



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**TICs y calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Gutiérrez Puma, Moisés (Orcid.org/0000-0003-1534-6728)

**ASESORA:**

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot (Orcid.org/0000-0003-2373-1300)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas publicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ**

**2022**

**Dedicatoria:**

A la memoria de mi querido hermano  
Benjamín Chino Puma.

**Agradecimiento:**

A la Universidad César Vallejo, por esta gran oportunidad.

## Índice de Contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figura	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Distribución de frecuencias de las variables tecnologías de la información y sus dimensiones	24
Tabla 2: Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención al usuario sus dimensiones	25
Tabla 3: 26 Coeficiente de correlación de las variables tecnologías de la información y la comunicación y calidad de atención al usuario	26
Tabla 4: Coeficiente de correlación de la dimensión implementación de recursos tecnológicos y la variable calidad de atención al usuario	27
Tabla 5: Coeficiente de correlación de la dimensión difusión de tecnología y la variable calidad de atención al usuario	28
Tabla 6: Coeficiente de correlación de la dimensión competencias digitales y la variable calidad de atención al usuario	29

## Índice de Figura

	Pág.
Figura 1: Esquema del diseño de investigación	16

## Resumen

La investigación se orientó a evidenciar la existencia o no de relación entre, las TICs y calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021. Se usó una metodología de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño correlacional. La muestra se compuso de 161 personas. Se usó la técnica de encuesta y como instrumento, el cuestionario con 6 ítems por cada variable, la calificación se hizo con la escala de Likert y como resultados se obtuvieron que un 15,0% de los usuarios perciben un nivel alto respecto a la variable tecnologías de la información y comunicación, un 64,8% un nivel medio y un 20,2% un nivel bajo. El 24,7% percibe un nivel alto respecto a la variable calidad de atención al usuario, un 50,6% un nivel medio y un 24,7% alcanzó un nivel bajo. Finalmente, se concluyó que la variable tecnologías de la información y comunicación y la variable calidad de atención al usuario, se correlacionan significativamente conforme a los resultados obtenidos de la prueba de Rho de Spearman con un coeficiente de correlación igual a 0,69 lo que revela una correlación positiva en grado alto, significativamente al  $00,00 < 0,05$ .

***Palabras clave:*** TICs, calidad, usuarios.

## **Abstract**

The investigation was aimed at evidencing the existence or not of a relationship between ICTs and quality of user service in a prosecutor's office in Ica, 2021. A basic methodology was used, with a quantitative approach and correlational design. The exhibition was composed of 161 people. The survey technique was used and as an instrument, the questionnaire with 6 items for each variable, the qualification was made with the Likert scale and as results it was obtained that 15.0% of the users perceive a high level with respect to the variable information and communication technologies, 64.8% a medium level and 20.2% a low level. 24.7% perceive a high level with respect to the variable attention to users, 50.6% a medium level and 24.7% reached a low level. Finally, it was concluded that the variable information and communication technologies and the variable attention to user services are significantly correlated according to the results obtained from the Spearman's Rho test with a correlation coefficient equal to 0.72, which reveals a positive correlation to a high degree, significantly at  $00.00 < 0.05$ .

***Keywords:*** *ICTs, quality, users.*



## **I. INTRODUCCIÓN**

Con relación a la problemática a nivel internacional, es preciso mencionar que, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH, 2021) en declaración conjunta sobre acceso a la justicia, se encargó de hacer un llamado a los estados de la región con la finalidad de que garanticen el más amplio acceso a la justicia como mecanismo de protección y promoción de los derechos humanos. Si bien recomienda la suspensión de las labores judiciales y fiscales con la finalidad de evitar la propagación del virus, establece que deben atenderse procesos judiciales destinados a garantizar el pleno ejercicio de los derechos fundamentales.

En el estudio que realizaron las Naciones Unidas para el desarrollo, en lo relativo a la administración de justicia durante la pandemia, recomienda que los estados, con la finalidad de garantizar la protección de las mujeres y los niños contra la violencia, deben ser capaces de garantizar el acceso a la justicia, identificando, protegiendo y proporcionando remedios a los sobrevivientes de la pandemia que viene siendo objeto de violencia (Centros de Información de las Naciones Unidas [UNDP], 2020).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD, (2020) ha señalado que la necesidad más importante del sistema de justicia en tiempos de Covid-19 ha sido la de garantizar la disponibilidad de servicios a pesar del distanciamiento social, las restricciones e incluso el cierre total de los órganos de la administración de justicia. En la investigación sobre acceso a la justicia el Centro de Estudios de Justicia de las Américas (CEJA,2022) denota que la emergencia sanitaria no solo ha generado el aumento en los índices de desprotección social y desempleo, sino que el acceso a la justicia también ha sido afectado; por otro lado, Xingmei (2021) concluyó en su estudio que, problemáticas en el ámbito mundial han impulsado con mayor velocidad la realización de audiencias virtuales y encuentra en estas una orientación de mayor tecnología que flexibiliza la administración de justicia con menos papeleo y contactos, a su vez ayudan a los litigantes a mejorar su participación en el proceso judicial.

Asimismo, la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios ILAC

(2020) en un estudio realizado respecto a la justicia en los tiempos de vulnerabilidad, recomendó que, los poderes judiciales deben efectuar un minucioso estudio respecto al funcionamiento de la administración de justicia en el último año, esto con la finalidad de determinar o establecer los recursos adicionales que deben ser asignados para que la rama judicial pueda seguir funcionando no solo durante la crisis sino con una visión permanente.

Es importante mencionar que, según el rastreador de respuestas de Género, que maneja el programa de las Naciones Unidas para el desarrollo, se han identificado la existencia de brechas o sesgos debido a la poca información, lo que lleva a la subrepresentación de las medidas implementadas, lo que ha mermado el éxito de las herramientas tecnológicas, este estudio evidenció que la información debe ser óptima y llegar a cada uno de los sujetos de protección a efectos de que puedan hacer uso de ellas (Los Centros de Información de las Naciones Unidas [UNIC], 2022).

Con relación a la problemática a nivel nacional, las fiscalías han establecido como política institucional, el fortalecer un sistema fiscal de calidad que se oriente al servicio del ciudadano con la finalidad de brindar una atención oportuna y equitativa en la defensa y protección de sus derechos, haciendo uso óptimo de las nuevas tecnologías y en concordancia con la visión del país al 2050; sin embargo, tal objetivo se ha visto frenado por circunstancias mayores que afectaron a toda la población.

La función constitucional otorgada a las fiscalías se ha visto mermada por problemas estructurales que pueden tener como resultado un nivel marcado de insatisfacción por parte del público usuario. Los mecanismos tecnológicos de acceso a la justicia cobran relevancia en el contexto del estado de emergencia, ya que permiten satisfacer y hacer efectivos los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales (Echegoyenberry, 2020).

El aislamiento social obligatorio y las restricciones en la libertad ambulatoria establecido mediante Decreto Supremo Nro. 184-2020-PCM, han tenido como objetivo reducir el índice de contagios, sin embargo, no ha tenido el efecto esperado en reducir los índices de delitos, es por eso que la labor de las fiscalías, al igual que la Policía Nacional y el Poder Judicial no se han detenido.

En ese sentido, las herramientas tecnológicas resultan esencial para superar el problema de atención, señaló Pulido (2017) que las bondades de uso de las tecnologías en el sistema de justicia son la mejora de la calidad en la gestión de los procesos, en términos de tiempo, estas herramientas servirán para automatizar los procesos y reducir el tiempo que dedican los trabajadores. Para Orbe (2020) no se pueden negar los beneficios que trae la incorporación de la tecnología a la gestión judicial, entre estos se cuenta con la seguridad jurídica, eficiencia, ahorro de insumos, acortamiento de tiempo. Esta emergencia ha obligado a echar mano de las herramientas que proporcionan la tecnología en la gran mayoría de instituciones públicas.

Se ha establecido por parte del Ministerio Público protocolos de trabajo remoto como el “Protocolo de retorno progresivo a las actividades laborales”, en la que se estableció horarios escalonados de atención presencial, aforos máximos en los despachos fiscales; sin embargo, con respecto a la atención presencial de los usuarios se señaló “7.4.1 durante la etapa de transición no habrá atención al público; 7.4.2 el ingreso de usuarios a los locales de las fiscalías será restringido durante la vigencia de la emergencia sanitaria”. En ese sentido, los usuarios de los servicios que brindan las fiscalías no pueden acceder a ser atendidos directamente por los fiscales o asistentes del Ministerio Público.

A nivel local, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2019) ha establecido la existencia de factores de riesgo en los moradores de esta localidad, factores que tiene que ver con el nivel de pobreza en los aspectos de calidad de vida, acceso a la educación de los niños e insuficiencia de ingresos al hogar, situaciones que pueden constituir una condicionante para el acceso a los servicios de las fiscalías a través de las tecnologías de la comunicación.

El problema general fue: ¿De qué manera se relacionan las TICs y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021?. Mientras que, los específicos fueron: a) ¿De qué manera se relacionan la implementación de recursos tecnológicos y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021?; b) ¿De qué manera se relacionan la difusión de tecnología y la calidad de atención al usuario en una fiscalía

de Ica, 2021?; y, c) ¿De qué manera se relacionan las competencias digitales y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021?.

La justificación teórica del estudio radicó en la ampliación de los conocimientos respecto a la relación entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación la calidad de atención al usuario en las fiscalías. Justificación práctica, el estudio sugirió implementación de nuevos canales de atención remota en las fiscalías, así como una adecuada difusión y capacitación en competencias digitales con la finalidad de mejorar el acceso a los servicios de los usuarios. Justificación metodológica, el estudio contribuyó con la validez y confiabilidad de los instrumentos para posteriores investigaciones.

El objetivo general fue: Determinar la existencia de relación entre las TICs y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021. Mientras los específicos fueron: a) Determinar la existencia de relación entre la implementación de recursos tecnológicos y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021; b) Determinar la existencia de relación entre la difusión de tecnología y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021; y, c) Determinar la existencia de relación entre las competencias digitales y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021. La hipótesis general fue: Existe relación entre las TICs y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021. Por otro lado, las específicas fueron: a) Existe relación entre la implementación de recursos tecnológicos y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021; b) Existe relación entre la difusión de tecnología y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021; y, c) Existe relación entre competencias digitales y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se ha determinado como antecedentes internacionales a Fernández et al. (2021) en su estudio plantearon como el objetivo de su estudio conocer cuál ha sido el impacto que ha causado el cierre temporal en tres brechas, acceso, cognitiva y escolar, utilizando para ello un método de investigación de tipo cuantitativo con aplicación de encuestas en una población de 9567 ciudadanos. Los resultados de su investigación pusieron de manifiesto que un 43,8% de los encuestados si tenían competencias digitales, sin embargo, un 11,4% carecían de conocimientos en el uso de la tecnología, para finalmente concluir con, la existencia de una brecha de acceso asociado a la carencia de competencias digitales.

Suárez (2020) en su trabajo de investigación se planteó como objetivo realizar la descripción respecto al uso de las tecnologías de la información y la comunicación para la función pública – caso de estudio DIAN. La investigación siguió un diseño de tipo mixto ya que contiene estadísticos basados en encuestas respecto a cómo el sistema electrónico de gestión administrativa ha mejorado los tiempos de atención al cliente en la dirección de impuestos y Aduanas Nacionales, con la finalidad de lograr un acercamiento a la ciudadanía, haciendo una comparación de los años 2018 al 2019 se obtuvo como resultados que, ha subido en más de 100% en cuanto a la atención al cliente con el uso de los canales digitales. Concluyendo que, la instauración de canales digitales permite lograr mejoras en la participación de ciudadanos. Aportando al trabajo en el sentido de que refuerza la tesis de que en plena era digital, las herramientas que proporciona las Tics son de obligatorio uso, si es que se desea que las instituciones se acerquen a los usuarios, sin embargo, es necesario redoblar esfuerzos tanto en el aspecto tecnológico como en el aspecto humano.

La investigación realizada por Martínez (2017) presentó el objetivo de establecer como afecta el modelo evolutivo de gobierno electrónico a los portales web de los municipios de América Latina, desarrollando una investigación de tipo cualitativo, buscando establecer comparaciones del desarrollo que ha tenido las instituciones de los países objeto de estudio, a través de la revisión de documentación existente. Los

resultados de su investigación arrojaron que las instituciones de los países objeto de estudio se encuentran en una etapa intermedia en el desarrollo del gobierno electrónico, no obstante, existen países donde el gobierno electrónico está más desarrollado, finalizando como conclusión que, se evidencia una heterogeneidad de la evolución de las variables planteadas.

Hernández (2020) en su expuso como objetivo identificar el estado actual de las páginas web del municipio de Nuevo León y la evolución que han tenido estas, de cara a la emergencia sanitaria, realizó una investigación descriptiva teniendo como resultado que solo uno de los municipios cuenta con mayor interacción con los usuarios en su página web, teniendo los demás municipios mucho que mejorar en ese aspecto, esto es, el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación. En su conclusión, aceptó la hipótesis establecida. El aporte al trabajo radica en que se hace un análisis comparado con la finalidad de establecer que el problema de la implementación tecnológica no es privativo del país, sino que estos se dan en la mayor parte de los países de América, los que, sin embargo, vienen haciendo denodados esfuerzos para satisfacer la demanda de atención a través de las herramientas que proporcionan las Tics.

Torres y Pico (2021) en su trabajo se propusieron establecer los límites de la virtualidad a la asistencia a juicio y la garantía del derecho al acceso a la justicia, desarrolla una investigación cualitativa, estableciendo un proceso metodológico de búsqueda, revisión y selección documental de las normas aplicables, teniendo como resultado la identificación la existencia de falencias presentadas por la administración de justicia en la implementación digital aunado a la carencia de las herramientas tecnológicas en los despachos judiciales, lo que impide desarrollar de manera efectiva sus funciones. El aporte a la presente investigación es que permite realizar un análisis comparado de la problemática que viven todos los países de América latina en su afán de resolver el problema de accesibilidad del usuario a los órganos de administración de justicia.

En el ámbito nacional, se consideró a Ruiz (2021) quien en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad en los servicios

de justicia durante la pandemia, para ello se utilizó una metodología cuantitativa teniendo como muestra un número de 33 personas a quienes se aplicó cuestionarios y entrevistas. Los resultados de la investigación fueron de que existe una correlación significativa entre ambas variables, concluyendo que, una buena capacidad de gestión administrativa puede tener como resultados la mejora de la calidad de servicios de justicia.

Montreuil (2021) en su trabajo de investigación estableció como objetivo determinar cómo incide la implementación de las TIC en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público, para ello implementó una investigación de tipo cuantitativo con un diseño experimental, teniendo como muestra 384 unidades de estudio. Obteniendo resultados numéricos y estadísticos para una inmediata interpretación por parte del autor. Concluyendo que, la implementación de las Tics en el Ministerio Público ha tenido una relación positiva en la calidad del servicio. El aporte a la presente investigación radica en que aporta datos respecto a las herramientas implementadas en pleno aislamiento social obligatorio y cómo ha evolucionado el servicio a través de estos hacia los usuarios.

Izquierdo (2021) tuvo como objetivo principal determinar cómo afecta la ciberdelincuencia económica durante la pandemia y qué eficacias tienen las investigaciones de la fiscalía en este contexto. El método de investigación empleado fue mixto para lo cual se realizó análisis documental y encuestas a una muestra de 100 abogados penalistas, teniendo como resultado que el 85% de los encuestados señalaron que las medidas empleadas por las fiscalías durante la emergencia sanitaria han sido eficaces para combatir la ciberdelincuencia, asimismo ha concluido que las investigaciones se ven afectadas por no contar, entre otros, con los recursos y equipos informáticos de última generación. El aporte que le da al trabajo estriba en que puede proporcionar datos relativos a la percepción de los abogados con relación al trabajo del Ministerio Público durante la pandemia y la situación actual del parque informático, elemento esencial para la implementación de los Tics para la atención al público usuario.

Espinoza (2020) en su trabajo de tesis de postgrado, planteó el objetivo de

analizar cuál es el impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria, utilizando para dicho efecto un enfoque cualitativo, de tipo básica, de diseño no experimental, transversal, ex post facto, de nivel descriptivo y tuvo una muestra representada por 8 trabajadores del Ministerio Público a quienes se practicó entrevistas. Se tuvo como resultado diferentes posturas y opiniones de trabajadores de la entidad seleccionada. Para finalmente concluir que, la atención al usuario en lo relativo al acceso de la carpeta fiscal y la atención de los fiscales se ha visto restringida por la pandemia. En ese sentido, el aporte a la investigación es que proporciona datos respecto a la percepción de los trabajadores del Ministerio Público con relación al temor de acudir a las oficinas y brindar la atención con normalidad, aunado a ello se conocen las medidas implementadas por la institución para, por un lado, prevenir los contagios del personal y por otro garantizar la atención para casos urgentes.

Sobrado (2017) en su tesis de postgrado, se propuso como objetivo efectuar un análisis respecto al impacto social de la aplicación de la tecnología en una administración de justicia eficiente, realizó una investigación cuantitativa con el uso de cuestionarios aplicados a trabajadores y usuarios del poder judicial con una muestra de 100 informantes. Obteniendo resultados numéricos, para inmediatamente ser analizados por el investigador. Las conclusiones a las que arribó fueron de que el 57% de los encuestados señalaron que existen aún la necesidad de implementar las tendencias tecnológicas a fin de generar un impacto social con relación al servicio de justicia, asimismo se señala que la administración de justicia eficiente adolece de una indebida aplicación de su presupuesto y paradigmas por parte de los operadores de justicia, así como la inadecuada difusión de los avances tecnológicos como también de la resistencia al cambio.

Pérez (2022) en su trabajo de investigación, propuso como objetivo de probar la realización entre el uso de las tecnologías de la información y el ejercicio de persecución penal por parte de las fiscalías, empleando una investigación de tipo mixto correlacional, habiéndose efectuado encuestas a 8 jueces y 12 fiscales, siendo sus resultados que, un 25% de los fiscales ha señalado que si se ha garantizado la eficacia de la investigación penal a través de los medios tecnológicos, esto mientras un 33,3% ha señalado que no, señalando además que si bien, las audiencias virtuales no



vulneran las garantías del debido proceso, las investigaciones realizadas a través de estos medios no han tenido el impacto esperado en la represión de la delincuencia, esto porque lo único que se hace es la toma de declaraciones a través del aplicativo de WhatsApp sin que el Ministerio Público cuente con aplicaciones propias no habiendo comprado licencias para el uso de aplicativos ya existentes, por lo que recomendó capacitar a los usuarios y servidores en el manejo de las tecnologías de la información y proveer de logística necesaria para el desarrollo y aplicación de herramientas tecnológicas.

A nivel local, se cuenta con la investigación desarrollada por Moquillaza (2020) quien tuvo como objetivo determinar cómo incide la Gestión de la Tecnología de la información y Comunicación en la calidad del servicio de la Oficina General de Matricula, Registro y Estadística de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, años 2018 – 2019, desarrolló una investigación de tipo cuantitativa, con una muestra de 362 personas, a quienes se les aplicó cuestionarios, obteniendo como resultados que la primera variable incide directamente en la segunda variable.

Con relación a las variables de la investigación, se presenta a la variable “Tecnologías de la información y comunicación” (TICs), al respecto, Pratt (2019) señaló que no existe una definición precisa para las tecnologías de la información y comunicación; sin embargo, puede decirse que se trata de una serie de infraestructuras y componentes que facilitan la informática moderna, la mayoría acepta que las tecnologías de la información, son un conjunto de componentes de red, aplicaciones y sistemas combinados que facilitan a las personas y organizaciones a interactuar. Hao (2018) señala, las tecnologías de la información es un concepto asociado a la informática que está compuesto por una serie de herramientas recursos, técnicas y procedimientos que tiene como finalidad procesar, almacenar y transmitir datos superando las distancias. En ese sentido, el uso de las tecnologías de la información y comunicación implica el aprovechamiento de las herramientas que esta proporciona, esto con la finalidad de facilitar la comunicación o acercamiento entre el usuario y la entidad encargada de brindar el servicio. Rondeau (2015) señala que los ingenieros vienen desarrollando, a partir de las tecnologías de la información, todo un mundo virtual que ofrezca a las personas nuevos servicios, así como nuevas aplicaciones que

les ayude en su vida diaria, tanto en el ámbito educativo como laboral, no obstante a ello, como señala Gómez (2019) las tecnologías de la información y comunicación no vienen a ser un fin en sí mismo, sino que estas sirven como instrumentos para lograr el objetivo de acercar al usuario al servicio de la defensa de sus derechos, sin embargo, se señala que el simple hecho de tener las herramientas como equipo informáticos, aplicaciones u otros no garantiza lograr el objetivo, sino que debe implementarse a la par un plan de aprovechamiento, es decir, establecer de qué forma estas herramientas pueden ser eficaces a los fines que se propone. Por su parte, Sanjinez (2020) agregó que las tecnologías de la comunicación y la información ayudan a la ciudadanía a acceder de forma ágil y rápida a la información a través de la cantidad de instrumentos que proporciona, los que la hacen instrumentos eficientes. Dicho esto, se puede señalar que resulta imprescindible implementar las herramientas que proporcionan las tecnologías de la información y comunicación y a la par establecer un plan orientado a masificar su uso, facilitando el acceso a través de la difusión, instrucción y educación.

Se ha identificado tres dimensiones en lo que se refiere a esta variable, siendo: 1. Recursos tecnológicos; 2. Difusión de tecnología y 3. Competencias digitales. Con relación a los recursos tecnológicos, Silva y Mora definen el recurso tecnológico como cualquier componente físico o virtual como por ejemplo una computadora (elemento tangible) o una aplicación (elemento intangible) recursos orientados a la entrada, procesamiento, producción y comunicación de la información. Hut et al. (2017) precisaron que las tecnologías de la información y comunicación incluye cualquier dispositivo de comunicación como teléfonos, computadoras, radios, hardware, software, sistemas, redes, sistemas satelitales, así como las aplicaciones que vienen asociadas a ellas. Este aspecto es de suma importancia para lograr la conectividad de los usuarios con el servicio, no obstante, Miranda et al. (2018) evidenciaron una desigual distribución de los recursos informáticos o tecnológicos, así como de la conectividad y de las habilidades para su manejo, los que representan brechas que dividen a grupos sociales e individuos. Esta brecha tecnológica o brecha digital en el país, como señala Melgarejo (2021) provoca que las personas menos favorecidas queden relegadas del desarrollo y sus posibilidades de mejora se vean limitadas. Según el Instituto Latinoamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA, 2021) en

un estudio realizado en 24 países de América Latina y el Caribe llegaron a la conclusión que un 32% de la población que representan 244 millones de personas no acceden a servicios de internet, lo que evidentemente va a limitar una adecuada implementación de los recursos tecnológicos que provee los Tics para lograr el acercamiento de la población a los servicios de las fiscalías.

Cuando se hace referencia a la difusión de tecnología, Santiago et al. (2018) señalan que la divulgación de la ciencia es una forma de alfabetización científica de las personas, en ese sentido, de la mano de la implementación de las herramientas tecnológicas, debe ir un adecuado programa de difusión a efectos de que los usuarios conozcan la existencia de las herramientas o recursos que la institución pone al su alcance para acceder al servicio que brinda, de esta forma se logra captar el interés de estos para aprender su uso. La alfabetización científica, en puridad, ayuda a que la toma de decisiones de las personas estén basadas en hechos, investigación y conocimientos científicos, evidentemente esto mejora o hace más efectivo lograr los objetivos trazados; por otro lado, Garba (2022) en lo que refiere a la divulgación del conocimiento orientado al uso de las tecnologías de la información y comunicación, solo representa una forma de esta alfabetización científica, claro está que los conocimientos que van a obtener los usuarios no son de gran magnitud, servirán para al menos hacer uso o manejar con adecuado conocimiento las herramientas que proporcionan las tecnologías de la información y comunicación, aplicado a la prestación de servicios.

Las competencias digitales, implican verificar si los usuarios están en la capacidad de acceder a las herramientas que proporcionan las Tics, esta circunstancia está íntimamente ligada a lo que se denomina “alfabetización digital”, más allá de implementar los recursos tecnológicos y difundir su existencia, es necesario alfabetizar en el uso de las herramientas que se ponen a disposición y de esta manera incrementar las competencias digitales de los usuarios. Lévano et al. (2019) definieron la alfabetización digital como un proceso cognitivo orientado a la adquisición de habilidades y capacidades para el manejo de los Tics, así como el manejo de la información que estos puedan proporcionar, lo que se logra con el entrenamiento en el uso de los recursos del mundo informático.

La segunda variable del trabajo está referida a la “calidad de atención al usuario”. Según el Plan operativo institucional del Ministerio Público (MP, 2022) esta implica una serie de acciones orientadas a atención oportuna y equitativa en la defensa y protección de sus derechos, haciendo uso óptimo de las nuevas tecnologías. La atención al ciudadano implica que estos deban acceder al servicio que se pretende brindar. En ese sentido, los gobiernos orientan sus esfuerzos a procurar una mayor accesibilidad a los servicios públicos con la finalidad de hacerlos más universales, a decir de la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2020) el contexto de la pandemia exige a los estados disponer de servicios públicos sólidos y sostenibles orientados a generar confianza en la población, confianza que debe alcanzar a los funcionarios que los brindan, esta confianza proviene del desempeño del estado en garantizar los aspectos económicos, asistencia social y otros bienes y servicios. Bunch (2020) afirmó que, los servicios públicos se destinan a servir a la sociedad, pero para llegar al público se deben crear servicios digitales que funcionen y estén al alcance de todos, para ello sirve la accesibilidad web, que ayuda a crear servicios digitales inclusivos con la finalidad de eliminar barreras que enfrentan los usuarios al tratar de acceder a ellos. Entre estos, claro está, se encuentra el servicio de protección de los bienes jurídicos de los miembros de la presente sociedad a través de la investigación de los delitos y la representatividad de la sociedad en juicio que vienen a ser los servicios que brindan las fiscalías.

Se identificó en la variable atención al usuario tres dimensiones, a decir: 1. Calidad del servicio; 2. Vínculo positivo con el usuario; y, 3. Empatía en el servicio. Según Montalvo et al. (2020) la calidad del servicio es la brecha entre el servicio que se prevé con el servicio que es percibido, en ese sentido si la brecha es menor la calidad será mayor, contrario a ello si la diferencia es mayor, la calidad disminuirá. La calidad del servicio influye de manera directa con el nivel de satisfacción del usuario, la satisfacción definida como la sensación de placer; Acuña y Díaz (2019) conceptualizan a la satisfacción como un estado de ánimo, resultado de la comparación de un producto recibido o en el presente caso, de un servicio recibido, versus la expectativa de lo que pretendía recibir, este estado de ánimo evidentemente va a variar en función a la calidad del servicio que brinden las instituciones. Ramseook et al. (2010)

señalaron que la calidad en el servicio público puede ser definido como un juicio global respecto a la actitud hacia el servicio, generalmente aceptados como antecedente de satisfacción general, se percibe como una comparación de los usuarios entre sus expectativas y el servicio entregado.

En cuanto al vínculo positivo con el usuario, Marulanda y Rojas (2019) señala que en el servicio público existe una voluntad de vulnerabilidad de una de las partes hacia la otra, teniendo como expectativa de que la otra parte conducirá sus actuaciones con habilidad, benevolencia e integridad sin la necesidad de ejercer control o vigilancia sobre ella, lo que genera confianza entre ellas. En lo relativo al objeto de estudio, esta confianza está dirigida hacia las instituciones, es decir, hablamos de la confianza institucional que, a diferencia de la confianza personal, implica una actitud inductiva que se genera de una experiencia ciudadana respecto al funcionamiento de una institución, lo que implica una consideración positiva a su funcionamiento y desempeño (Monsiváis, 2019). En un estudio que se hizo en el Reino Unido, se ha llegado a determinar que a pesar del impulso de los servicios digitales durante la pandemia del Covid-19, un 15% de la población muestra poca confianza en estos servicios, alegando que no pudieron resolver sus problemas en una sola interacción, mostrándose frustrados por interfaces confusas y problemas técnicos que han motivado a que tengan que acudir personalmente a las instituciones, en ese sentido, mejorar la confianza del ciudadano en los servicios digitales requiere de un compromiso público por parte de las instituciones a efectos de superar estos impases y generar entre ellas un vínculo positivo (PUBLIC, 2021).

Ahora, en lo relativo a la empatía con el usuario, es definida como la capacidad de ponerse en el lugar del usuario, ver los servicios que se brinda a través de sus ojos, vivir la experiencia que siente este cuando recibe el servicio Dziuba (2021) afirma que esta involucra la capacidad de los funcionarios y servidores de la institución de ayudar y dar respuestas a los requerimientos de los usuarios Guadalupe et al. (2018) precisaron en ese sentido mientras más rápido sean atendidos los usuarios la capacidad de respuesta será mayor o de mejor calidad. La pandemia ha puesto a prueba de la noche a la mañana la capacidad de respuesta de los servidores públicos, quienes juegan un papel protagónico haciendo frente a los desafíos que esta propone,

esta misma capacidad de respuesta que se viene experimentando, el uso de las herramientas de las TICs y el establecimiento de nuevos horarios y la puesta en práctica del trabajo remoto, hacen que el sector público se vuelva “accidentalmente ágil” desarrollando velocidades sin precedentes (OECD, 2020).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

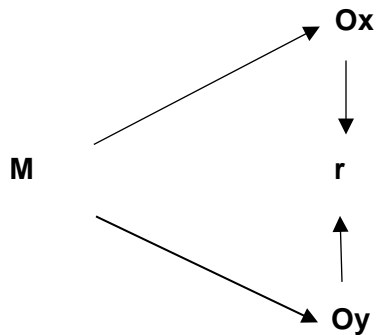
**Tipo de investigación:** La investigación fue de tipo aplicada, esto porque buscó valerse de los conocimientos respecto a hechos o fenómenos observables, buscando comprender sus aspectos fundamentales y sus relaciones (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC] 2020). Siendo el objetivo principal de toda investigación aplicar los conocimientos ya existentes y buscar posibles soluciones (Bhushan, 2019). En el presente caso, si bien existen estudios similares aplicados a realidades distintas, se buscó comprender como se desarrolla el fenómeno en una sede fiscal en Ica.

**Enfoque de investigación:** Contó con un enfoque cuantitativo debido a que utiliza métodos cuantitativos e inferencia estadística orientados a la exploración de los resultados de una muestra, cuyas conclusiones fueron respaldadas en datos estadísticos, lo que ayudó a predecir el comportamiento de una población en función del estudio de su muestra (Rus, 2021).

**Nivel de investigación:** Su nivel fue correlacional porque se buscó estudiar dos variables con la finalidad de establecer el grado de relación (Rus, 2021). En la investigación correlacional, que es una investigación no experimental, el investigador midió dos variables según su relación estadística entre ellas (Chiang et al., 2020).

**Diseño y esquema de investigación:** Su diseño y esquema de investigación fue no experimental y de corte transversal debido a que no se dio una manipulación de variables por el investigador y las variables son medidas una sola vez en un momento determinado (Álvarez, 2020). La investigación no experimental carece de la manipulación de una variable independiente, en lugar la manipulación de la variable, lo que se hace es medirla tal y como ocurre en la realidad (Price et al., 2020).

**Figura 1:**  
Esquema del diseño de investigación



Dónde:

M = Usuarios de las Fiscalías.

Ox = Uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

Oy = Calidad de atención al usuario.

r = Relación.

### 3.2. Variables y operacionalización

En la investigación se enuncian dos variables cuantitativas: TICs y la calidad de atención al usuario, los que cuentan con definición conceptual y operacional considerando sus dimensiones e indicadores, lo que se verifica del cuadro que se anexa.

#### V1: Uso de las tecnologías de la información y la comunicación

##### Definición conceptual:

Hui (2018) señaló que las TICs conforman un concepto asociado a la informática que está compuesto por una serie de herramientas, recursos, técnicas y procedimientos que tiene como finalidad procesar, almacenar y transmitir datos superando las distancias. Por su parte, Sanjinez (2020) agregó que las TICs ayudan a la ciudadanía a acceder de forma ágil y rápida a la información a través de la cantidad de instrumentos que proporciona, los que la hacen instrumentos eficientes.

##### Definición operacional:

La variable fue estudiada en función a las dimensiones: Recursos tecnológicos, difusión de tecnología y competencias digitales.

##### Indicadores:



Se han considerado los siguientes indicadores en función de cada una de las dimensiones: Los indicadores que se han considerado para cada dimensión: 1) Recursos tecnológicos: Para la medición de esta dimensión se consideró como indicador “herramientas implementadas para el servicio a los usuarios y disponibilidad de equipos informáticos”; 2) Difusión de tecnología: Para la medición de esta dimensión se han considerado como indicador “nivel de difusión de los recursos tecnológicos” y “numero de materiales de difusión; y, 3) Competencias digitales: Se ha considerado para esta dimensión el indicador “nivel de conocimientos en el uso de los recursos tecnológicos” y “Capacitación para el uso de los medios tecnológicos”.

#### **Escala de medición:**

Se utilizó la escala de medición tipo ordinal con respuestas politómicas “siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1)”.

## **V2: Calidad de atención al usuario**

#### **Definición conceptual:**

Según el Plan operativo institucional del Ministerio Público (2022) implica una serie de acciones orientadas atención oportuna y equitativa en la defensa y protección de sus derechos, haciendo uso óptimo de las nuevas tecnologías. La atención al ciudadano implica que estos deban acceder al servicio que se pretende brindar. A decir de la OIT (2020) el contexto de la pandemia exige a los estados disponer de servicios públicos sólidos y sostenibles orientados a generar confianza en la población, confianza que debe alcanzar a los funcionarios que los brindan, esta confianza proviene del desempeño del estado en garantizar los aspectos económicos, asistencia social y otros bienes y servicios.

#### **Definición operacional:**

La variable fue estudiada en función a la idoneidad de las herramientas empleadas o implementadas y la capacidad de acceso de los usuarios con dichos medios, en ese sentido se han considerado las dimensiones: 1. Calidad del servicio; 2. Vinculo positivo con el usuario, y 3. Empatía en el servicio.

#### **Indicadores:**

Se han considerado indicadores en función a cada una de las dimensiones de esta variable: 1) Calidad del servicio: Se ha considerado para esta dimensión los indicadores: “nivel de satisfacción y nivel de expectativa del usuario”; 2) Vinculo positivo con el usuario: Para esta dimensión se ha considerado los indicadores: Nivel de confianza y seguridad de la información”; y, 3) Empatía en el servicio: Con sus indicadores “atención efectiva y atención oportuna”.

#### **Escala de medición:**

Se utilizó la escala de medición tipo Likert con respuestas politómicas “siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1)”.

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

#### **3.3.1. Población**

La población es un colectivo de individuos que pertenecen a un mismo espacio geográfico en un tiempo determinado, desde el punto de vista estadístico, sobre esta población se busca ciertos indicadores (Westreicher, 2020). En ese sentido, se estableció una población de interés, que fue la población que cumplió con las características del objeto de estudio (Majid, 2018). La población objeto de estudio estuvo conformada 274 personas, quienes acudieron a una fiscalía en la región Ica, en condición de víctimas de delitos contra la vida, el cuerpo y la salud en el año 2021 (INEI, 2022).

#### **Criterios de inclusión:**

Los individuos tuvieron la condición de usuarios en una fiscalía de la región Ica, presentando el estado de agraviados.

#### **Criterios de exclusión:**

Se excluyó a personas que, habiendo requerido los servicios de la fiscalía, no han ejecutado actos objetivos propios destinados a acceder a ellos, por otro lado, se descartó a los imputados en investigaciones.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra es considerada como el subconjunto de datos que pertenecen a una población, una muestra estadística se forma de un número determinado de

personas que representen adecuadamente un total de datos que por razones de coste y tiempo no es posible extraer datos del total de la población (López, 2018). La muestra que se seleccionó para el trabajo fue de 161 individuos, quienes accedieron a servicios en una fiscalía en la región Ica. Aplicando una fórmula estadística, considerando una distribución normal, del 95% y un máximo error permisible del 5%.

### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo, entendido como el proceso orientado a seleccionar un subconjunto de observación de una población con la finalidad de realizar estudios estadísticos, por su parte el muestreo probabilístico implica seleccionar en base a la aleatoriedad, siendo que, el muestreo aleatorio simple implica que todos los individuos de la población tienen las mismas probabilidades de formar parte de la muestra (Westreicher, 2021).

El muestreo probabilístico permitió generalizar los hallazgos de la investigación a la población de interés, estas incluyen, muestreo aleatorio simple, muestreo aleatorio estratificado, muestreo por conglomerados, entre otros (Acharya, 2013). El tipo de muestreo que fue utilizando es el probabilístico, aleatorio simple, esto debido a que se escogió al azar a los usuarios

### **3.3.4. Unidad de análisis**

El objeto de estudio en la investigación es un usuario del Ministerio Público en una sede fiscal de Ica. En el trabajo se procuró el uso adecuado de la unidad de análisis, esto a efectos de evitar cuestionamientos e incurrir incluso en resultados erróneos con consecuencias éticas (Silverman y Solmon, 1998).

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

### **3.4.1. Técnicas**

Las técnicas de investigación constituyen procesos e instrumentos que son utilizados con el objetivo de estudiar un determinado fenómeno, en concreto, permite recolectar, examinar y exponer la información que se obtiene, orientado a adquirir nuevos conocimientos (González, 2020). Es necesario que se utilicen

técnicas de investigación adecuadas con la finalidad de evitar que los resultados y las inferencias sean erróneos (Bhasin, 2020).

En ese sentido, en lo que respecta a la variable “tecnologías de la información y comunicación se usan encuestas aplicadas a los usuarios de una sede fiscal en Ica, se consideran para tal efecto las dimensiones: Recursos tecnológicos, difusión de tecnología y competencias digitales, respecto a ello se pretende conocer el número de recursos o herramientas puestos a disposición de los usuarios, los equipos informáticos con que cuentan, la difusión y capacitación que se hayan hecho, así como el nivel de conocimiento que poseen los usuarios y los trabajos de capacitación que se han realizado.

Por otro lado, con relación a la segunda variable “atención a los usuarios” serán estudiadas en función a la idoneidad de las herramientas empleadas o implementadas y la capacidad de acceso de los usuarios con dichos medios, en ese sentido se han considerado las variables: Calidad del servicio, vinculo positivo con el usuario y empatía en el servicio, con los que se pretende conocer los niveles de satisfacción, expectativas, confianza, efectividad y tiempo de respuesta de los servicios.

### **3.4.2. Instrumentos**

Como ya se ha señalado, con el objetivo de recolectar la información propuesta para la primera variable se utilizó un cuestionario comprendido por seis preguntas relativas, la existencia de herramientas para el acceso a los servicios, tanto en lo que se refiere a las aplicaciones de atenciones virtuales y presentación de documentos como de los recursos informáticos como computadoras, tablets, equipos celulares u otro que se requiere para acceder a los recursos tecnológicos, estas preguntas nacen de las dimensiones planteadas para la variable, proponiendo en cada una de las preguntas las respuestas: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1), este instrumento cuenta con la validación de tres jueces expertos, los que luego de analizarlos señalaron que estos son aplicables. Se ha determinado su confiabilidad por medio del coeficiente alfa de Cronbach.

Para la segunda variable “calidad de atención al usuario” se usó un cuestionario de seis preguntas cuyo objetivo es recopilar información de los usuarios de como perciben el acceso al servicio que brinda la sede fiscal en Ica, específicamente relacionado a la calidad del servicio, vinculo positivo, la confianza, la efectividad y el tiempo de respuesta de las instituciones, se ha asignado a cada una de las preguntas las respuestas con alternativas: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) nunca (1), este instrumento también cuenta con la validación de tres jueces expertos que tienen grado de maestros quienes han determinado que son aplicables, su nivel de confiabilidad se ha medido por medio del coeficiente alfa de Cronbach.

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Cuestionario del uso de tecnologías de la información y comunicación.

Autor: Moisés Gutiérrez Puma.

Dimensiones: Recursos tecnológicos, difusión de tecnología y competencias digitales.

Baremos: Bajo (6-13), medio (14-21), alto (22-30).

#### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Cuestionario de nivel de acceso a los servicios.

Autor: Moisés Gutiérrez Puma.

Dimensiones: Calidad del servicio, vinculo positivo con el usuario y empatía en el servicio.

Baremos: Bajo (6-13), medio (14-21), alto (22-30).

#### **Validez y confiabilidad**

Para Santos (2017) la validez de un instrumento de medición implica que este sirva para medir lo que se pretende medir, es decir, le otorga una cualidad al instrumento en función a su utilidad, claro está que, para ello, este debe ser sometido a verificaciones.

Bajo ese contexto, en el trabajo se ha utilizado un instrumento debidamente validado por tres expertos, todos con grados de maestros, los que luego de su análisis han determinado que los ítems que se han planteado tienen una

correspondencia con los conceptos teóricos formulados, representan la dimensión específica del constructo y existe un adecuado grado de entendimiento, concluyendo los expertos que el instrumento es aplicable.

Con relación a la confiabilidad, Santos (2017) señaló que la confiabilidad debe responder a una pregunta “¿hasta dónde los resultados obtenidos con un instrumento de medición constituyen la medida “verdadera” de la propiedad que se pretende medir?” en ese sentido, la confiabilidad de un instrumento está en función la capacidad de medir de forma precisa un fenómeno tanto es así que aplicados por personas distintas a un mismo contexto repetidas veces, los resultados son los mismos.

Para la verificación de la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el coeficiente de Cronbach, se hizo una prueba piloto a diez usuarios de las fiscalías, los que arrojaron índices de alta confiabilidad. En el caso de la primera variable se obtuvo una confiabilidad de 0.94. En el caso de la variable acceso a los servicios de las fiscalías se obtuvo una confiabilidad de 0.90, demostrando de esta manera que los instrumentos son confiables para su aplicación a los miembros que conforman la muestra.

### **3.5. Procedimientos**

La información en la investigación ha sido proporcionada en forma directa por el público usuario de los servicios que brinda una fiscalías en la región Ica, en ese sentido no se han requerido de autorizaciones de la institución, por lo que luego de identificados los usuarios que forman parte de la muestra se hizo entrega a cada uno de ellos de las encuestas impresas, no sin antes explicarles parámetros importantes en la investigación y solicitar de forma escrita el consentimiento informado para la administración de datos; los usuarios en su estado de agraviados han respondido a las interrogantes planteadas, información que luego ha sido procesada estadísticamente.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Estando a que el tratado tiene un enfoque cuantitativo, esta se desarrolló mediante la recolección de datos que buscan responder a las interrogantes objeto

de estudio, comprobando las hipótesis planteadas (Ñaupas et al., 2018). En ese sentido, se va a medir las variables e instrumentos con el uso de la estadística descriptiva e inferencial.

El análisis descriptivo se realizó a través de una distribución de frecuencias representando cada variable y sus dimensiones. Se usó de la Rho de Spearman para determinar relación entre variables.

Una vez obtenido los datos a través de las encuestas, estos fueron descargados en un documento de Excel para después introducirlos en el programa SPSS 25, la que ayudó a obtener tablas a efectos de observar la confiabilidad del instrumento como la contrastación de hipótesis. Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el desarrollo del presente trabajo se ha tenido en cuenta las reglas APA séptima edición, las normas de ética de la institución, los resultados de las encuestas aplicadas no han sufrido modificación y se ha respetado la confidencialidad de la información. Se tiene en cuenta los principios de éticos de beneficencia y no maleficencia, entendidos como la intención de producir un beneficio a la persona o sociedad donde realizamos la investigación y no causar daño (Amaya, 2021). Autonomía, entendida como el derecho de decidir por cuenta propia, autonomía que alcanza tanto al investigador como a las personas objeto de investigación. Justicia, respetando una adecuada distribución de los sujetos de investigación, de tal forma que la carga y los beneficios se compartan equitativamente entre estos, sin que exista jerarquización entre estos.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de las variables tecnologías de la información y sus dimensiones*

Niveles	TICs		Implementación de recursos tecnológicos		Difusión de tecnología		Competencias digitales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	20	12%	20	12%	79	49%	50	31%
Medio	101	63%	99	61%	52	32%	111	69%
Alto	40	25%	42	26%	30	19%	0	0%
Total	161	100%	161	100%	161	100%	161	100%

\*f = Frecuencia absoluta

En la tabla 1, se observó la distribución de frecuencias de la variable TICs y sus dimensiones, de los 161 sujetos encuestados, 101 ciudadanos, equivalente al 63% que representan a la mayor cantidad de los encuestados de la investigación, perciben un nivel medio; del mismo modo, 20 ciudadanos, equivalente al 20% que representan a la minoría de los encuestados, se ubicaron en el nivel bajo.

A la primera dimensión Implementación de recursos tecnológicos, denota los mayores índices de frecuencia en el nivel medio con 61%, seguido del nivel alto con 26% y nivel bajo con 12%. En cuanto a la dimensión difusión de tecnología: Los resultados representan el mayor índice de frecuencia en el nivel bajo, con 49%, continuo del nivel medio con 32% y culminando con el nivel alto proporcional al 19%. Se finaliza la interpretación de la tabla con la dimensión competencias digitales arrojando: Los más considerables índices de frecuencia en el nivel medio con 111 usuarios, proporcional al 69%, continuo del nivel bajo con 39%.



**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de la variable calidad de atención al usuario y sus dimensiones*

Niveles	Calidad de atención al usuario		Calidad del servicio		Vínculo positivo con el usuario		Empatía con el servicio	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Bajo	20	12%	30	19%	30	19%	50	31%
Medio	101	63%	99	61%	104	65%	91	57%
Alto	40	25%	32	20%	27	17%	20	12%
Total	161	100%	161	100%	161	100%	161	100%

\*f = Frecuencia absoluta

En la tabla 2, se observó la distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable calidad de atención al usuario y sus dimensiones.

De los 161 sujetos encuestados, respecto a la variable calidad de atención al ciudadano, 100 ciudadanos equivalente al 63% que representan a la mayor cantidad de los encuestados de la investigación, perciben a un nivel medio, frente a 20 ciudadanos en, equivalente al 12% de los encuestados, que se ubicaron en el nivel bajo.

A la primera dimensión calidad del servicio, denota los mayores índices de frecuencia en el nivel medio con 61%, seguido del nivel alto con 20% y nivel bajo con 19%. En cuanto a la dimensión vínculo positivo con el ciudadano: Los resultados representan el mayor índice de frecuencia en el nivel medio, con 65%, continuo del nivel bajo con 30% y culminando con el nivel alto proporcional al 19%. Se finaliza la interpretación de la tabla con la dimensión empatía con el servicio arrojando: Los más considerables índices de frecuencia en el nivel medio con 91 usuarios, proporcional al 57%, seguido del nivel bajo con 31%, continuo del nivel bajo con 12%.

**Tabla 3**

*Coeficiente de correlación de las variables tecnologías de la información y la comunicación y calidad de atención al usuario*

Prueba estadística	Variables	Coeficiente	Tecnologías de la información	Calidad de atención al usuario
Rho de Spearman	Tecnologías de la información	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	161	161
	Calidad de atención al usuario	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	161	161

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

En la tabla 3, se observó los resultados del análisis estadístico inferencial correlacional, el nivel de significancia entre las variables “tecnologías de la información y la comunicación” y “calidad de atención al usuario” fue equivalente a 0,00 ( $p \leq 0,05$ ) es decir, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), determinándose que existe relación entre ambas variables, con un coeficiente de correlación igual a 0,73 lo que revela una alta correlación positiva.

Hipótesis general

$H_0$  = No existe relación entre las TICs y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021.

$H_1$  = Existe relación entre las TICs y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021.

**Tabla 4**

*Coeficiente de correlación de la dimensión implementación de recursos tecnológicos y la variable calidad de atención al usuario*

Prueba estadística	Variabes	Coeficiente	Implementación de recursos tecnológicos	Calidad de atención al usuario
Rho de Spearman	Implementación de recursos tecnológicos	Coeficiente de correlación	1,000	,670**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	161	161
	Calidad de atención al usuario	Coeficiente de correlación	,670**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	161	161

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

En la tabla 4, se observó los resultados del análisis estadístico inferencial correlacional, el nivel de significancia entre la variable “calidad de atención al usuario” y la dimensión “implementación de recursos tecnológicos” fue equivalente a 0,00 ( $p \leq 0,05$ ) es decir, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), determinándose que existe relación entre ambas variables, con un coeficiente de correlación igual a 0,67 lo que revela una alta correlación positiva.

Hipótesis específica 1

$H_0$  = No existe relación entre la implementación de recursos tecnológicos y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021.

$H_1$  = Existe relación entre la implementación de recursos tecnológicos y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021.

**Tabla 5**

*Coeficiente de correlación de la dimensión difusión de tecnología y la variable calidad de atención al usuario”*

Prueba estadística	Variables	Coeficiente	Difusión de tecnología	Calidad de atención al usuario
Rho de Spearman	Difusión de tecnología	Coeficiente de correlación	1,000	,741**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	161	161
	Calidad de atención al usuario	Coeficiente de correlación	,741**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	161	161

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

En la tabla 5, se observó los resultados del análisis estadístico inferencial correlacional, el nivel de significancia entre la dimensión “difusión de tecnología” y la variable “calidad de atención al usuario” fue equivalente a 0,00 ( $p \leq 0,05$ ) es decir, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), determinándose que existe relación entre ambas variables, con un coeficiente de correlación igual a 0,74 lo que revela una correlación positiva moderada.

#### Hipótesis específica 2

$H_0$  = Existe relación entre la difusión de tecnología y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021.

$H_1$  = No existe relación entre la difusión de tecnología y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021.

**Tabla 6**

*Coeficiente de correlación entre la dimensión competencias digitales y la variable calidad de atención al usuario”*

Prueba estadística	Variables	Coeficiente	Competencias digitales	Calidad de atención al usuario
Rho de Spearman	Competencias digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	161	161
	Calidad de atención al usuario	Coeficiente de correlación	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	161	161

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

En la tabla 6 se observó los resultados del análisis estadístico inferencial correlacional, el nivel de significancia entre la dimensión “competencias digitales” y la variable “atención a los usuarios” fue equivalente a 0,000 ( $p \leq 0,05$ ) es decir, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), determinándose que existe relación entre ambas variables, con un coeficiente de correlación igual a 0,68 lo que revela una alta correlación positiva.

Hipótesis específica 3

$H_0$  = No existe relación entre competencias digitales y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021.

$H_1$  = Existe relación entre competencias digitales y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021.

## V. DISCUSIÓN

La importancia de la investigación radica en que se buscó establecer la relación entre las variables, TICs con la variable calidad de atención a los usuarios en una fiscalía de Ica, hizo posible dar respuestas a las interrogantes planteadas en la investigación mediante la prueba de hipótesis, teniendo como resultado un coeficiente de correlación positivo en grado alto, con lo que se da por cumplido los objetivos generales y específicos. Se hizo un análisis descriptivo e inferencial, tomando como base las investigaciones previas y las teorías que forman parte del marco teórico.

Los resultados fueron procesados bajo un argumento analítico de enfoque cuantitativo y estadísticos con la finalidad de poder hallar el grado de relación de las variables TICs y la calidad de atención de los usuarios en una fiscalía de Ica, 2021, para lo cual se aplicó la prueba estadística de Rho Spearman, con la que se establece un coeficiente de correlación igual a 0,69 y un valor  $p \leq 0,05$  es decir, se rechaza la hipótesis nula.

De los resultados obtenidos relativo a la variable TICs y su dimensión recursos tecnológicos se advierte que del 100% de los usuarios encuestados, un 61,0% perciben en un nivel intermedio la implementación de tales recursos en una sede fiscal de Ica, es de advertirse también que un 12,0% de los usuarios considera esta implementación en un nivel bajo, lo que puede significar que los esfuerzos de las fiscalías para brindar a sus usuarios una mejor accesibilidad a sus servicios no está surtiendo sus efectos. Al respecto se contó con la investigación realizada por Martínez (2017) donde establece como resultado que los países que fueron objeto de estudio se encuentran en etapa intermedia de gobierno electrónico, en ese sentido las conclusiones de esta tesis guardan coherencia con los hallazgos de la tesis en mención ya que al haberse verificado que la percepción intermedia respecto a la implementación de recursos, es evidente que la fiscalía en Ica se encuentran en proceso de desarrollo del denominado gobierno electrónico.

Los recursos o medios informáticos para la accesibilidad a los servicios encuentran su limitante en la falta de recursos de las instituciones situación está que no es privativo del país, así se consideró el análisis que hace Hernández (2020) en su

tesis “Análisis de las aplicaciones de las tecnologías de la información y la comunicación a la administración pública del estado de Nuevo León”, en el análisis de todos los municipios con los que cuenta estado solo uno contaba con mayor interacción en la página web que había implementado, encontrando falencias en los demás Municipios, los que tenían mucho que mejorar en el aspecto tecnológico, estos resultados guardan identidad con el estudio en razón de que la implementación que ha ejecutado la fiscalía en Ica no han logrado el grado óptimo de implementación durante el año 2021.

La dimensión recursos tecnológicos es visto también desde la perspectiva de la capacidad que tiene los usuarios para adquirir medios tecnológicos, en ese sentido estos dos aspectos tienen mucho que ver con la capacidad de gasto que tiene los usuarios para adquirir los equipos informáticos que les permitan acceder a las instituciones a través de las tecnologías de la información y la comunicación, como ha señalado Fernández et al. (2021) quienes propusieron conocer cuál ha sido el impacto del covid-19 en el cierre temporal de las brechas de acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, llegando a determinar que son dos los factores que agrandan esta brecha, por un lado, los problemas de conectividad y por el otro los escasos recursos tecnológicos con los que cuentan las familias, si bien, el estudio de referencia se aplicó a una población educativa, similar situación viven los usuarios de las fiscalías quienes al aplicárseles los instrumentos han señalado que a veces cuentan con los recursos para acceder a las tecnologías de la información y la comunicación. Este problema requiere necesariamente de la implementación de formas de accesibilidad menos onerosas donde se empleen recursos que estén al alcance de todos los ciudadanos, como es el caso de la implementación de líneas gratuitas de consultas y formulación de denuncias, la suspensión de pago de aranceles, entre otros que ayuden a cerrar la brecha digital.

Izquierdo (2021) buscó establecer como afectaba el uso de los recursos tecnológicos en la lucha contra la ciberdelincuencia, al respecto aplicó encuestas a una muestra de 100 abogados, de lo que se obtuvo que un 85% de ellos apreciaba como eficaz las herramientas tecnológicas en dicho objetivo, esta percepción guarda relación con los resultados de la presente investigación en cuanto a la variable

recursos tecnológicos, ya que un 60,3% percibe un nivel intermedio en lo que se refiere a implementación de recursos tecnológicos, esto es, no tiene una mala percepción o una baja percepción con relación a esta dimensión, por su parte Sobrado (2017) al analizar el impacto social de la tecnología en una administración de justicia eficiente ha podido concluir que de una muestra 100 informantes, un 57% de los encuestados considera que existe aún la necesidad de implementar las tendencias tecnológicas para causar un mayor impacto en la sociedad, esto se asemeja a los resultados alcanzados en el aspecto que existe un nivel intermedio en la percepción de los encuestas, en relación a los recursos tecnológicos implementados en la fiscalía de Ica.

Suárez (2020) en su tesis “Tecnologías de la información y la comunicación para la función pública”, en la que investiga los avances de la DIAN con relación a la implementación de dichas herramientas, se ha encaminado hacia una administración pública eficiente y eficaz que satisface las necesidades de los usuarios, este concluye que durante los años 2018 y 2019 el uso de tecnología de la comunicación ha elevado en más de 100% la calidad de atención al usuario a través de los canales digitales, bajo esa misma premisa, se puede señalar que la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación, en las fiscalías ayudarán a sistematizar sus procedimientos con un claro beneficio del público usuario.

Con relación a la dimensión difusión de tecnología, se ha podido observar que 32,0% de los entrevistados perciben un nivel medio las acciones de difusión que ha realizado en la fiscalía de Ica, de los recursos y herramientas de las tecnologías de la información y la comunicación implementadas, es de verse que un 49,0% de los entrevistados percibe un nivel bajo en esta dimensión lo que denota que los esfuerzos que ha realizado la fiscalía de Ica no han sido suficientes para lograr un estado óptimo en los niveles de difusión. Con relación a ello, Santiago et al. (2018) señalaban que debe procurarse una adecuada alfabetización científica de las personas para que estén adecuadamente instruidas en el uso y manejo de las herramientas que proporciona las tecnologías de la información y la comunicación, bajo esa premisa, no basta implementar las herramientas de la tecnología si estas no son adecuadamente difundidas, por lo que se recomienda la implementación de un programa de difusión a la par de la implementación, a efectos de que los usuarios conozcan de las bondades



de la tecnología y despierten interés en querer aprender su uso.

Con relación a la dimensión competencias digitales, en la investigación se ha podido establecer que, los usuarios tienen una percepción media con un 69,0%, sin embargo, un segundo grupo de usuarios que corresponden al 31,0% tiene una percepción baja de la misma. La dimensión se ha analizado desde dos aspectos, por un lado, el nivel de conocimientos y la capacitación en el manejo de los recursos digitales, estos resultados guardan coherencia con lo hallado por Fernández et al. (2021) quienes plantearon como objeto de estudio, el impacto de las brechas tecnológicas entre ellas, el aspecto cognitivo, en ese sentido, en una encuesta efectuada a 9567 ciudadanos, un 43,% señaló que si tenía competencias digitales, cifras que se asemejan a los hallazgos de esta investigación, de lo que se puede concluir que es necesario un mayor esfuerzo en la capacitación de los usuarios en el manejo de la tecnología para que puedan acceder a los servicios a través de los canales digitales, esto claro esta guarda relación con la dimensión, difusión.

La variable “calidad de atención a los usuarios” es analizado en función a sus dimensiones “calidad de servicio”, al respecto se ha analizado el nivel de satisfacción de los usuarios y la expectativa que estos tiene con relación al servicio que brinda la fiscalía de Ica, en ese sentido, de los resultados se ha obtenido un 61,0% de usuarios que perciben esta dimensión en un nivel intermedio y un nivel bajo de satisfacción con un 19,0%, lo que denota que si bien el mayor resultado denota una conformidad con el servicio, esta no alcanza los niveles óptimos esperados, con relación a ellos se consideró la investigación efectuada por Ruiz (2021) que tuvo por objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de justicia durante la pandemia, al respecto, luego de efectuar la recopilación de información de una muestra de 33 personas, encontró una correlación significativa entre una adecuada gestión administrativa y el aumento en los índices de calidad en el servicio, en ese sentido habiéndose verificado un nivel intermedio en la implementación de los recursos por parte de la fiscalía de Ica, el mismo nivel se verifica en la calidad del servicio, de lo que se puede señalar que la mejora en la gestión administrativa orientado a la implementación de mejores y mayores recursos va a tener como resultado una mejora en la calidad de los servicios con una consecuente satisfacción de los usuarios.

En lo que corresponde a la dimensión “vinculo positivo con el usuario” que es analizado desde el aspecto de la confianza que tiene los usuarios en los servicios que se brindan a través de las tecnologías de la información y la comunicación, el presente estudio arroja un 65,0% de percepción de confianza en los servicios que brindan las fiscalías a través de las tecnologías de la información y la comunicación, esto considerado un nivel intermedio, siendo que, un 19,0% tiene una percepción baja, esta dimensión guarda una relación de causa-efecto con la dimensión calidad en el servicio, en el sentido de que mientras mayor sea la satisfacción del usuario, mayor será el nivel de confianza y a esto aporta de sobremanera las herramientas de las tecnologías de la información y la comunicación, en relación a ello Montreuil (2021) en su tesis denominada “incidencia de la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Iquitos, 2021”, quien luego de haber aplicado instrumentos en una muestra de 384 unidades de estudio, llega a la conclusión de que la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación tienen un efecto positivo en la calidad del servicio, aplicado al estudio realizado, se puede afirmar que el nivel de confianza que experimentan las unidades estudios está estrechamente ligado a la calidad del servicio que han experimentado.

Con relación a la dimensión “empatía en el servicio”, la cual se mide en función a la efectividad de la respuesta y el tiempo en que esta llega al usuario que requiere los servicios de las fiscalías, al respecto se puede verificar que existe una percepción media de la calidad de respuesta en proporción a 57%, por otro lado, un 31% percibe ésta en una escala baja, lo que denota la necesidad de mejorar en la capacidad de responder de forma rápida a los requerimientos de los usuarios, esto tiene que ver con la eficacia de los medios tecnológicos, al respecto Pérez (2022) cuando analizó la eficacia de las tecnologías de la comunicación y el ejercicio de la persecución penal, que es precisamente los fines de las fiscalías, ha encontrado 25% de los encuestados ha señalado que si se ha garantizado la persecución penal mientras que un 33,33% ha señalado que no, en ese sentido es evidente que estos resultados contradicen los resultados de la investigación que evidencia una percepción intermedia en el nivel de eficacia de los medios tecnológicas en las labores de las fiscalías.

El presente estudio abordó un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, en primer orden, se ha formulado los problemas, los objetivos y las hipótesis que se debían comprobar, siendo que, el método que se ha empleado ha permitido recabar la información de forma directa del público usuario del servicio mediante la aplicación del cuestionario, si bien por tratarse de cuestionarios físicos sus recopilación ha sido lenta, esto ha permitido interactuar con los usuarios pudiendo absolver sus dudas respecto al cuestionario aplicado y de alguna manera obtener de ellos las respuestas que se requerían para llegar a conclusiones reales.

Por lo que, se ha logrado evidenciar fortalezas en el trabajo en razón de que ya existían trabajos de similar naturaleza aplicados otros ámbitos, por lo que existían ya teorías desarrolladas que han servido de guía.

La información encontrada en muchas formas han corroborado la hipótesis en el sentido de que una adecuada aplicación e implementación de las tecnologías de la información van a tener como resultado una mejora en la calidad del servicio que brindan las fiscalías, se ha podido corroborar la existencia de factores que impiden una adecuada aplicación de los medios tecnológicos, como la existencia de la denominada brecha digital que no es privativo de las fiscalías y del país, sino que este factor afecta a la implementación y aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación a nivel mundial.

El aporte del presente estudio ha podido evidenciar que en el ámbito de estudio hace falta un mayor esfuerzo por parte de las autoridades a efectos de lograr una mayor calidad del servicio en situaciones de emergencia como la que ha vivido, pudiendo establecer también que la adecuada implementación de los recursos tecnológicos no radica solo en su implementación, sino que debe establecerse programas de difusión y capacitación a efectos de facilitar su uso.

Otro aspecto en lo que se debe mejorar, según lo que se ha percibido en el presente estudio es en la capacidad de responder en tiempo oportuno a los requerimientos efectuados a través de las tecnologías de la información y la comunicación ya que de nada sirve garantizar la accesibilidad al servicio si no se procura entregar en tiempo oportuno el servicio público ofertado.

Se considera que los resultados de la investigación, servirá para que futuras investigaciones puedan tener un marco de referencia para generar nuevos conocimientos en beneficio de la sociedad.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Mediante el estudio se ha determinado la relación estadísticamente significativa entre las “TICs” y la “calidad de atención al usuario”, con un grado de significancia de 0.00 ( $p \leq 0,05$ ) y un coeficiente de correlación igual a 0,69 (grado alto) denotando una correlación significativa de forma positiva en función a los resultados obtenidos en la prueba no paramétrica estadística inferencial correlacional de Rho de Spearman.

Segunda: A través de la investigación se demostró la relación estadísticamente significativa entre la variable “calidad de atención al usuario” y la dimensión “implementación de recursos tecnológicos”, con un grado de significancia de 0.00 ( $p \leq 0,05$ ) y un coeficiente de correlación igual a 0,67 (grado alto) denotando una correlación significativa de forma positiva en función a los resultados obtenidos en la prueba no paramétrica estadística inferencial correlacional de Rho de Spearman.

Tercera: Por medio del estudio se demostró la relación estadísticamente significativa entre la variable “calidad de atención al usuario” y la dimensión “difusión de tecnología”, con un grado de significancia de 0.00 ( $p \leq 0,05$ ) y un coeficiente de correlación igual a 0,74 (grado moderado) denotando una correlación significativa de forma positiva en función a los resultados obtenidos en la prueba no paramétrica estadística inferencial correlacional de Rho de Spearman.

Cuarta: Mediante el estudio se demostró la relación estadísticamente significativa entre la variable “calidad de atención al usuario” y la dimensión “competencias digitales”, con un grado de significancia de 0.00 ( $p \leq 0,05$ ) y un coeficiente de correlación igual a 0,68 (grado alto) denotando una correlación significativa de forma positiva en función a los resultados obtenidos en la prueba no paramétrica estadística inferencial correlacional de Rho de Spearman.

## VII. RECOMENDACIONES

Primera: A las fiscalías de Ica implementen planes de difusión de las herramientas de las tecnologías de la información y comunicación que han implementado para la calidad de atención al usuario, esto con la finalidad de que la totalidad de los usuarios puedan tomar conocimiento de su existencia.

Segunda: A las fiscalías implementar y ejecutar acciones de capacitación a los usuarios en el uso de las herramientas de las tecnologías de la comunicación y la información que se han implementado con la finalidad de que accedan con facilidad a los servicios que brinda la fiscalía de Ica.

Tercera: A las fiscalías adoptar el uso de mayores herramientas de las tecnologías de la información y comunicación, en especial los de uso masivo en la población como whatsapp, atenciones telefónicas y atenciones vía correos electrónicos.

Cuarta: A las fiscalías de Ica efectivicen las respuestas a las solicitudes de atención que se realizan a través de las herramientas tecnológicas implementadas y que dichas respuestas se ejecuten en un tiempo oportuno.

Quinta: A las fiscalías, a efectos de reforzar las competencias digitales, se provea al público usuario de materiales de capacitación como folletos o trípticos anunciando no solo la existencia de herramientas tecnológicas, sino que se instruya en su uso.

## REFERENCIAS

- Acharya, G. (2013). *Sampling: Why and How of it?*.
- Álvarez, F. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima.
- Amado, S. & Hernandez, T. (2018). *Buenas prácticas en la educación superior virtual*. El proyecto ACAI-LA – 41.
- Amaya, H. (2021). *Principio de beneficencia. Ética y psicología*.  
<https://acortar.link/MerFsn>
- Bastis Consultores (2021). *ONLINE – Tesis*. <https://online-tesis.com/presupuesto-de-la-investigacion/>
- Bhasin, T. (2020). *Market Researches Methodologies*.  
<https://www.marketing91.com/research-techniques/>
- Bhushan, S. 2019. *Handbook of research methodology*. <https://acortar.link/i9iHnM>
- Bunch, S. (2020). *Accessible digital services during the Coronavirus pandemic and beyond*. <https://zoonou.com/resources/blog/public-sector-accessible-websites/>
- CEJA-JSCA (2022). *Foro permanente sobre acceso a la justicia y derecho a la salud en América latina en el contexto de la pandemia del covid-19*.  
<https://cejamericas.org/slider/revisa-nuestras-nuevas-publicaciones/>
- CHDH (2021). *Declaración conjunta sobre el acceso a la justicia en el contexto de la pandemia del COVID-19*.  
<https://www.oas.org/es/cidh/jsForm/?File=/es/cidh/prensa/comunicados/2021/015.asp>
- Chiang, A. (2020). *Research methods in psychology-2nd Canadian edition*.
- CONCYTEC (2020). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo*. <https://acortar.link/raT4tr>

- Dziuba, L. (2021). *Como aumentar la empatía del usuario y crear mejores servicios*. *Revista electrónica Entrepreneur*. <https://acortar.link/b5sJAs>
- Echegoyemberry, D. (2020). *Acceso a la justicia en latino América. Reportes de resultados de la encuesta sobre la situación del acceso a la justicia en el contexto de la pandemia desde la perspectiva de las organizaciones y activistas*. ACIJ. [https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5669/Informe\\_accesoalajusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/5669/Informe_accesoalajusticia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza, C. (2021). *Impacto en la gestión del servicio en fiscalías durante la emergencia sanitaria distrito fiscal Lima Centro 2020*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54141/Espinoza\\_VM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54141/Espinoza_VM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, C. (2021). *La brecha digital destapada por la pandemia del coronavirus*.
- Garba, D. (2022). *What is Science Literacy and Why is it Important?*. <https://sdn.unl.edu/article/what-science-literacy-and-why-it-important>
- Giraldo, Y. (2019). *Implementación de las herramientas TICS en la comprensión lectora en los estudiantes de grado tercero, cuarto y quinto de la Institución Educativa Simón Bolívar sede las Juntas corregimiento la Marina municipio de Chaparral Tolima - Colombia 2019*. [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4519/T061\\_AU860942\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4519/T061_AU860942_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, T. (2019). *Actitud hacia el aprendizaje frente al uso de las TICs en los docentes del instituto superior tecnológico IDAT de dos carreras profesionales Lima centro*. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4e6174e4-eb4e-4413-b53b-6b7d78882b57/content>
- Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G., & Yanca, C. (2019). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018*. *Ciencia Digital*.



- <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621/1499>
- Hao, H. (2018). *La aplicación de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información (TICs) y el desempeño de los trabajadores de la empresa TAY LOY S.A. del distrito de Cercado de Lima.*  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3563/TESIS\\_MAE](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3563/TESIS_MAE)
- Hernández, S. (2020). *Análisis de las aplicaciones de las TICs a la administración pública en el estado de N.L.*  
<http://eprints.uanl.mx/19252/1/Jessica%20Alejandra%20Hernandez%20Cepeda.pdf>
- Hut, M. (2017). *From Risk Management to Risk Engineering.*  
<https://www.sciencedirect.com/topics/computer-science/information-and-communication-technologies>
- ILAC (2020) *Justice in the Time of COVID-19 Challenges to the Judiciary in Latin America & the Caribbean.* <https://acortar.link/Jpfd2T>
- INEI (2019). *Escenario de riesgo por Covid-19, ciudad de Ica.*  
[https://sigrid.cenepred.gob.pe/sigridv3/storage/biblioteca//10382\\_escenario-de-riesgo-por-covid-19-para-la-ciudad-de-ica-provincia-y-departamento-de-ica.pdf](https://sigrid.cenepred.gob.pe/sigridv3/storage/biblioteca//10382_escenario-de-riesgo-por-covid-19-para-la-ciudad-de-ica-provincia-y-departamento-de-ica.pdf)
- Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (2020). *Conectividad rural en América Latina y el Caribe.* <https://iica.int/es/prensa/noticias/al-menos-77-millones-de-personas-sin-acceso-internet-de-calidad-en-areas-rurales-de>.
- Izquierdo, T. (2021). *Eficacia de las investigaciones fiscales de la ciberdelincuencia económica en tiempos de pandemia.*  
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17845>
- Lévano, M. (2019). *Competencias digitales y educación. Propósitos y Representaciones.*

- Llontop, E. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio de Justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por Covid-19*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68688/Ruiz\\_LSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68688/Ruiz_LSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, P. (2018). Muestra estadística. <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>
- Majid, U. (2018). *Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size*. <https://www.urncst.com/index.php/urncst/article/view/16/7>.
- Martínez, Y. (2017). Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay. [http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR\\_Tesis%20Maestria\\_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20Maestria_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Melgarejo, B. (2021). *Brecha digital en el Perú ¿Cómo vamos y que nos falta para acortarla?*. <https://elcomercio.pe/tecnologia/tecnologia/brecha-digital-en-el-peru-como-vamos-y-que-nos-falta-para-acortarla-educacion-alfabetizacion-digital-pandemia-que-hacer-futuro-noticia/>
- Monsiváis, C. (2019). *La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México*. *Revista "región y sociedad"*. <http://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v31/1870-3925-regsoc-31-e1206.pdf>
- Montalvo, R., Estrada, D. & Mamani, R. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085/2226>
- Montreuil, K. (2021). *Incidencia de la implementación de las TIC en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Iquitos, 2021*. [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)
- Moquillaza, R. (2020). *Gestión de la tecnología de la información y la comunicación (TIC)*

- y la calidad de servicio de la oficina general de matrícula, registro y estadística de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, 2020.*  
<https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/>
- Ñaupas, X. (2018). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis.* <https://acortar.link/atzD1i>
- OECD (2020). *Access to justice and the COVID-19 pandemic: Compendium of Country Practices.* <https://www.oecd.org/governance/global-roundtables-access-to-justice/access-to-justice-compendium-of-country-practices.pdf>.
- OECD (2020). *Public servants and the coronavirus (COVID-19) pandemic: Emerging responses and initial recommendations.* <https://acortar.link/Cjq3TN>
- OIT (2020). *La COVID 19 y los servicios públicos.*  
[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---sector/documents/briefingnote/wcms\\_752424.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/briefingnote/wcms_752424.pdf)ST.EJEC.ADMIN.NEGOCIOS\_%20HAO%20HUI.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Pérez, R. (2022). *Los sistemas de videoconferencia y otras TIC aplicadas en las investigaciones de delitos comunes garantizan la efectividad de la persecución penal.*  
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/19603/Segovia%20Yenque%2c%20Sandy%20Virginia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pratt, G. (2019). *ICT (information and communications technology, or technologies).*  
<https://www.techtarget.com/searchcio/definition/ICT-information-and-communications-technology-or-technologies>
- Price, C. (2020). *Research methods in psychology-2nd Canadian edition.*<https://opentextbc.ca/researchmethods/>.
- PUBLIC (2021). *Public confidence in accessing public services online skyrockets during pandemic.*
- Pulido, P. (2017). *Acceso a la justicia por medio de las TICS.* Universidad la gran

Colombia.

Ramseook, M. (2010). *Service quality in the public service*.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1668833](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1668833).

Rondeau, Y. (2015). "Information and communication Technologies".  
<https://acortar.link/oO03At>

Rus, E. (2021). *Investigación cuantitativa*. <https://acortar.link/rpbPfP>

Sanjinez, X. (2020). *Uso de las TICs en las actividades investigativas. Producto multimedia*.

Silva, E. & Mora, B. (2018). *Revista de sistemas computacionales y TICS*. Tlaxcala desde la realidad virtual. <https://www.researchgate.net/profile/Lidia->

Silverman, H, & Solmon, G. (1998). *The Unit of Analysis in Field Research: Issues and Approaches to Design and Data Analysis*. <https://acortar.link/D6lid1>

Sobrado, Z. (2017). *Impacto social en la aplicación de la tecnología al servicio de una justicia eficiente*.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4684/LAURA%20SOBRADO%20MARCO%20ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=>

Suarez, T. (2020). *Tecnologías de la Información y la Comunicación Tic´s para la Función Pública*. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/34822/oscarjuliosuarezmillan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, Y. & Picco, C. (2021). *Los límites de la virtualidad en la asistencia a audiencias de juicio oral y la garantía del derecho al acceso a la administración de justicia*. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/19455/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

UNDP (2020) *Ensuring Access to Justice in the Context of COVID-19*.  
<https://acortar.link/pcuAmg>

UNDP (2022). *Government responses to covid-19*. <https://acortar.link/43c7CD>

Westreicher, G. (2020). *Población-economipedia.com*. <https://acortar.link/zbGU6K>

Westreicher, G. (2021). *Muestreo-economipedia*.

<https://economipedia.com/definiciones/muestreo.html>

Xingmei, Z. (2021). *Remote court hearing as a judicial response to the COVID-19 outbreak: An impact assessment and suggestions for improvement*.

<https://jogh.org/wp-content/uploads/2021/07/jogh-11-03051.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo1. Matriz de consistencia

Título: TICs y calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: TICs					
¿De qué manera se relacionan las TICs y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021?	Determinar la existencia de relación entre las TICs y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021.	Existe relación entre las TICs y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Implementación de recursos tecnológicos	Número de recursos.	1	ORDINAL Siempre=5 Casi siempre= 4 A veces=3 Nunca=1	Bajo 02-04 Medio 05-07 Alto 08-10	Bajo 06-13  Medio 14-21  Alto 22- 30
				Numero de equipos informáticos.	2			
			Difusión de tecnología	Nivel de difusión de los Recursos	3			
Numero de materiales de difusión.	4							
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Competencias digitales	Nivel de capacitación de los usuarios.	5	Bajo 02-04 Medio 05-07 Alto 08-10	Bajo 06-13  Medio 14-21  Alto 22- 30	
¿De qué manera se relacionan la implementación de recursos tecnológicos y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021?	Determinar la existencia de relación entre la implementación de recursos tecnológicos y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021.	Existe relación entre la implementación de recursos tecnológicos y la calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021.		Nivel de conocimiento.	6			
			Variable 2: Calidad de atención al usuario					
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos				
Calidad del servicio	Nivel de satisfacción de los usuarios.	1	ORDINAL Siempre=5 Casi siempre= 4 A veces=3 nunca=2 Nunca=1	Bajo 02-04 Medio 05-07 Alto 08-10	Bajo 06-13  Medio 14-21  Alto 22- 30			
	Nivel de expectativa.	2						
Vinculo positivo con el usuario	Nivel de confianza en la atención.	3						
	Nivel de confianza en la reservade información.	4						
Empatía con el servicio	Atención efectiva	5	Bajo 02-04 Medio 05-07 Alto 08-10					
	Atención oportuna	6						
Diseño de investigación:		Población y Muestra:		Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Método: Descriptivo Diseño: No experimental y correlacional.		Población: 274		Técnicas: Encuesta		<b>Descriptiva:</b> Se requirió de gráficos y cuadros para describir los niveles de frecuencias.		
		Muestra: 161		Instrumentos: Cuestionarios		<b>Inferencial:</b> A través de la prueba de normalidad, se ha seleccionado como prueba de coeficiente de correlación Rho de Spearman.		

**Anexo2.Tabla de operacionalización de variables**

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1</b> TICs	Hao Hui (2018) señala, las tecnologías de la información es un concepto asociado a la informática que está compuesto por una serie de herramientas, recursos, técnicas y procedimientos que tiene como finalidad procesar, almacenar y transmitir datos superando las distancias.	Con la finalidad de medir estas variables se han establecido tres dimensiones.	Implementación de recursos tecnológicos	Numero de recursos	ORDINAL Siempre =5 Casi siempre = 4 A veces =3 A veces =2 Nunca =1
				Numero de equipos informáticos	
			Difusión de tecnología	Nivel de difusión de los recursos	
				Numero de materiales de difusión	
			Competencia digitales	Nivel de capacitación de los usuarios	
				Nivel de conocimiento	
<b>Variable 2</b> calidad de atenciónal usuario.	Según el Plan operativo institucional del Ministerio Público (2022), esta implica una serie de acciones orientadas a atención oportuna y equitativa en la defensa y protección de sus derechos, haciendo uso óptimo de las nuevas tecnologías.	Con la finalidad de medir estas variables se han establecido tres dimensiones.	Calidad del servicio	Nivel de satisfacción de los usuarios	
				Nivel de expectativa.	
			Vinculo positivo con el usuario	Nivel de confianza en la atención.	
				Nivel de confianza en la reserva de información	
			Empatía con el servicio	Atención efectiva	
				Atención oportuna	



### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

#### CUESTIONARIO SOBRE USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN Y LA INFORMACIÓN

Estimado usuario, la presente forma parte de un estudio científico con la finalidad de recoger información sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación para el acceso a los servicios de la fiscalía de Ica, el propósito de la investigación es recoger información relacionada al acceso a los servicios que brinda en una fiscalía de Ica a través de los medios tecnológicos.

Género:        Masculino ( ) femenino ( )

Edad:         \_\_\_\_\_

Distrito de domicilio: \_\_\_\_\_

Instrucciones: marcar con una X solo la alternativa que considera conveniente.

5. Siempre (S) – 4. Casi siempre (CS) – 3. A veces (AV) – 2. Casi nunca (CN) – 1. Nunca (N)

	Ítem s	Categorías				
		S	CS	AV	CN	N
	<b>DIMENSIÓN 1: Recursos Tecnológicos.</b>					
1	Los recursos y/o herramientas tecnológicas que se han implementado en la Fiscalía, son suficientes para garantizar a los usuarios el acceso al servicio.					
2	Los usuarios cuentan con los equipos informáticos necesarios para acceder al servicio de la Fiscalía a través de las herramientas tecnológicas.					
	<b>DIMENSIÓN 2: Difusión de tecnología.</b>					
3	Las herramientas y/o recursos informáticos, que han implementado la Fiscalía han sido debidamente difundidas a través de los medios de comunicación.					
4	La Fiscalía han proporcionado material de difusión suficiente, respecto al uso de las herramientas tecnológicas, a los usuarios que solicitaban el servicio.					
	<b>DIMENSION 3: Competencias digitales.</b>					
5	Ha existido una adecuada capacitación al público usuario para que puedan hacer uso de los recursos y/o herramientas tecnológicas para el acceso al servicio.					
6	Los usuarios cuentan con el nivel de conocimiento adecuado para hacer uso de los servicios que se brindan a través de las herramientas tecnológicas.					

Gracias.

## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA FISCALÍA DE ICA

Estimado usuario, la presente forma parte de un estudio científico con la finalidad de recoger información sobre el uso de las tecnologías de la información y comunicación para el acceso a los servicios de las fiscalías en Ica, el propósito de la investigación es recoger información relacionada al acceso a los servicios que brinda la fiscalía de Ica a través de los medios tecnológicos.

Género : Masculino ( ) femenino ( )

Edad: \_\_\_\_\_

Distrito de domicilio: \_\_\_\_\_

Instrucciones: marcar con una X solo la alternativa que considera conveniente.

5. Siempre (S) – 4. Casi siempre (CS) – 3. A veces (AV) – 2. Casi nunca (CN) – 1. Nunca (N)

	Ítems	Categorías				
		S	C S	AV	CN	N
	<b>DIMENSION 4: Calidad del Servicio.</b>	<b>S</b>	<b>C S</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
1	Se presenta un alto grado de satisfacción de los usuarios del servicio con el uso de las herramientas tecnológicas implementadas.					
2	Las expectativas de los usuarios han sido satisfechas a por las herramientas y/o recursos de las Tics que se han implementado.					
	<b>DIMESIÓN 5: Vinculación positiva con el usuario.</b>	<b>S</b>	<b>C S</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
3	Hay un alto grado de confianza de los usuarios en que serán atendidos adecuadamente a través de las herramientas y/o recursos de las Tics que se han implementado.					
4	Los usuarios confían en que la información que transmiten a través de las herramientas y/o recursos de los Tics, se mantendrá en reserva respecto de terceros.					
	<b>DIMESIÓN 6: Empatía en el servicio</b>	<b>S</b>	<b>C S</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
5	Los usuarios reciben atención efectiva a sus requerimientos a través de las herramientas y/o recursos tecnológicos que se han implementado.					
6	El tiempo de espera de los usuarios se ha reducido con el uso de las herramientas tecnológicas.					

Gracias.

## Anexo 4. Certificado de validez de instrumentos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICs) Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA FISCALÍA DE ICA, 2021

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: Recursos tecnológicos</b>								
1	Los equipos informáticos con los que cuenta el usuario son suficientes para acceder al servicio de las defensorías de manera remota o virtual.	X		X		X		
2	Las herramientas digitales que se han puesto a disposición de los usuarios de defensoría pública son suficientes para acceder al servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Difusión de tecnología.</b>								
3	Las instituciones de defensoría pública han difundido de manera suficiente la existencia y uso de los medios virtuales para acceder al servicio.	X		X		X		
4	Las instituciones de defensoría pública han brindado capacitación al público usuario respecto al manejo de las herramientas o medios virtuales para acceder al servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidades digitales.</b>								
5	Los usuarios del servicio de defensoría pública han dado una buena acogida a los medios virtuales como nueva forma de acceso a los servicios de defensoría.	X		X		X		
6	Los usuarios del servicio de defensoría pública se han adaptado rápidamente al uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Calidad del servicio.</b>								
7	Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios del servicio con el uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
8	Los usuarios han alcanzado un adecuado grado de bienestar con la implementación de las herramientas tecnológicas que les permite el acceso al servicio de defensoría.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Vinculación positiva con el usuario.</b>								
9	Existe un adecuado nivel de confianza del usuario respecto al uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
10	El usuario se muestra optimista en que será atendido adecuadamente a través de los medios tecnológicos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 6: Empatía en el servicio.</b>								
11	El usuario logra recibir respuesta efectiva a sus requerimientos servicio mediante el uso de los medios tecnológicos.	X		X		X		
12	El usuario logra recibir respuesta oportuna a sus requerimientos servicio mediante el uso de los medios tecnológicos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HUMBERTO CARDENAS CAJO DNI: 21544000

Especialidad del validador: Doctor en Derecho.

Ica, 12 de mayo 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

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICs) Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA FISCALÍA DE ICA, 2021**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Recursos tecnológicos</b>								
1	Los equipos informáticos con los que cuenta el usuario son suficientes para acceder al servicio de las defensorías de manera remota o virtual.	X		X		X		
2	Las herramientas digitales que se han puesto a disposición de los usuarios de defensoría pública son suficientes para acceder al servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Difusión de tecnología.</b>								
3	Las instituciones de defensoría pública han difundido de manera suficiente la existencia y uso de los medios virtuales para acceder al servicio.	X		X		X		
4	Las instituciones de defensoría pública han brindado capacitación al público usuario respecto al manejo de las herramientas o medios virtuales para acceder al servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidades digitales.</b>								
5	Los usuarios del servicio de defensoría pública han dado una buena acogida a los medios virtuales como nueva forma de acceso a los servicios de defensoría.	X		X		X		
6	Los usuarios del servicio de defensoría pública se han adaptado rápidamente al uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Calidad del servicio.</b>								
7	Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios del servicio con el uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
8	Los usuarios han alcanzado un adecuado grado de bienestar con la implementación de las herramientas tecnológicas que les permite el acceso al servicio de defensoría.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Vinculación positiva con el usuario.</b>								
9	Existe un adecuado nivel de confianza del usuario respecto al uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
10	El usuario se muestra optimista en que será atendido adecuadamente a través de los medios tecnológicos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 6: Empatía en el servicio.</b>								
11	El usuario logra recibir respuesta efectiva a sus requerimientos servicio mediante el uso de los medios tecnológicos.	X		X		X		
12	El usuario logra recibir respuesta oportuna a sus requerimientos servicio mediante el uso de los medios tecnológicos.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia.

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

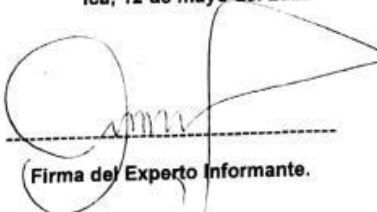
**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **VIVANCO BALLON DARCY** DNI: 21505744

**Especialidad del validador:** Magister en Derecho – Mención: Ciencias Penales.

Ica, 12 de mayo 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

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TECNOLOGÍAS  
 DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICs) Y LA CALIDAD DE  
 ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA FISCALÍA DE ICA, 2021**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Recursos tecnológicos</b>								
1	Los equipos informáticos con los que cuenta el usuario son suficientes para acceder al servicio de las defensorías de manera remota o virtual.	X		X		X		
2	Las herramientas digitales que se han puesto a disposición de los usuarios de defensoría pública son suficientes para acceder al servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Difusión de tecnología.</b>								
3	Las instituciones de defensoría pública han difundido de manera suficiente la existencia y uso de los medios virtuales para acceder al servicio.	X		X		X		
4	Las instituciones de defensoría pública han brindado capacitación al público usuario respecto al manejo de las herramientas o medios virtuales para acceder al servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Capacidades digitales.</b>								
5	Los usuarios del servicio de defensoría pública han dado una buena acogida a los medios virtuales como nueva forma de acceso a los servicios de defensoría.	X		X		X		
6	Los usuarios del servicio de defensoría pública se han adaptado rápidamente al uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: Calidad del servicio.</b>								
7	Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios del servicio con el uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
8	Los usuarios han alcanzado un adecuado grado de bienestar con la implementación de las herramientas tecnológicas que les permite el acceso al servicio de defensoría.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: Vinculación positiva con el usuario.</b>								
9	Existe un adecuado nivel de confianza del usuario respecto al uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
10	El usuario se muestra optimista en que será atendido adecuadamente a través de los medios tecnológicos.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 6: Empatía en el servicio.</b>								
11	El usuario logra recibir respuesta efectiva a sus requerimientos servicio mediante el uso de los medios tecnológicos.	X		X		X		
12	El usuario logra recibir respuesta oportuna a sus requerimientos servicio mediante el uso de los medios tecnológicos.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: FAUSTO VIDAL PUMARIMAY ALEJO DNI: 29419928

**Especialidad del validador:** Magister en Derecho – Mención: Civil y Comercial.

<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

Ica, 12 de mayo del 2022

  
Firma del Experto Informante.

## Anexo 5. Prueba de normalidad

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	g l	Sig.
TICs	0.212	161	0.000
Calidad de atención al usuario	0.200	161	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### **Interpretación**

En la tabla 7, al contar con  $gl = 161$  se seleccionó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, la cual permitió medir la significancia de cada una de las variables, obteniendo resultados menores a 0,05, por lo que el coeficiente a medir la correlación entre variables y dimensiones elegido es Rho de Spearman.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "TICs y calidad de atención al usuario en una fiscalía de Ica, 2021", cuyo autor es GUTIERREZ PUMA MOISES, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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, 28 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT <b>DNI:</b> 41494560 <b>ORCID</b> 0000-0003-2373-1300	Firmado digitalmente por: AOSCANOARA el 11-08- 2022 07:59:53

Código documento Trilce: TRI - 0376931