., Barbosa Sousa, B., & Carvalho, J. L. (2020). (2020). *Measuring E-Service Quality, Satisfaction and Loyalty of Customer in the Online Channel of the Modern Retail*. IBIMA Publishing.

Montes Alvarino, I., García Viaña, S., y Cabarcas Argumedo, A. M. (2019). Fortalezas y debilidades de la implementación de las TICS en el sistema judicial de Cartagena. *Revista Jurídica Mario Alario D'Filippo*, 11(22), 134-140. **<https://doi.org/10.32997/2256-2796-vol.11-num.21-2019-2505>**

Morte-Nadal, T., & Esteban-Navarro, M. A. (2022). "Digital Competences for Improving Digital Inclusion in E-Government Services: A Mixed-Methods Systematic Review Protocol". In: *International Journal of Qualitative Methods*, 21, 160940692110709. 10.1177/16094069211070935

Montreuil, A. (2021). *Incidencia de la implementación de las TIC en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Iquitos, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].



**[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75086/Montreuil\\_PAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75086/Montreuil_PAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)**

- Mujica-Sequera, R. M. (2021). Alfabetización Científica: Herramienta Indispensable en la Era Digital. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 11(1), 19-26.
- Oliveros Contreras, D., & Martínez, G. M. (2017). Efecto de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga Santander, Colombia. *Revista EAN*, (83), 15-30.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41 –50
- Peña, E. (2022). *Influencia de las TIC y la calidad de la prestación del servicio en un hospital en Ica, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. **[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96787/Pe%  
e%  
c3%  
b1a\\_PEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96787/Pe%c3%b1a_PEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)**
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2019). Modernización del Estado. **<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>**.
- Ratheeswari, K. (2018). Information communication technology in education. *Journal of Applied and Advanced Research*, 3(1), S45-S47. **[http://www.bhu.edu.et/cns/sites/default/files/documents/Information\\_Communication\\_Technology\\_in\\_Education.pdf](http://www.bhu.edu.et/cns/sites/default/files/documents/Information_Communication_Technology_in_Education.pdf)**
- Reier, R., y Garay, L. (2021). "Digital Transformation and Artificial Intelligence Applied to Business: Legal Regulations, Economic Impact and Perspective". In: *Laws*, 10(3), p. 70. 10.3390/laws10030070
- Ruhode, E. (2016). Gobierno electrónico para el desarrollo: análisis temático de los documentos de política de tecnología de la información y la comunicación de Zimbabwe. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 73(1), 1-15.

- Sacoto, M. C., y Cordero, J. M. (2021). "E-justicia en Ecuador: inclusión de las TIC en la administración de justicia". En: Foro. *Revista de Derecho*, 36, pp. 91-110. 10.32719/26312484.2021.36.5
- Salazar, C., Murrieta, C., y Alvarado, G. del P. P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898–913. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V4I2.130](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.130)
- Sánchez, L. (2020). *Calidad del servicio de las asesorías académicas basado en el uso de la TICs en la enseñanza a distancia*. [Tesis de doctorado, Universidad Pedagógica experimental Libertador]. <https://acortar.link/Z6cXC5>
- Shahid Iqbal, M., Ul Hassan, M., & Habibah, U. (2018). Impact of self-service technology (SST) service quality on customer loyalty and behavioral intention: The mediating role of customer satisfaction. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311975.2018.1423770>
- Suárez, L. (2020). *Implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Sunday, E., y Vera, E. (2018). Examining information and communication technology (ICT) adoption in SMEs. *Journal of Enterprise Information Management*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JEIM-12-2014-0125/full/html>
- Tamayo, J. A., Gamero, J., Martínez-Román, J. A., & De Loreto Delgado-González, M. (2021). "A measurement to estimate the level of digital transformation". In: *Dyna (Spain)*, 96(4), pp. 335-337. 10.6036/10173
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial: San Marcos. <https://es.scribd.com/document/335731707/Pasos-Para-Elaborar->

## **Proyectos-de-Investigacion-Cientifica-Santiago-Valderrama-Mendoza**

- Velasco Rico, I. (2020). Personalización, proactividad e inteligencia artificial. ¿Un nuevo paradigma para la prestación electrónica de servicios públicos? *Revista de Internet, Derecho y Política (IDP)*. (30), p.16.
- Velásquez-Camposano, R., Castillo-García, G., y Zambrano-Saavedra, E. (2016). Planificación estratégica de tecnologías de la información y comunicación. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 560-570. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/283>
- Wang, S., y Feeney, K. (2016). Determinants of information and communication technology adoption in municipalities. *The American Review of Public Administration*, 46(3), 292-313. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0275074014553462>
- Wang, D., Zhou, T., y Wang, M. (2021). Information and communication technology (ICT), digital divide and urbanization: Evidence from Chinese cities. *Technology in Society*, 64, 101516. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160791X20313191>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVOS GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS NULA</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
¿Cuál es la relación de la aplicación de las TIC y la calidad del servicio de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos, 2022?	Determinar la relación que existe entre la Aplicación de las TIC y la calidad del servicio de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos, 2022	Existe relación entre la aplicación de las TIC y la calidad del servicio de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos, 2022	<b>Variable 01:</b> Aplicación de las TIC  <b>Variable 02:</b> Calidad del servicio	<b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo  <b>Tipo de investigación:</b> Básica  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental/Transversal – Correlacional
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>Población:</b> 50 trabajadores de los CEM del Distrito de Los Olivos  <b>Tamaño:</b> 50 trabajadores  <b>Técnica</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionarios  <b>Método de análisis</b> Descriptivos inferencial
1) ¿Cuál es la relación entre la aplicación de las Tic y los elementos tangibles de los centros de emergencia mujer del distrito de los Olivos, 2022?; 2) ¿Cuál es la relación entre la aplicación de las Tic y la capacidad de respuestas de atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022? 3) ¿Cuál es la relación entre la aplicación de las Tic y la fiabilidad de atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022? 4) ¿Cuál es la relación entre la aplicación de las Tic y la	1) Determinar la relación entre la aplicación de las Tic y los elementos tangibles de los CEM del distrito de los Olivos, 2022; y  2) Determinar la relación entre la aplicación de las Tic y la capacidad de respuestas de atención de los CEM del distrito de los Olivos, 2022  3) Determinar la relación entre la aplicación de las Tic y la fiabilidad de atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022	1) Existe la relación entre la aplicación de las Tic y los elementos tangibles de los CEM del distrito de los Olivos, 2022 2) Existe relación entre la aplicación de las Tic y la capacidad de respuestas de atención de los CEM del distrito de los Olivos, 2022 3) Existe relación entre la aplicación de las Tic y la fiabilidad de atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022 4) Existe relación entre la aplicación de las Tic y la seguridad de atención del	<b>Variable 1.</b> <b>Aplicación de las Tic</b> Accesibilidad digital Integridad digital  <b>Variable 2</b> <b>Calidad de servicio</b> Elementos tangibles Capacidad de respuesta Fiabilidad Seguridad empatía	

<p>seguridad de atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022? 5) ¿Cuál es la relación entre la aplicación de las Tic y la empatía en la atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022?</p>	<p>4) Determinar la relación entre la aplicación de las Tic y la seguridad de atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022 5) Determinar la relación entre la aplicación de las Tic y empatía de los CEM del distrito de los Olivos, 2022</p>	<p>servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022 5) Existe relación entre la aplicación de las Tic y empatía de atención del servicio de los CEM del distrito de los Olivos, 2022.</p>		
---	--	---	--	--

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Aplicación de las Tlc	Accesibilidad digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación en el uso de las TIC</li> <li>• Disponibilidad de acceso a internet</li> <li>• Uso de las TIC en las actividades laborales</li> <li>• Innovación</li> <li>• Gobierno electrónico</li> </ul>	1 - 9	Escala ordinal.  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [20-47]  Regular [48 – 73]  Eficiente [74 – 100]
	Integridad digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de políticas públicas a través de las TIC</li> <li>• Planificación a través de las TIC</li> <li>• Recursos tecnológicos</li> <li>• Plataformas virtuales</li> <li>• Redes sociales</li> </ul>	10 - 20		

Nota: Jiménez-Pitre et al. (2017).

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Calidad del servicio	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación física</li> <li>• Limpieza de ambientes.</li> <li>• Valoración de componentes materiales</li> <li>• Personal con buena presentación.</li> <li>• Ambientes visuales y agradables</li> </ul>	1 -5	Escala ordinal.  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [28-65]  Regular [66-103]  Eficiente [104-140]
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal orientador.</li> <li>• Capacitado para responder.</li> <li>• Respuestas eficientes y oportunas.</li> <li>• Comunicación comprensible. Receptividad de la institución.</li> <li>• Respuestas oportunas</li> <li>• Tiempo de espera</li> </ul>	6 -11		
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor al tiempo de espera.</li> </ul>	12 - 18		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valora hora y fecha programada.</li> <li>• Secuencia y continuidad.</li> <li>• Transmite confianza</li> <li>• Secuencia y continuidad.</li> </ul>			
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solución de problemas.</li> <li>• Apropriadadas para la atención.</li> <li>• Personal capacitado para solucionar problemas.</li> <li>• Herramientas para responder inquietudes de usuarios. Seguridad de ser atendido</li> </ul>	19 – 23		
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal cortés y de buen trato.</li> <li>• Atención efectiva. Interesados por el usuario. Respeto a necesidades y sentimientos.</li> <li>• Atención personalidad</li> </ul>	24 - 28		

Nota: Parasuraman et al. (1985), adaptado por Cuellar (2009)



### Anexo 3. Población

**Tabla N° 9**

*Distribución de la población del CEM*

Población/áreas	Cantidad
Total	50

Nota: elaboración propia

## Anexo 4. Instrumentos

### Cuestionario sobre aplicación de las TIC

Estimad@ colega:

Presentamos a usted el siguiente cuestionario con el objetivo de recabar información sobre la aplicación de las TIC en la institución. Se agradece responder con honestidad, recuerde que no hay respuesta incorrecta y asegúrese de responder a todas las preguntas.

Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer de acuerdo a la siguiente escala: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión accesibilidad digital</b>					
1	La formación de los funcionarios de los CEM en Los Olivos está basada en el uso de las TIC para garantizar los servicios al público.					
2	Los CEM en Los Olivos disponen de una red pública de banda ancha que permite a los ciudadanos interactuar con los servicios que ofrece la entidad.					
3	El uso de una red pública permite el desarrollo de las competencias personales de los CEM en Los Olivos					
4	El disponer de una red pública de banda ancha genera procesos de innovación de los CEM en Los Olivos.					
5	La formación en gobierno electrónico eleva la calidad de los funcionarios de los CEM en Los Olivos en su gestión.					
6	Se desarrollan estrategias para la formación de funcionarios de los CEM en Los Olivos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.					
7	El Ministerio de Mujer y poblaciones vulnerables dispone de institutos de formación para el uso de las TIC dirigidos a funcionarios de los CEM.					
8	El personal de los CEM en Los Olivos selecciona y discrimina la información en Internet.					
9	La implementación de mecanismos virtuales en los CEM en Los Olivos favorece a los usuarios en la búsqueda de información que brinda la entidad					
	<b>Dimensión integración digital</b>	1	2	3	4	5
10	El personal de los CEM en Los Olivos busca nuevas metodologías, estrategias y técnicas para implementar políticas públicas a través de las TIC.					

11	El personal de los CEM en Los Olivos identifica la comunicación sincrónica y la asincrónica.					
12	El personal de los CEM en Los Olivos planifica la información a través del manejo de las TIC.					
13	El personal de los CEM en Los Olivos proyecta videos para realizar presentaciones en su sitio de trabajo.					
14	El personal de los CEM en Los Olivos maneja diferentes plataformas para acercarse a los usuarios.					
15	El personal de los CEM en Los Olivos resuelve dilemas éticos con el uso de las TIC.					
15	El personal de los CEM en Los Olivos conoce y utiliza los aspectos legales para el uso de las TIC.					
17	El personal de los CEM en Los Olivos utiliza las redes sociales para comunicarse con los usuarios.					
18	El personal de los CEM en Los Olivos crea blogs o sube información en la página web de la entidad para compartir información con los usuarios.					
19	El personal de los CEM en Los Olivos maneja el Facebook como herramienta para comunicarse con la comunidad.					
20	El personal de los CEM en Los Olivos maneja el Twitter para conocer la opinión de los ciudadanos.					

Muchas gracias

Fuente: *Jiménez-Pitre et al., (2017).*

## Cuestionario de calidad del servicio

Estimad@ colega:

Presentamos a usted el siguiente cuestionario con el objetivo de recabar información sobre la calidad del servicio. Se agradece responder con honestidad, recuerde que no hay respuesta incorrecta y asegúrese de responder a todas las preguntas.

Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer de acuerdo a la siguiente escala: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión elementos Tangibles</b>						
1	Las instalaciones físicas de los medios digitales de los CEM en Los Olivos se encuentran en buen estado					
2	La limpieza de los ambientes de donde se encuentran instaladas los medios digitales de los CEM en Los Olivos son adecuados					
3	Los elementos materiales son visiblemente atractivos y comprensibles, respecto al servicio que brindan los CEM en Los Olivos					
4	El personal que atiende en el los CEM en Los Olivos tiene buena presentación					
5	Los ambientes de los CEM en Los Olivos son visualmente agradables					
<b>Dimensión Fiabilidad</b>						
6	El tiempo de espera para el usuario en los CEM en Los Olivos es breve					
7	La fecha y hora programada para la atención en los CEM en Los Olivos está a acorde con la demanda del usuario					
8	Las herramientas tecnológicas presentan secuencia y continuidad de actividades que beneficia a los usuarios de los CEM en Los Olivos					
9	El personal de los CEM en Los Olivos transmite confianza en todos sus actos	1	2	3	4	5
10	La tecnología aplicada agiliza las tareas y actividades entre el grupo de trabajo de atención al usuario de los CEM en Los Olivos					
11	La secuencia y la continuidad de atención en los CEM en Los Olivos es apropiada					
<b>Dimensión capacidad de Respuesta</b>						
12	El personal administrativo de los CEM Los Olivos es un orientador ágil, confiables y entendible					
13	El personal de los CEM en Los Olivos está capacitado para responder las preguntas e inquietudes del usuario					

14	El personal de los CEM en Los Olivos cuenta con las herramientas tecnológicas para responder a los requerimientos de forma eficiente y oportuna					
15	La comunicación que emplea el personal de los CEM en Los Olivos es comprensible y no utiliza vocabulario técnico para explicar las cosas					
16	Se destaca la receptividad del personal de los CEM en Los Olivos ante la necesidad de los usuarios					
17	Las respuestas a las quejas y reclamos del usuario son oportunas					
18	El tiempo de espera para ser atendido en los CEM en Los Olivos es breve					
	<b>Dimensión seguridad</b>					
19	Las herramientas tecnológicas de los CEM en Los Olivos son útiles para la solución de problemas del usuario					
20	Las herramientas tecnológicas de los CEM en Los Olivos son las apropiadas para atender a los usuarios					
21	Se percibe que el personal de los CEM en Los Olivos cuenta con capacidad necesaria para solucionar los problemas del usuario					
22	Las herramientas tecnológicas de los CEM en Los Olivos son las adecuadas para responder apropiadamente a las inquietudes del usuario					
23	Existe la seguridad de ser atendido por el personal de los CEM en Los Olivos					
	<b>Dimensión empatía</b>					
24	El personal de los CEM en Los Olivos practica la cortesía y el buen trato					
25	La disponibilidad de los medios tecnológicos que utiliza el personal de los CEM en Los Olivos permite atención efectiva					
26	Los profesionales de los CEM en Los Olivos se preocupan por los intereses de los usuarios					
27	El personal de los CEM en Los Olivos demuestra respeto a las necesidades y sentimientos del usuario					
28	El personal de los CEM en Los Olivos ofrece atención personalizada					

**Muchas gracias**

*Nota: Parasuraman et al. (1985), adaptado por Cuellar (2009)*

## Anexo 5. Certificados de validación

**Tabla 10**

*Validación de juicios de experto*

Variables	Nº	Nombre y apellidos	Especialidad	Opinión
V1: Aplicación de las TIC	1	Arana Palma, Anselmo	Mg. Gestión pública	Aplicable
V2: Calidad del servicio	2	Ruiz	Mg. Gestión Pública	Aplicable
		Villavicencio, Giovana		
	3	Beraun Beraun, Emil	Metodólogo Epistemólogo	Aplicable

*Nota:* validez de los instrumentos.

## Perfil Experto 1

REGISTRO NACIONAL DE			Aplicativo	Guía	X
<u>GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES</u>					
GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN			
ARANA PALMA, ANSELMO EFRAIN JAIME DNI 04803618	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARIA PERU			
ARANA PALMA, ANSELMO EFRAIN JAIME DNI 04803618	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 29/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 21/08/2014 Fecha egreso: 31/12/2014	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU			

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide aplicación de las tic**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>Dimensión 1: Accesibilidad digital</b>							
1	La formación de los funcionarios de los CEM en Los Olivos está basada en el uso de las TIC para garantizar los servicios al público.	✓		✓		✓		
2	Los CEM en Los Olivos dispone de una red pública de banda ancha que permite a los ciudadanos interactuar con los servicios que ofrece la entidad.	✓		✓		✓		
3	El uso de una red pública permite el desarrollo de las competencias personales de los CEM en Los Olivos	✓		✓		✓		
4	El disponer de una red pública de banda ancha genera procesos de innovación en los CEM en Los Olivos.	✓		✓		✓		
6	La formación en gobierno electrónico eleva la calidad de los funcionarios de los CEM en Los Olivos en su gestión.	✓		✓		✓		
8	Se desarrollan estrategias para la formación de funcionarios de los CEM en Los Olivos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.	✓		✓		✓		
7	El Ministerio de Mujer y poblaciones vulnerables dispone de institutos de formación para el uso de las TIC dirigidos a funcionarios de los CEM.	✓		✓		✓		
8	El personal de los CEM en Los Olivos selecciona y discrimina la información en Internet.	✓		✓		✓		
8	La implementación de mecanismos virtuales en los CEM en Los Olivos favorece a los usuarios en la búsqueda de información que brinda la entidad	✓		✓		✓		
	<b>Integración digital</b>							
10	El personal de los CEM en Los Olivos busca nuevas metodologías, estrategias y técnicas para implementar políticas públicas a través de las TIC.	✓		✓		✓		
11	El personal de los CEM en Los Olivos identifica la comunicación sincrónica y la asincrónica.	✓		✓		✓		





12	El personal de los CEM en Los Olivos planifica la información a través del manejo de las TIC.	✓		✓		✓	
13	El personal de los CEM en Los Olivos proyecta videos para realizar presentaciones en su sitio de trabajo.	✓		✓		✓	
14	El personal de los CEM en Los Olivos maneja diferentes plataformas para acercarse a los usuarios.	✓		✓		✓	
16	El personal de los CEM en Los Olivos resuelve dilemas éticos con el uso de las TIC.	✓		✓		✓	
18	El personal de los CEM en Los Olivos conoce y utiliza los aspectos legales para el uso de las TIC.	✓		✓		✓	
17	El personal de los CEM en Los Olivos utiliza las redes sociales para comunicarse con los usuarios.	✓		✓		✓	
18	El personal de los CEM en Los Olivos crea blogs o sube información en la página web de la entidad para compartir información con los usuarios.	✓		✓		✓	
18	El personal de los CEM en Los Olivos maneja el Facebook como herramienta para comunicarse con la comunidad.	✓		✓		✓	
20	El personal de los CEM en Los Olivos maneja el Twitter para conocer la opinión de los ciudadanos.	✓		✓		✓	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ... Anselmo Efraín Jaime Arana Palma ..... DNI: 04803618

Especialidad del validador: ... Maestro en Gestión Pública .....

Lima 4 de Noviembre del 2022

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anselmo Efraín Jaime Arana Palma  
DNI 04803618

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de atención del servicio**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>Elementos Tangibles</b>							
	<b>Elementos Tangibles</b>							
1	Las instalaciones físicas de los medios digitales de los CEM en Los Olivos se encuentran en buen estado	✓		✓		✓		
2	La limpieza de los ambientes de donde se encuentran instaladas los medios digitales de los CEM en Los Olivos son adecuados	✓		✓		✓		
3	Los elementos materiales son visiblemente atractivos y comprensibles, respecto al servicio que brindan los CEM en Los Olivos	✓		✓		✓		
4	El personal que atiende en los CEM en Los Olivos tiene buena presentación	✓		✓		✓		
5	Los ambientes de los CEM en Los Olivos son visualmente agradables	✓		✓		✓		
	<b>Fiabilidad</b>							
6	El tiempo de espera para el usuario en los CEM en Los Olivos es breve	✓		✓		✓		
7	La fecha y hora programada para la atención en los CEM en Los Olivos está a acorde con la demanda del usuario	✓		✓		✓		
8	Las herramientas tecnológicas presentan secuencia y continuidad de actividades que beneficia a los usuarios de los CEM en Los Olivos	✓		✓		✓		
9	El personal de los CEM en Los Olivos transmite confianza en todos sus actos	✓		✓		✓		
10	La tecnología aplicada agiliza las tareas y actividades entre el grupo de trabajo de atención al usuario de los CEM en Los Olivos	✓		✓		✓		
11	La secuencia y la continuidad de atención de los CEM en Los Olivos es apropiada	✓		✓		✓		
	<b>Capacidad de Respuesta</b>							
12	El personal administrativo de los CEM en Los Olivos es un orientador ágil, confiables y entendible	✓		✓		✓		



13	El personal de los CEM en Los Olivos está capacitado para responder las preguntas e inquietudes del usuario	✓		✓		✓	
14	El personal de los CEM en Los Olivos cuenta con las herramientas tecnológicas para responder a los requerimientos de forma eficiente y oportuna	✓		✓		✓	
15	La comunicación que emplea el personal de los CEM en Los Olivos es comprensible y no utiliza vocabulario técnico para explicar las cosas	✓		✓		✓	
16	Se destaca la receptividad del personal de los CEM en Los Olivos ante la necesidad de los usuarios	✓		✓		✓	
17	Las respuestas a las quejas y reclamos del usuario son oportunas	✓		✓		✓	
18	El tiempo de espera para ser atendido en los CEM en Los Olivos es breve	✓		✓		✓	
	<b>Seguridad</b>	✓		✓		✓	
19	Las herramientas tecnológicas de los CEM en Los Olivos son útiles para la solución de problemas del usuario	✓		✓		✓	
20	Las herramientas tecnológicas de los CEM en Los Olivos son las apropiadas para atender a los usuarios	✓		✓		✓	
21	Se percibe que el personal de los CEM en Los Olivos cuenta con capacidad necesaria para solucionar los problemas del usuario	✓		✓		✓	
22	Las herramientas tecnológicas de los CEM en Los Olivos son las adecuadas para responder apropiadamente a las inquietudes del usuario	✓		✓		✓	
23	Existe la seguridad de ser atendido por el personal de los CEM en Los Olivos	✓		✓		✓	
	<b>Empatía</b>	✓		✓		✓	
24	El personal de los CEM en Los Olivos práctica la cortesía y el buen trato	✓		✓		✓	
25	La disponibilidad de los medios tecnológicos que utiliza el personal de los CEM en Los Olivos permite atención efectiva	✓		✓		✓	
26	Los profesionales de los CEM en Los Olivos se preocupan por los intereses de los usuarios	✓		✓		✓	
27	El personal de los CEM en Los Olivos demuestra respeto a las	✓		✓		✓	



	necesidades y sentimientos del usuario						
28	El personal de los CEM en Los Olivos ofrece atención personalizada	✓		✓		✓	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ... **Anselmo Efraín Jaime Arana Palma** ..... DNI: 04803618

Especialidad del validador: ... **Docente Maestro en Gestión Pública** .....

Lima 4 de **Noviembre** del 2022.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Anselmo Efraín Jaime Arana Palma**  
DNI 04803618

## Perfil Experto 2

REGISTRO NACIONAL DE

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Aplicativo

Guía

X

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
RUIZ VILLAVICENCIO, GIOVANA EDITH DNI 09809746	TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 04/10/04 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
RUIZ VILLAVICENCIO, GIOVANA EDITH DNI 09809746	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 29/03/04 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 16/08/1994 Fecha egreso: 04/12/2003	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO PERU
RUIZ VILLAVICENCIO, GIOVANA EDITH DNI 09809746	MAESTRA EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS CON MENCIÓN EN TRIBUTACIÓN FISCAL Y EMPRESARIAL Fecha de diploma: 19/07/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 24/10/2005 Fecha egreso: 10/12/2016	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES PERU

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide aplicación de las tic



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Accesibilidad digital</b>							
1	La formación de los funcionarios de los CEM en Los Olivos está basada en el uso de las TIC para garantizar los servicios al público.	✓		✓		✓		
2	Los CEM en Los Olivos dispone de una red pública de banda ancha que permite a los ciudadanos interactuar con los servicios que ofrece la entidad.	✓		✓		✓		
3	El uso de una red pública permite el desarrollo de las competencias personales de los CEM en Los Olivos	✓		✓		✓		
4	El disponer de una red pública de banda ancha genera procesos de innovación en los CEM en Los Olivos.	✓		✓		✓		
5	La formación en gobierno electrónico eleva la calidad de los funcionarios de los CEM en Los Olivos en su gestión.	✓		✓		✓		
6	Se desarrollan estrategias para la formación de funcionarios de los CEM en Los Olivos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.	✓		✓		✓		
7	El Ministerios de Mujer y poblaciones vulnerables dispone de institutos de formación para el uso de las TIC dirigidos a funcionarios de los CEM.	✓		✓		✓		
8	El personal de los CEM en Los Olivos selecciona y discrimina la información en Internet.	✓		✓		✓		
9	La implementación de mecanismos virtuales en los CEM en Los Olivos favorece a los usuarios en la búsqueda de información que brinda la entidad	✓		✓		✓		
	<b>Integración digital</b>							
10	El personal de los CEM en Los Olivos busca nuevas metodologías, estrategias y técnicas para implementar políticas públicas a través de las TIC.	✓		✓		✓		
11	El personal de los CEM en Los Olivos identifica la comunicación sincrónica y la asincrónica.	✓		✓		✓		

12	El personal de los CEM en Los Olivos planifica la información a través del manejo de las TIC.	✓		✓		✓	
13	El personal de los CEM en Los Olivos proyecta videos para realizar presentaciones en su sitio de trabajo.	✓		✓		✓	
14	El personal de los CEM en Los Olivos maneja diferentes plataformas para acercarse a los usuarios.	✓		✓		✓	
16	El personal de los CEM en Los Olivos resuelve dilemas éticos con el uso de las TIC.	✓		✓		✓	
18	El personal de los CEM en Los Olivos conoce y utiliza los aspectos legales para el uso de las TIC.	✓		✓		✓	
17	El personal de los CEM en Los Olivos utiliza las redes sociales para comunicarse con los usuarios.	✓		✓		✓	
18	El personal de los CEM en Los Olivos crea blogs o sube información en la página web de la entidad para compartir información con los usuarios.	✓		✓		✓	
19	El personal de los CEM en Los Olivos maneja el Facebook como herramienta para comunicarse con la comunidad.	✓		✓		✓	
20	El personal de los CEM en Los Olivos maneja el Twitter para conocer la opinión de los ciudadanos.	✓		✓		✓	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ...Giovana Ruiz Villavicencio .....    DNI:09809746

Especialidad del validador:.....Docente Metodologo.....

Lima 4 de Noviembre del 2022

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Giovana Ruiz Villavicencio  
DNI 09809746



## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de atención del servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>Elementos Tangibles</b>							
	<b>Elementos Tangibles</b>							
1	Las instalaciones físicas de los medios digitales de los CEM en Los Olivos se encuentran en buen estado	✓		✓		✓		
2	La limpieza de los ambientes de donde se encuentran instalados los medios digitales de los CEM en Los Olivos son adecuados	✓		✓		✓		
3	Los elementos materiales son visiblemente atractivos y comprensibles, respecto al servicio que brindan los CEM en Los Olivos	✓		✓		✓		
4	El personal que atiende en los CEM en Los Olivos tiene buena presentación	✓		✓		✓		
5	Los ambientes de los CEM en Los Olivos son visualmente agradables	✓		✓		✓		
	<b>Fiabilidad</b>							
6	El tiempo de espera para el usuario en los CEM en Los Olivos es breve	✓		✓		✓		
7	La fecha y hora programada para la atención en los CEM en Los Olivos está acorde con la demanda del usuario	✓		✓		✓		
8	Las herramientas tecnológicas presentan secuencia y continuidad de actividades que beneficia a los usuarios de los CEM en Los Olivos	✓		✓		✓		
9	El personal de los CEM en Los Olivos transmite confianza en todos sus actos	✓		✓		✓		
10	La tecnología aplicada agiliza las tareas y actividades entre el grupo de trabajo de atención al usuario de los CEM en Los Olivos	✓		✓		✓		
11	La secuencia y la continuidad de atención de los CEM en Los Olivos es apropiada	✓		✓		✓		
	<b>Capacidad de Respuesta</b>							
12	El personal administrativo de los CEM en Los Olivos es un orientador ágil, confiables y entendible	✓		✓		✓		





13	El personal de los CEM en Los Olivos está capacitado para responder las preguntas e inquietudes del usuario	✓		✓		✓	
14	El personal de los CEM en Los Olivos cuenta con las herramientas tecnológicas para responder a los requerimientos de forma eficiente y oportuna	✓		✓		✓	
15	La comunicación que emplea el personal de los CEM en Los Olivos es comprensible y no utiliza vocabulario técnico para explicar las cosas	✓		✓		✓	
16	Se destaca la receptividad del personal de los CEM en Los Olivos ante la necesidad de los usuarios	✓		✓		✓	
17	Las respuestas a las quejas y reclamos del usuario son oportunas	✓		✓		✓	
18	El tiempo de espera para ser atendido en los CEM en Los Olivos es breve	✓		✓		✓	
	<b>Seguridad</b>	✓		✓		✓	
19	Las herramientas tecnológicas de los CEM en Los Olivos son útiles para la solución de problemas del usuario	✓		✓		✓	
20	Las herramientas tecnológicas de los CEM en Los Olivos son las apropiadas para atender a los usuarios	✓		✓		✓	
21	Se percibe que el personal de los CEM en Los Olivos cuenta con capacidad necesaria para solucionar los problemas del usuario	✓		✓		✓	
22	Las herramientas tecnológicas de los CEM en Los Olivos son las adecuadas para responder apropiadamente a las inquietudes del usuario	✓		✓		✓	
23	Existe la seguridad de ser atendido por el personal de los CEM en Los Olivos	✓		✓		✓	
	<b>Empatía</b>	✓		✓		✓	
24	El personal de los CEM en Los Olivos practica la cortesía y el buen trato	✓		✓		✓	
25	La disponibilidad de los medios tecnológicos que utiliza el personal de los CEM en Los Olivos permite atención efectiva	✓		✓		✓	
26	Los profesionales de los CEM en Los Olivos se preocupan por los intereses de los usuarios	✓		✓		✓	
27	El personal de los CEM en Los Olivos demuestra respeto a las	✓		✓		✓	

	necesidades y sentimientos del usuario						
28	El personal de los CEM en Los Olivos ofrece atención personalizada	✓		✓		✓	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mgr: ...Giovana Ruiz Villavicencio .....    DNI:09809746

Especialidad del validador:.....Docente Metodologo.....

Lima 4 de Noviembre del 2022.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
 Giovana Ruiz Villavicencio  
 DNI 09809746

### Perfil experto 3.



#### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide aplicación de las tic

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Accesibilidad digital</b>							
1	La formación de los funcionarios de los CEM en Los Olivos está basada en el uso de las TIC para garantizar los servicios al público.	X		X		X		
2	Los CEM en Los Olivos dispone de una red pública de banda ancha que permite a los ciudadanos interactuar con los servicios que ofrece la entidad.	X		X		X		
3	El uso de una red pública permite el desarrollo de las competencias personales de los CEM en Los Olivos	X		X		X		
4	El disponer de una red pública de banda ancha genera procesos de innovación en los CEM en Los Olivos.	X		X		X		
5	La formación en gobierno electrónico eleva la calidad de los funcionarios de los CEM en Los Olivos en su gestión.	X		X		X		
6	Se desarrollan estrategias para la formación de funcionarios de los CEM en Los Olivos que garanticen la eficiencia y la eficacia en su gestión.	X		X		X		
7	El Ministerios de Mujer y poblaciones vulnerables dispone de institutos de formación para el uso de las TIC dirigidos a funcionarios de los CEM.	X		X		X		
8	El personal de los CEM en Los Olivos selecciona y discrimina la información en Internet.	X		X		X		
9	La implementación de mecanismos virtuales en los CEM en Los Olivos favorece a los usuarios en la búsqueda de información que brinda la entidad	X		X		X		
	<b>Integración digital</b>	X		X		X		
10	El personal de los CEM en Los Olivos busca nuevas metodologías, estrategias y técnicas para implementar políticas públicas a través de las TIC.	X		X		X		
11	El personal de los CEM en Los Olivos identifica la comunicación sincrónica y la asincrónica.	X		X		X		



12	El personal de los CEM en Los Olivos planifica la información a través del manejo de las TIC.	X		X	X	
13	El personal de los CEM en Los Olivos proyecta videos para realizar presentaciones en su sitio de trabajo.	X		X	X	
14	El personal de los CEM en Los Olivos maneja diferentes plataformas para acercarse a los usuarios.	X		X	X	
15	El personal de los CEM en Los Olivos resuelve dilemas éticos con el uso de las TIC.	X		X	X	
16	El personal de los CEM en Los Olivos conoce y utiliza los aspectos legales para el uso de las TIC.	X		X	X	
17	El personal de los CEM en Los Olivos utiliza las redes sociales para comunicarse con los usuarios.	X		X	X	
18	El personal de los CEM en Los Olivos crea blogs o sube información en la página web de la entidad para compartir información con los usuarios.	X		X	X	
19	El personal de los CEM en Los Olivos maneja el Facebook como herramienta para comunicarse con la comunidad.	X		X	X	
20	El personal de los CEM en Los Olivos maneja el Twitter para conocer la opinión de los ciudadanos.	X		X	X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: BERAUN BERAUN EMIL RENATO   DNI: 40228223

Especialidad del validador:.....Docente METODÓLOGO. EPISTEMÓLOGO.

Lima 11 de Noviembre del 2022

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide calidad de atención del servicio**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Elementos Tangibles</b>							
	<b>Elementos Tangibles</b>							
1	Las instalaciones físicas de los medios digitales de los CEM en Los Olivos se encuentran en buen estado	X		X		X		
2	La limpieza de los ambientes de donde se encuentran instaladas los medios digitales de los CEM en Los Olivos son adecuados	X		X		X		
3	Los elementos materiales son visiblemente atractivos y comprensibles, respecto al servicio que brindan los CEM en Los Olivos	X		X		X		
4	El personal que atiende en los CEM en Los Olivos tiene buena presentación	X		X		X		
5	Los ambientes de los CEM en Los Olivos son visualmente agradables	X		X		X		
	<b>Fiabilidad</b>	X		X		X		
6	El tiempo de espera para el usuario en los CEM en Los Olivos es breve	X		X		X		
7	La fecha y hora programada para la atención en los CEM en Los Olivos está a acorde con la demanda del usuario	X		X		X		
8	Las herramientas tecnológicas presentan secuencia y continuidad de actividades que beneficia a los usuarios de los CEM en Los Olivos	X		X		X		
9	El personal de los CEM en Los Olivos transmite confianza en todos sus actos	X		X		X		
10	La tecnología aplicada agiliza las tareas y actividades entre el grupo de trabajo de atención al usuario de los CEM en Los Olivos	X		X		X		
11	La secuencia y la continuidad de atención de los CEM en Los Olivos es apropiada	X		X		X		
	<b>Capacidad de Respuesta</b>	X		X		X		
12	El personal administrativo de los CEM en Los Olivos es un orientador ágil, confiables y entendible	X		X		X		



13	El personal de los CEM en Los Olivos está capacitado para responder las preguntas e inquietudes del usuario	X		X		X	
14	El personal de los CEM en Los Olivos cuenta con las herramientas tecnológicas para responder a los requerimientos de forma eficiente y oportuna	X		X		X	
15	La comunicación que emplea el personal de los CEM en Los Olivos es comprensible y no utiliza vocabulario técnico para explicar las cosas	X		X		X	
16	Se destaca la receptividad del personal de los CEM en Los Olivos ante la necesidad de los usuarios	X		X		X	
17	Las respuestas a las quejas y reclamos del usuario son oportunas	X		X		X	
18	El tiempo de espera para ser atendido en los CEM en Los Olivos es breve	X		X		X	
	<b>Seguridad</b>	X		X		X	
19	Las herramientas tecnológicas de los CEM en Los Olivos son útiles para la solución de problemas del usuario	X		X		X	
20	Las herramientas tecnológicas de los CEM en Los Olivos son las apropiadas para atender a los usuarios	X		X		X	
21	Se percibe que el personal de los CEM en Los Olivos cuenta con capacidad necesaria para solucionar los problemas del usuario	X		X		X	
22	Las herramientas tecnológicas de los CEM en Los Olivos son las adecuadas para responder apropiadamente a las inquietudes del usuario	X		X		X	
23	Existe la seguridad de ser atendido por el personal de los CEM en Los Olivos	X		X		X	
	<b>Empatía</b>	X		X		X	
24	El personal de los CEM en Los Olivos practica la cortesía y el buen trato	X		X		X	
25	La disponibilidad de los medios tecnológicos que utiliza el personal de los CEM en Los Olivos permite atención efectiva	X		X		X	
26	Los profesionales de los CEM en Los Olivos se preocupan por los intereses de los usuarios	X		X		X	
27	El personal de los CEM en Los Olivos demuestra respeto a las	X		X		X	



	necesidades y sentimientos del usuario					
28	El personal de los CEM en Los Olivos ofrece atención personalizada	X		X	X	

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **BERAUN BERAUN EMIL RENATO**   DNI:40228223

Especialidad del validador:.....Docente **METODÓLOGO. EPISTEMÓLOGO**

Lima 11 de Noviembre del 2022.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## Anexo 6. Confiabilidad

**Tabla 11**

*Confiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
V1. Aplicación de las TIC	0.957	20
V2. Calidad de servicio	0.978	28

*Nota:* según resultados de la encuesta



## Variable aplicación de las TIC

### Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Ítems Cuestionario	0.957	20

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	150,60	594,568	,167	,960
P2	149,75	593,355	,319	,957
P3	149,45	565,103	,768	,954
P4	149,45	564,050	,708	,955
P5	149,40	564,147	,777	,954
P6	149,20	571,011	,849	,954
P7	149,60	575,516	,704	,955
P8	149,65	567,292	,779	,954
P9	149,80	602,379	,200	,957
P10	149,40	564,147	,777	,954
P11	149,25	571,461	,843	,954
P12	149,45	580,155	,680	,955
P13	149,25	571,461	,843	,954
P14	149,45	572,155	,871	,954
P15	149,25	571,461	,843	,954
P16	149,75	578,934	,585	,956
P17	149,75	593,355	,319	,957
P18	149,50	573,211	,865	,954
P19	149,60	575,305	,865	,954
P20	149,70	586,011	,510	,956

**Variable calidad de atención del servicio**

	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
Ítems Cuestionario	0.972	28

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	124,65	315,503	,760	,971
P2	124,65	315,503	,760	,971
P3	124,35	306,766	,652	,972
P4	124,05	314,366	,677	,972
P5	124,20	307,116	,826	,971
P6	124,00	318,105	,683	,972
P7	124,65	315,503	,760	,971
P8	124,65	315,503	,760	,971
P9	124,35	306,766	,652	,972
P10	124,05	314,366	,677	,972
P11	124,20	307,116	,826	,971
P12	124,00	318,105	,683	,972
P13	124,65	315,503	,760	,971
P14	124,35	306,766	,652	,972
P15	124,05	314,366	,677	,972
P16	124,20	307,116	,826	,971
P17	124,00	318,105	,683	,972
P18	124,15	310,029	,779	,971
P19	124,40	309,095	,708	,972
P20	124,30	299,800	,871	,971
P21	124,20	309,853	,793	,971
P22	124,25	307,355	,897	,971
P23	124,20	307,116	,826	,971
P24	124,00	318,105	,683	,972
P25	124,65	315,503	,760	,971
P26	124,35	306,766	,652	,972
P27	124,05	314,366	,677	,972
P28	124,20	307,116	,826	,971

## Anexo 7. Resultados

### Resultado univariables

Figura 2

*Nivel de la variable Aplicación de las TIC*

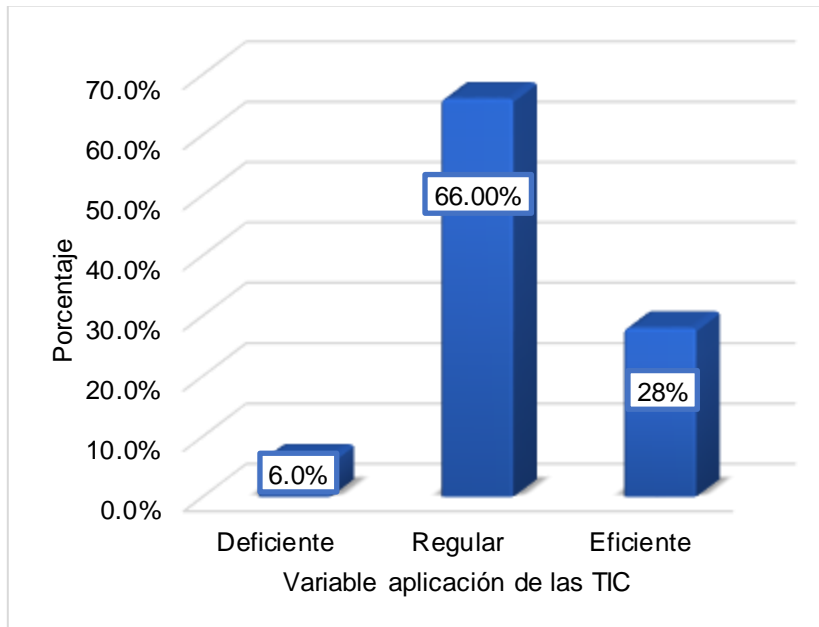


Figura 3

*Dimensiones de la variable Aplicación de las TIC*

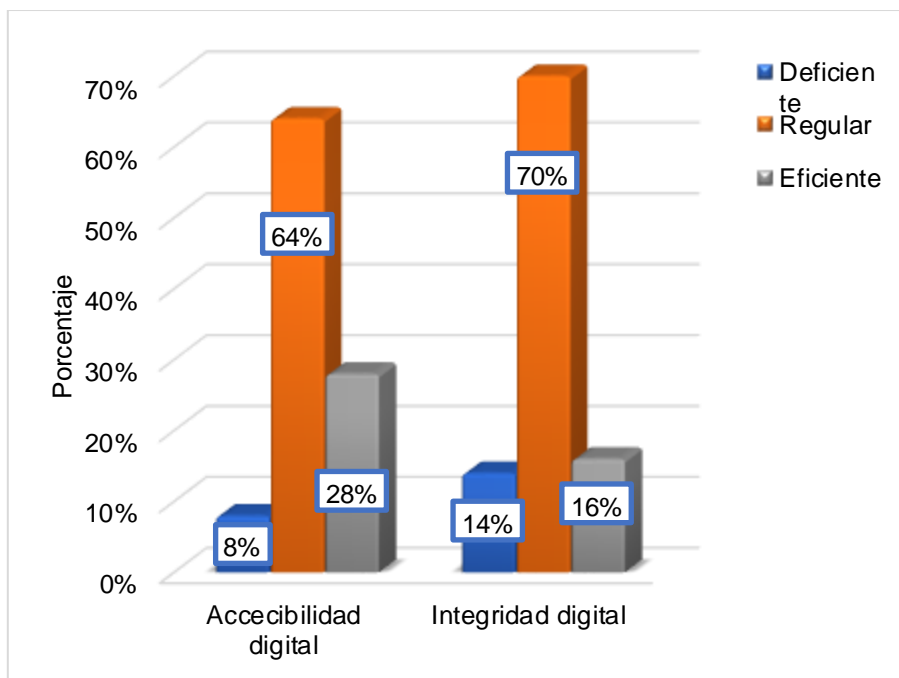


Figura 4

*Nivel de la variable calidad del servicio*

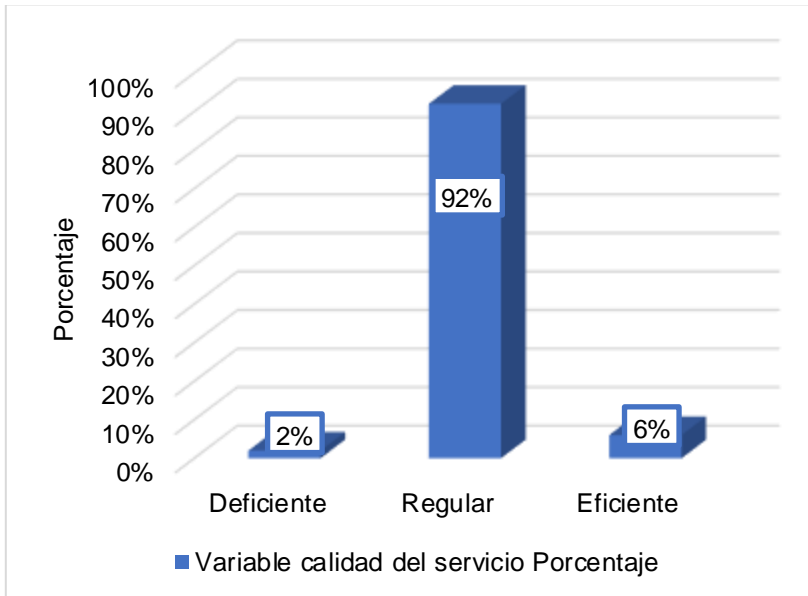
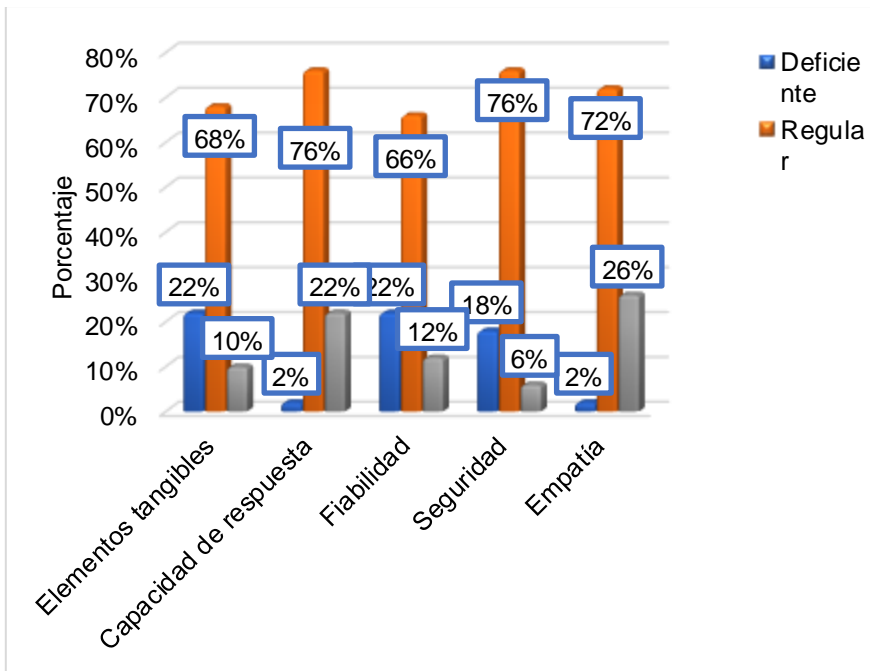
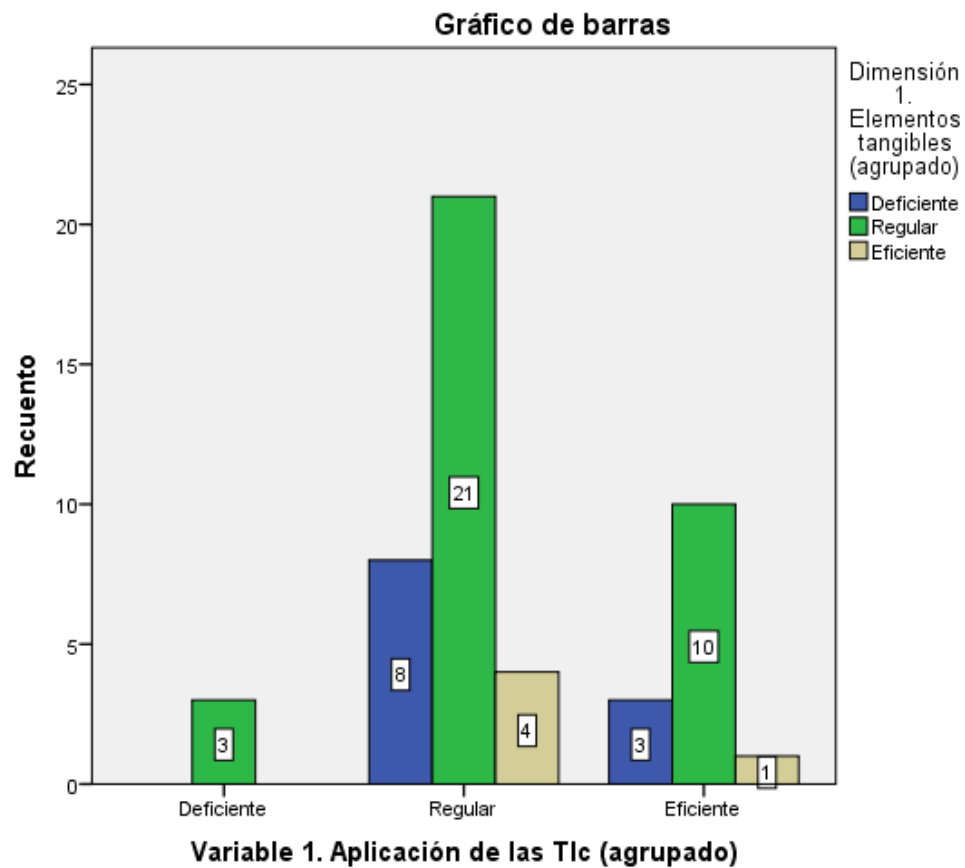
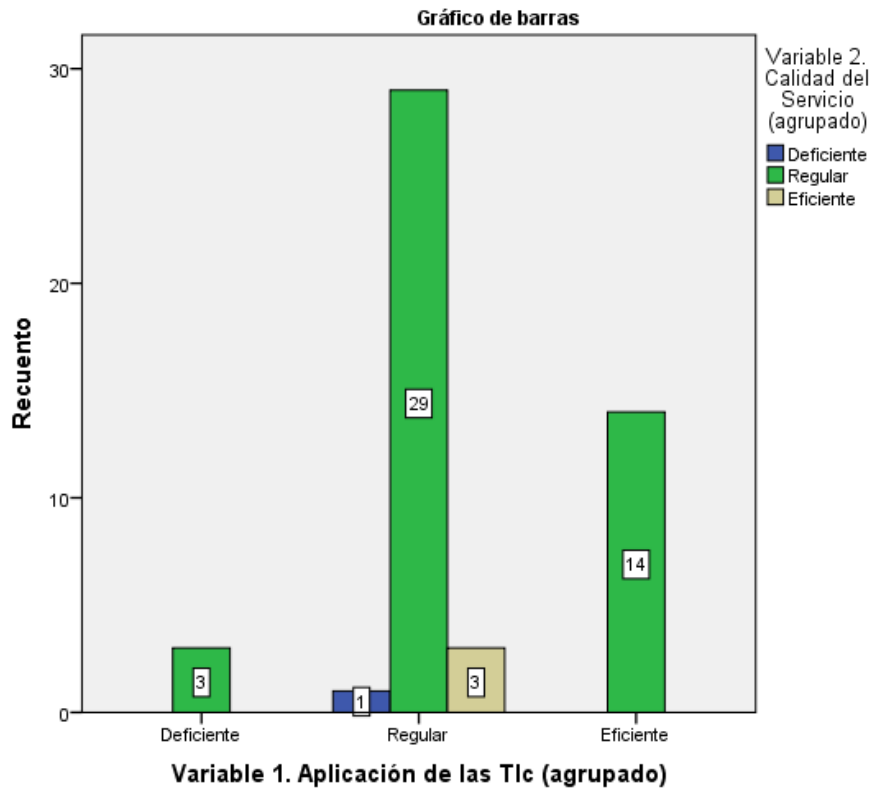


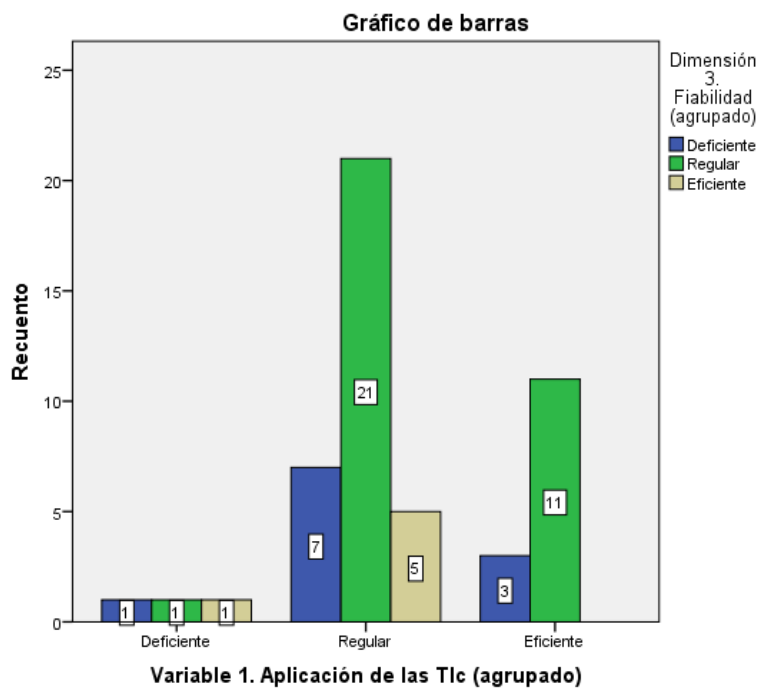
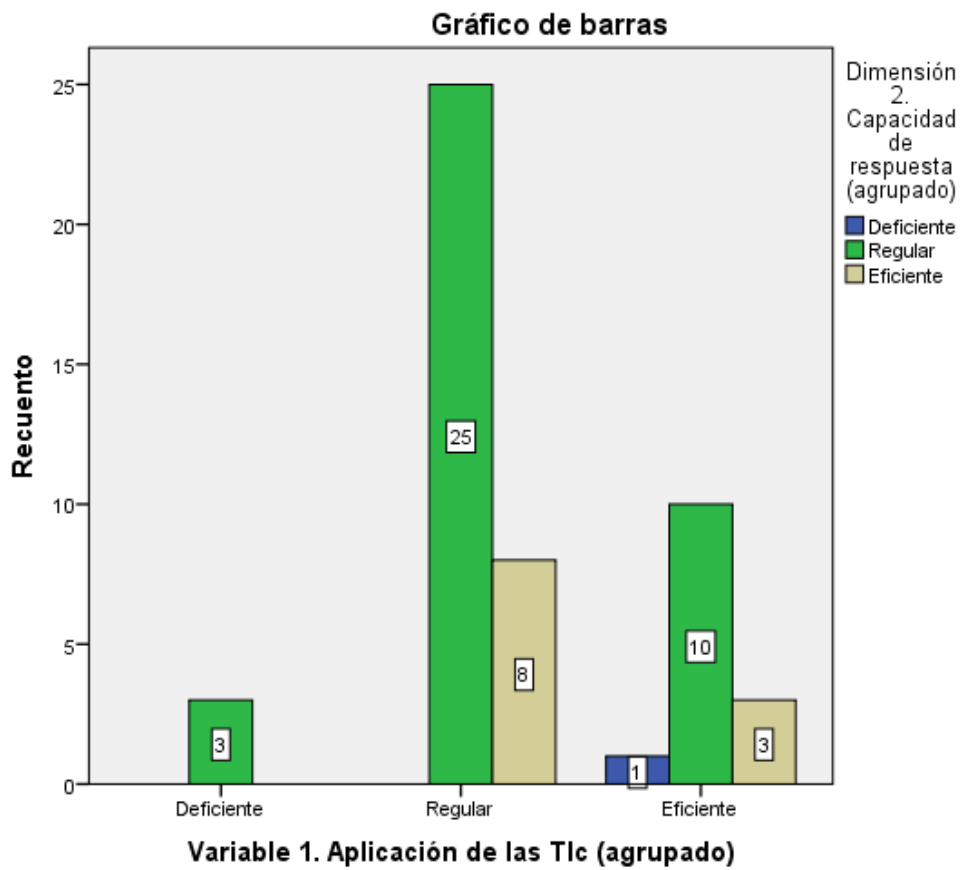
Figura 5

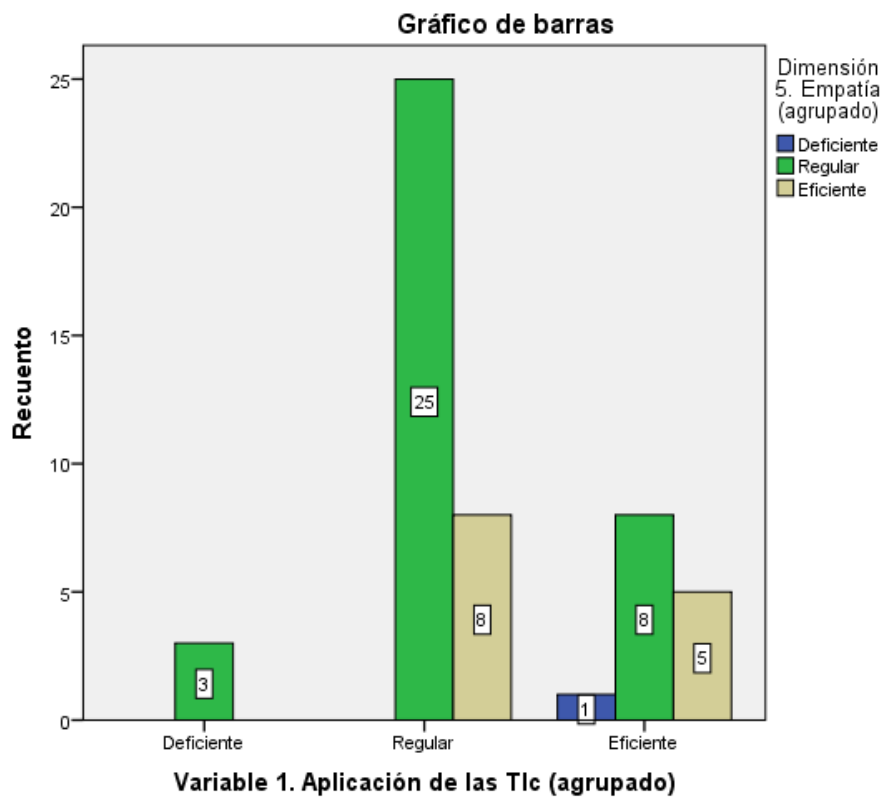
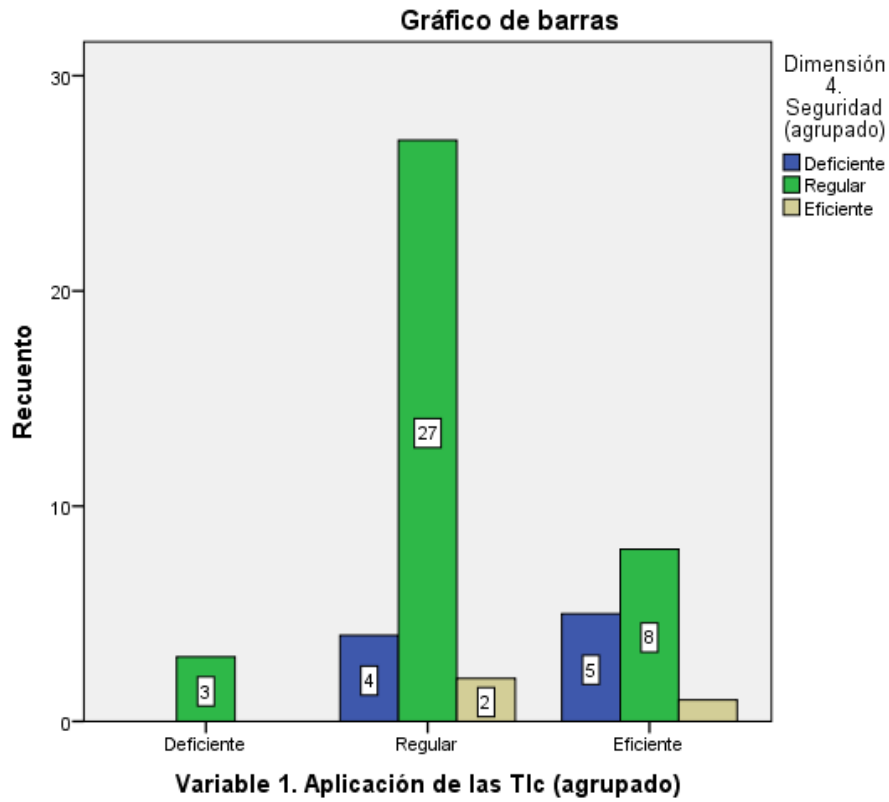
*Dimensiones de la variable calidad del servicio*



## Resultados bivariados







**Tabla N° 12***Tabla cruzada entre la aplicación de las TIC y la calidad de servicio*

		Variable 2. Calidad del Servicio			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Variable 1. Aplicación de las Tlc	Deficiente	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	6,0%	0,0%	6,0%
	Regular	Recuento	1	29	3	33
		% del total	2,0%	58,0%	6,0%	66,0%
	Eficiente	Recuento	0	14	0	14
		% del total	0,0%	28,0%	0,0%	28,0%
Total	Recuento	1	46	3	50	
	% del total	2,0%	92,0%	6,0%	100,0%	

**Nota:** De la tabla 12 podemos observar la relación entre las variables, siendo el cruce para variable aplicación de las Tlc y la calidad del servicio se ubican en el nivel regular con un total de 29 (58%) de la totalidad, asimismo se percibe la intersección del nivel eficiente y regular con 14(28%) respectivamente

**Tabla N° 13***Tabla cruzada entre la aplicación de las TIC y los elementos tangibles*

		Dimensión 1. Elementos tangibles			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Variable 1. Aplicación de las Tlc	Deficiente	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	6,0%	0,0%	6,0%
	Regular	Recuento	8	21	4	33
		% del total	16,0%	42,0%	8,0%	66,0%
	Eficiente	Recuento	3	10	1	14
		% del total	6,0%	20,0%	2,0%	28,0%
Total	Recuento	11	34	5	50	
	% del total	22,0%	68,0%	10,0%	100,0%	

**Nota:** De la tabla 13 podemos observar la relación entre las variables, siendo el cruce para variable aplicación de las Tlc y los elementos tangibles se ubican en el nivel regular con un total de 21 (42%) de la totalidad, asimismo se percibe la intersección del nivel eficiente y regular con 10(20%) respectivamente.



**Tabla N° 14***Tabla cruzada entre la aplicación de las TIC y la capacidad de respuesta*

			Dimensión 2. Capacidad de respuesta			
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Variable 1. Aplicación de las Tlc	Deficiente	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	6,0%	0,0%	6,0%
	Regular	Recuento	0	25	8	33
		% del total	0,0%	50,0%	16,0%	66,0%
	Eficiente	Recuento	1	10	3	14
		% del total	2,0%	20,0%	6,0%	28,0%
Total	Recuento		1	38	11	50
	% del total		2,0%	76,0%	22,0%	100,0%

**Nota:** De la tabla 14 podemos observar la relación entre la variable y la dimensión, siendo el cruce para variable aplicación de las Tlc y la capacidad de respuesta se ubican en el nivel regular con un total de 25 (50%) de la totalidad, asimismo se percibe la intersección del nivel eficiente y regular con 10(20%) respectivamente.

**Tabla N° 15***Tabla cruzada entre la aplicación de las TIC y la fiabilidad*

			Dimensión 3. Fiabilidad (agrupado)			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Variable 1. Aplicación de las Tlc (agrupado)	Deficiente	Recuento	1	1	1	3
		% del total	2,0%	2,0%	2,0%	6,0%
	Regular	Recuento	7	21	5	33
		% del total	14,0%	42,0%	10,0%	66,0%
	Eficiente	Recuento	3	11	0	14
		% del total	6,0%	22,0%	0,0%	28,0%
Total	Recuento		11	33	6	50
	% del total		22,0%	66,0%	12,0%	100,0%

**Nota:** De la tabla 15 podemos observar la relación entre la variable y la dimensión, siendo el cruce para variable aplicación de las Tlc y la fiabilidad se ubican en el nivel regular con un total de 21 (42%) de la totalidad, asimismo se percibe la intersección del nivel eficiente y regular con 11(22%) respectivamente.

**Tabla N° 16***Tabla cruzada entre la aplicación de las TIC y la seguridad*

		Dimensión 4. Seguridad			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Variable 1. Aplicación de las Tlc	Deficiente	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	6,0%	0,0%	6,0%
	Regular	Recuento	4	27	2	33
		% del total	8,0%	54,0%	4,0%	66,0%
	Eficiente	Recuento	5	8	1	14
		% del total	10,0%	16,0%	2,0%	28,0%
Total	Recuento	9	38	3	50	
	% del total	18,0%	76,0%	6,0%	100,0%	

**Nota:** De la tabla 16 podemos observar la relación entre la variable y la dimensión, siendo el cruce para variable aplicación de las Tlc y la seguridad se ubican en el nivel regular con un total de 27 (54%) de la totalidad, asimismo se percibe la intersección del nivel eficiente y regular con 8(16%) respectivamente

**Tabla N° 17***Tabla cruzada entre la aplicación de las TIC y la empatía*

		Dimensión 5. Empatía			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Variable 1. Aplicación de las Tlc	Deficiente	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	6,0%	0,0%	6,0%
	Regular	Recuento	0	25	8	33
		% del total	0,0%	50,0%	16,0%	66,0%
	Eficiente	Recuento	1	8	5	14
		% del total	2,0%	16,0%	10,0%	28,0%
Total	Recuento	1	36	13	50	
	% del total	2,0%	72,0%	26,0%	100,0%	

**Nota:** De la tabla 17 se observa la relación entre la variable y la dimensión, siendo el cruce para variable aplicación de las Tlc y la empatía se ubican en el nivel regular con un total de 25 (50%) de la totalidad, asimismo se percibe la intersección del nivel regular-eficiente con 8(16%) respectivamente.

## Resultados inferenciales

### *Hipótesis estadística.*

---

Hipótesis nula Valor  $p > 0.05$  Los datos siguen una distribución normal.

Hipótesis alterna Valor  $p < 0.05$  Los datos no siguen una distribución normal

---

En el análisis inferencial se determinó la prueba estadística a utilizar mediante la distribución de la normalidad de los datos, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla N° 18**

### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1 – Aplicación de las TIC	.0715	50	.000
Variable 2 – Calidad del servicio	.366	50	.000

---

*Nota:* La prueba de normalidad K-S determina si los datos se distribuyen normalmente. Cuando el número de elementos de la tabla es  $n=50$  el valor de  $p$  es 0,000. Los datos recolectados para la variable aplicación de las TIC no tuvieron una distribución normal, al igual que los datos recolectados para la calidad del servicio. Por lo tanto, ambas variables se probaron mediante una prueba no paramétrica, determinando la correlación a aplicar es el coeficiente Rho Spearman.

## Anexo 8. Autorización

---

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

Los Olivos ,11 de Noviembre del 2022.

**DRA. LIDIA ELISA SIHUACOLLO MAMANI**  
**DIRECTORA**  
**PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE**  
**LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES E INTEGRANTES DEL GRUPO**  
**FAMILIAR**  
**JIRÓN CAMANÁ N° 616 -9° PISO**

**ASUNTO:** SOLICITO PERMISO PARA  
USO DEL NOMBRE Y REALIZAR  
PROYECTO DE TESIS EN LA  
INSTITUCIÓN QUE REPRESENTA

De mi especial consideración.

Es grato saludarla cordialmente expresándole los sinceros deseos de permanentes éxitos profesionales, así como logros en la gestión institucional que tan dignamente dirige.

Aprovecho la oportunidad para presentarme con mis datos generales yo, Cinthya Violeta Mayanga Galindo, identificada con DNI N°46618385, domiciliada en Mz A1 Lote 02 Urb. Vipol de Naranjal- SMP, con teléfono 993170249 y correo electrónico [mayanga.cinthya@gmail.com](mailto:mayanga.cinthya@gmail.com) laborando actualmente en el CEM LAURA CALLER y a su vez como estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo (UCV) con el fin de solicitarle tenga a bien autorizarme el permiso el uso del nombre y a la vez realizar el proyecto de tesis en la institución que representa. Dicho proyecto obedece a un trabajo netamente académico, titulado: **"Aplicación de las Tics y la calidad del servicio de los Centros de Emergencia Mujer en el distrito Los Olivos 2022"** al cual corresponden acciones específicas como aplicación de instrumentos y otros similares hacia el personal profesional que laboran en los diferentes servicios del distrito de Los Olivos.

El recojo de información para dicho proyecto o lo necesario que demande el trabajo se podrá coordinar directamente entre el investigador y a quién usted designe en su despacho.

Esperando una respuesta favorable a esta solicitud por el bien de la investigación científica y académica, aprovecho para reiterarle mi agradecimiento por su atención.

Atentamente,



---

**Cinthya Violeta Mayanga Galindo**  
**Dni 46618385**  
**Estudiante de Maestría en Gestión Pública Universidad Cesar Vallejo**

**Documentos Adjuntos:**

- Carta de Presentación de la Universidad Cesar Vallejo
- Proyecto de Investigación aprobado por la Universidad
- Instrumento de recojo de Información
- Formato de consentimiento Informado
- Compromiso de Confidencialidad

Notificación para consulta de expediente de trámite documentario del Programa AURORA

Recibidos x



notificacionesdetramite@aurora.gob.pe

para cinthya.mayanga

lun, 14 nov, 17:28



Estimado(a): MAYANGA GALINDO CINTHYA

Tramite Documentario del Programa Nacional AURORA notifica que su documento ha sido registrado satisfactoriamente.

**Documento:** CARTA S/N

**Asunto:** Código: wx1h8379z SOLICITUD DE AUTORIZACION DE INVESTIGACION EN LA INSTITUCION

Se crearon las siguientes credenciales:

**Año:** 2022

**Número de Registro:** 0021843

**Clave:** 1429

Con estas credenciales usted podrá acceder a realizar su consulta de tramite a través del siguiente enlace:

[Ingresar consulta de tramite](#)

Si usted ha recibido este mensaje por error por favor proceda a eliminarlo.

Cordialmente.

**SGDAC – Programa Nacional AURORA.**



Lima, 11 de noviembre de 2022

**Carta P. 1474-2022-UCV-EPG-SP**

Dra.

LIDIA ELISA SIHUACOLLO MAMANI

DIRECTORA

PROGRAMA NACIONAL PARA LA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES E INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR- AURORA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MAYANGA GALINDO CINTHYA VIOLETA**; identificado(a) con DNI/CE N° 46618385 y código de matrícula N° 7002637111; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**APLICACIÓN DE LAS TICS Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS CENTROS DE EMERGENCIA MUJER, DISTRITO LOS OLIVOS 2022**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo



PERÚ

Ministerio  
de la Mujer y  
Poblaciones Vulnerables

Ministerio  
de la Mujer

Programa Nacional  
Aurora

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Lima, 28 de Noviembre del 2022

**OFICIO N° D000121-2022-MIMP-AURORA-UPPM**



Financiado por UAFIDE  
Cajal de los Paños 001-0001-011  
Calle Desolada 01  
Módulo B (opuesto al edificio)  
Punta de la UAFIDE en el CBO 0101

Señora

**CINTHYA VIOLETA MAYANGA GALINDO**

[mayanga.cinthya@gmail.com](mailto:mayanga.cinthya@gmail.com)

Presente.-

ASUNTO : Opinión favorable a solicitud de autorización de investigación en la Institución

REFERENCIA : Exp. 2022-0021843

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y, en atención al documento de la referencia, se remite adjunto el Informe N° D000092-2022-MIMP-AURORA-SGEC-MCR, emitido por la Subunidad de Gestión de la Evidencia y Conocimiento de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización del Programa Nacional Aurora; mediante el cual, se brinda opinión técnica favorable al pedido de autorización para aplicar cuestionarios a los profesionales de los Centro Emergencia Mujer Los Olivos, Comisaría Laura Caller y Sol de Oro del distrito de Los Olivos, del Programa Nacional Aurora.

Al respecto, este Despacho autoriza lo solicitado, previo cumplimiento de las indicaciones vertidas en el referido informe, el cual se acompaña al presente para su conocimiento y fines pertinentes.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para manifestarle mi especial estima y deferencia.

Atentamente,

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE

JORGE LUIS SANTOS CURO

DIRECTOR

UNIDAD DE PLANEAMIENTO, PRESUPUESTO Y

MODERNIZACIÓN

C.c. UAS

N° Exp.: 2022-0021843

[www.gob.pe/aurora](http://www.gob.pe/aurora)  
Av. Consoni 446  
Lima - Perú  
T: (011) 476-1000

Este es una copia auténtica impresa de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, aplicando lo dispuesto por el Art. 20 de D.L. 070-2002-PC/CD y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.L. 028-2019-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser verificadas a través de la siguiente dirección web: <http://siglofiji.aurora.gob.pe/ST/validador/Documental> y clave: 1188829.0Cjyd





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GIOVANA EDITH RUIZ VILLAVICENCIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Aplicación de las TICS y calidad del servicio de los Centros de Emergencia Mujer distrito Los Olivos Lima, 2022", cuyo autor es MAYANGA GALINDO CINTHYA VIOLETA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 11 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GIOVANA EDITH RUIZ VILLAVICENCIO <b>DNI:</b> 09809746 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9216-4456	Firmado electrónicamente por: GRUIZVI01 el 28-12- 2022 14:06:16

Código documento Trilce: TRI - 0483272