



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Políticas de gobierno digital y calidad del servicio en víctimas de
violencia de género en una entidad pública, Lima 2023**

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

AUTOR:

Lopez Hualpa, Jose Luis (orcid.org/0000-0001-8578-3611)

ASESORES:

Dra. León Marrou, María Elena (orcid.org/0000-0002-5083-296X)

Dra. Sánchez Ramírez, Luz Graciela (orcid.org/0000-0002-2308-4281)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

Gracias a Dios y a la Virgen de Chapi por derramar sus bendiciones sobre mí, a mis padres por haberme forjado como la persona que soy, mucho de mis logros se los debo a ellos y en especial a mi esposa y a mis hijos que me brindaron su apoyo incondicional. A ellos mi eterno amor y gratitud.

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermoso que es la vida y lo justo que puede llegar a ser; gracias a mi familia por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis. Gracias por creer en mí y gracias a Dios nuevamente por permitirme vivir y disfrutar de cada día.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LEÓN MARROU MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Políticas de gobierno digital y calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023", cuyo autor es LOPEZ HUALPA JOSE LUIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 11 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MARIA ELENA LEÓN MARROU DNI: 18165172 ORCID: 0000-0002-5083-296X	Firmado electrónicamente por: MLEON el 12-01- 2024 18:09:21

Código documento Trilce: TRI - 0730103



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LOPEZ HUALPA JOSE LUIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Políticas de gobierno digital y calidad del servicio en víctimas de violencia de genero en una entidad publica, Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
LOPEZ HUALPA JOSE LUIS : 43377902 ORCID: 0000-0001-8578-3611	Firmado electrónicamente por: JLOPEZHU26 el 16-01- 2024 18:11:28

Código documento Trilce: INV - 1450378



Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	vi
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS.....	51
ANEXO	58

Índice de tablas

Tabla 1	Tipo de violencia en una entidad pública de lima 2023.....	20
Tabla 2	Alfa de Cronbach de la variable 1: Gobierno Digital y la variable 2: Calidad del Servicio y sus dimensiones	24
Tabla 3	Escala de Likert de la dimensión accesibilidad para las víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023	26
Tabla 4	Escala de Likert de la dimensión rapidez en la respuesta para las víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023.....	27
Tabla 5	Escala de Likert de la dimensión acceso a recursos de apoyo para las víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023.....	28
Tabla 6	Escala de Likert de la dimensión acceso a recursos de apoyo para las víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023.....	29
Tabla 7	Escala de Likert de la dimensión acceso a recursos de apoyo para las víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023.....	31
Tabla 8	Pruebas de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk.....	32
Tabla 9	Resultados estadísticos de la correlación entre la primera variable: gobierno digital y la segunda variable: calidad del servicio	33
Tabla 10	Resultados estadísticos de la correlación entre la primera variable: gobierno digital y la primera dimensión de la segunda variable: accesibilidad.....	35
Tabla 11	Resultados estadísticos de la correlación entre la primera variable: gobierno digital y la segunda dimensión de la segunda variable: rapidez en la respuesta.....	36
Tabla 12	Resultados estadísticos de la correlación entre la primera variable: gobierno digital y la tercera dimensión de la segunda variable: acceso a recursos de apoyo	38
Tabla 13	Resultados estadísticos de la correlación entre la primera variable: gobierno digital y la cuarta dimensión de la segunda variable: privacidad y seguridad de datos	40

Índice de figuras

Figura 1. Representación gráfica de la escala de Likert de la dimensión accesibilidad.....	26
Figura 2. Representación gráfica de la escala de Likert de la dimensión rapidez en la respuesta.....	28
Figura 3. Representación gráfica de la escala de Likert de la dimensión acceso a recursos de apoyo.....	29
Figura 4. Representación gráfica de la escala de Likert de la dimensión acceso a recursos de apoyo.....	30
Figura 5. Representación gráfica de la escala de Likert de la dimensión privacidad y seguridad de datos.....	32
Figura 6. Diagrama de dispersión entre la variable gobierno digital y la variable calidad del servicio.....	34
Figura 7. Diagrama de dispersión entre la variable gobierno digital y la primera dimensión de la segunda variable calidad del servicio.....	36
Figura 8. Diagrama de dispersión entre la variable gobierno digital y la primera dimensión de la segunda variable calidad del servicio.....	37
Figura 9. Diagrama de dispersión entre la variable gobierno digital y la tercera dimensión de la segunda variable acceso a recursos de apoyo.....	39
Figura 10. Diagrama de dispersión entre la variable gobierno digital y la cuarta dimensión de la segunda variable privacidad y seguridad de datos.....	41

Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre las políticas de gobierno digital y la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública de Lima 2023. El enfoque fue cuantitativo correlacional, tipo de investigación aplicada, diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 60 víctimas de violencia de género; se usó un cuestionario con validez de contenido; en el procesamiento de los resultados se usó Microsoft Excel y el software estadístico SPSS V27. Los resultados muestran la prueba de alfa de Cronbach de 0.880, este valor indica que los instrumentos tienen un alto grado de fiabilidad, lo que los hace adecuados para el uso de la investigación, también se demuestra la relación entre las variables del gobierno digital y calidad del servicio a través del coeficiente de correlación no paramétrica Rho de Spearman 0.842, lo que indica que existe una relación fuerte entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0.001, es decir altamente significativo ya que $p < 0.05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se llega a la conclusión que la entidad pública que adopte el gobierno digital tiene altas probabilidades de brindar un buen servicio de calidad a las víctimas de violencia de género.

Palabras Clave: Gobierno digital, Calidad del servicio y Víctimas de violencia de género.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship that exists between digital government policies and the quality of service in victims of gender violence in a public entity in Lima 2023. The approach was quantitative correlational, type of applied research, non-experimental design, the sample was made up of 60 victims of gender violence; a questionnaire with content validity was used; Microsoft Excel and SPSS V27 statistical software were used to process the results. The results show Cronbach's alpha test of 0.880, this value indicates that the instruments have a high degree of reliability, which makes them suitable for use in research, the relationship between the variables of digital government and quality is also demonstrated. of the service through the non-parametric correlation coefficient Spearman's Rho 0.842, which indicates that there is a strong relationship between both variables, with a significance level of 0.001, that is, highly significant since $p < 0.05$, so it is rejected the null hypothesis and the alternative hypothesis is accepted, the conclusion is reached that the public entity that adopts digital government has a high probability of providing good quality service to victims of gender violence.

Keywords: Digital government, Service quality and Victims of gender violence.

I. INTRODUCCIÓN

A **nivel internacional**, en Malasia, los sistemas de información antiguos son fundamentales para el funcionamiento de las instituciones públicas. Sin embargo, es necesario modernizarlos para que sigan siendo eficientes y relevantes en el contexto global (Abu et al., 2021). República Dominicana y Honduras también han implementado iniciativas para simplificar sus servicios y trámites públicos, por lo que República Dominicana ha creado un portal en línea que agrupa más de 1000 servicios, lo que ha facilitado el acceso a estos servicios para los ciudadanos. Honduras, por su parte, ha creado una normativa que permite la creación de ventanillas digitales, como SIN FILAS, que reducen la necesidad de los ciudadanos de desplazarse a las oficinas públicas (Enríquez & Sáenz, 2021). Durante los últimos años se han evidenciado una reducción en la confianza que los ciudadanos depositaban en sus respectivos gobiernos, según estudios internacionales, esta tendencia generó inquietud, ya que la confianza del ciudadano en el gobierno desempeñaba un papel crucial en el equilibrio y la eficacia de las sociedades, en este contexto, se llegó a un consenso de que las tecnologías de gobierno digital se perfilaban como componentes esenciales para que se pueda potenciar las interacciones entre el gobierno y el público, como (Ye et al., 2023); ha informado que en diversos países en desarrollo, el gobierno digital experimentó un rápido avance en un corto período, por lo que los países han ido adoptando las TIC de forma progresiva, desde su uso inicial para simplificar tareas administrativas hasta su integración en todas las operaciones gubernamentales, este proceso no solo ha tenido como objetivo mejorar la eficiencia, sino también la calidad del servicio a los ciudadanos. Para que los países puedan adoptar las TIC de forma exitosa, es necesario llevar a cabo análisis que permitan comprender su impacto en la administración pública, incluyendo aspectos cruciales relacionados con la calidad de servicio. Solo cuando esta relación fue comprendida de manera clara, el gobierno digital pudo integrarse de manera fluida en la estructura de

gobernanza, mejorando no solo la eficiencia operativa sino también la calidad con la que se prestan servicios a la ciudadanía, bajo ese enfoque integral no solo se impulsó la modernización, sino que también garantizó que la implementación de las TIC resultara en una experiencia más positiva y efectiva para los ciudadanos en el tiempo, (Aditya et al., 2023).

En el ámbito peruano, el gobierno digital y los servicios de calidad dirigidos a la población han sido identificados como un fenómeno complejo, se observó una brecha digital persistente que limitó el acceso equitativo a los servicios digitales, junto con ineficiencias en las plataformas gubernamentales. Además, surgieron preocupaciones sobre la seguridad de la información, estas dificultades tuvieron un impacto directo en la capacidad del gobierno para ofrecer servicios eficientes y de calidad a todos los ciudadanos. Asimismo, contribuyeron a la exclusión de sectores de la población y erosionaron la confianza en los servicios digitales gubernamentales. La superación de estos desafíos se planteó como una tarea que requeriría una estrategia integral y estas estrategias abordaría las brechas tecnológicas, promovería la educación digital, fortalecería la seguridad cibernética, fomentaría una mayor participación de la ciudadanía, y lograría una mejor gestión en el contexto público de forma transparente en el ámbito digital. Alegre y Padilla (2023); mencionan que, en las entidades públicas, la implementación del gobierno digital no ha sido suficiente para acoger las demandas o atenciones que requieren las personas víctimas de alguna forma de maltrato o violencia que se base o fundamente el género. Estas prefieren acudir hacia las instalaciones de la entidad para obtener una atención rápida, lo que genera largas esperas y malestar. La digitalización de los trámites administrativos no ha sido efectiva, ya que siguen siendo engorrosos y lentos. Esto se ha agravado con la pandemia, lo que ha generado una mayor insatisfacción de la población, las entidades públicas del estado si bien es cierto cuentan con un portal web de que informan a las personas que pudieran ser afectadas por hechos relacionados con alguna forma de

maltrato, pero las plataformas digitales del gobierno solo se enfocan para publicar información, pero no para realizar trámites o seguimiento de casos y esto genera una deficiente calidad de servicio, que deja a las víctimas insatisfechas, con malas expectativas y desconfiadas de que el gobierno pueda ayudarlas y se ha resaltado la urgencia de implementar una estrategia integral que aborde los desafíos identificados, ante la dificultad mencionada, se plantea la **interrogante del presente estudio** ¿Qué relación existe entre las políticas de gobierno digital y la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023? Asimismo; en este proyecto de investigación, **en el ámbito práctico**, la transformación digital del gobierno busca que las instituciones públicas puedan brindar un mejor servicio a los ciudadanos, aprovechando las tecnologías avanzadas. Esto permite a las instituciones abordar las necesidades de los ciudadanos de manera más eficiente, y a la vez, fortalecer el servicio ofreciendo una información oportuna y eficiente, mientras que la **justificación metodológica**, lo que busca es crear una herramienta que cumpla con los estándares científicos necesarios, esto permitirá que, al procesar la información y al obtener los resultados puedan ser replicados en otras instituciones, esta herramienta permitirá evaluar de manera independiente la implementación de políticas de gobierno digital, con el objeto de optimizar el servicio.

Como parte del **objetivo general** se busca hallar la relación que existe entre las políticas de gobierno digital y la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una institución del sector público, Lima 2023. Asimismo, como **objetivos específicos** tenemos: **(i)** Determinar la relación entre las políticas de gobierno digital y la accesibilidad en la mejora de la calidad del servicio en las víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023; **(ii)** determinar la relación entre las políticas de gobierno digital y la rapidez en la respuesta para la mejora de la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023; **(iii)**

Determinar la relación entre las políticas de gobierno digital y el acceso a recursos de apoyo en la mejora de la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023 y **(iv)** determinar la relación entre las políticas de gobierno digital y la privacidad y seguridad de datos en la mejora de la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023, asimismo como **hipótesis** se plantea H_a si existe una correlación entre las políticas de gobierno digital y la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023 y H_o no encuentra una correlación entre las políticas de gobierno digital y calidad del servicio en las víctimas de violencia de género en una entidad pública de Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes Internacionales

Según Gil-García et al., (2018) llevaron a cabo un estudio con el fin de hallar los asuntos más importantes sobre el gobierno electrónico en el ámbito público, con especial atención en Asia y Europa. El estudio incluyó revisiones sistemáticas, como base metodológica, de artículos publicados entre 2010 y 2016 en 59 revistas indexadas. Los resultados mostraron que hay pocos estudios que exploren el papel del un estado electrónico en la gestión y/o administración pública, por lo que es crucial señalar que el gobierno digital se basa en un concepto que se nutre de diversas disciplinas digitales, como los sistemas públicos de la administración, los informes de gerencia, los aspectos sociales, los sistemas de información, canales de comunicación, las variables y contexto socio políticos. Una conclusión importante de los estudios sobre la digitalización de los gobiernos, es que la administración pública de característica digital suele ser un sistema complejo y cambiante, que está influenciado por una variedad de factores. Estos factores incluyen los fines de estado, la coyuntura social, las tecnologías emergentes, las elecciones y decisiones humanas, la administración y balance de los datos, y la interacción entre la ciudadanía y el estado. Finalmente, las sociedades europeas y asiáticas apuestan por la digitalización de sus estados, a fin de favorecer a su población mediante servicios óptimos, céleres, oportunos y al alcance de todos.

Un estudio científico realizado por Bernhard et al., (2018), tuvo la finalidad de estudiar las variables percepción de las y los ciudadanos sobre el gobierno electrónico y su vinculación con los niveles de desarrollo de la digitalización de las localidades y ciudades suecas. La investigación se realizó utilizando una metodología cuantitativa, utilizando encuestas nacionales suecas válidas y fiables. Se creó un índice nuevo para evaluar el nivel de digitalización mediante un enfoque observacional, el estudio se realizó en Suecia, con 130 municipios. Se hallo una relación fuerte entre ambas variables, demostrando

la correlación entre las mismas, permitiendo afirmar que mientras más digitalizado es un país, mayor es el beneplácito de los ciudadanos.

El estudio realizado por Jacob et al., (2017), investigó la asociación entre la calidad de la información y su influencia en el beneplácito que los usuarios perciben sobre el servicio electrónico del estado. Como aspectos metodológicos se tuvo una orientación cuantitativa, con uso del Smart Partial Least Square (PLS) para evaluar la confiabilidad de los factores, estableciendo que una carga de factor superior a 1,96 y un estándar de carga de factor de 0,50 son muy significativos. Para analizar la información se aplicó un patrón estructural de ecuaciones. Los resultados mostraron que las variables, intención social expectativa, resultaron no significativas, mientras que las demás mostraron una correlación real entre las variantes, con valores superiores a 2,80. Como conclusión del estudio, se obtuvo que las variables del obtuvieron u a relación positiva y con nivel de significancia alta, siendo factores cruciales para orientar y mejorar el gobierno electrónico. Por lo tanto, se sugiere que los gobiernos locales presten una mayor atención en la digitalización de sus servicios dirigidos a los ciudadanos.

Por otro lado, Paricio-Esteban et al., (2020) desarrollo un proyecto con el fin de hallar si los sitios web y de transparencia de los concejos de Valencia, España, funcionan como herramientas para establecer interacciones y diálogo con los residentes. La investigación se realizó en 538 localidades de España, y se utilizó un estudio basado en cinco paradigmas de sitios y páginas webs, que incluían 38 guías de transparencia y 14 de cooperación. En general, las respuestas del estudio mostraron que los concejos de la ciudad de Valencia, no cumplen con la mayoría de los indicadores de guía de transparencia y cooperación que se les exigen. El 92,25% de los ayuntamientos no cumple con al menos la mitad de los indicadores, mientras que solo el 7,75% cumple con más de la mitad. El estudio se realizó entre julio de 2018 y julio de 2019.

El estudio de, García Valdés & García Núñez, (2021) desarrollo un estudio con el fin de conocer cómo la Municipalidad de Valledupar, Colombia, está transitando de un gobierno de tipo electrónico a uno digitalizado para cumplir con el plan de estado de aprovechamiento de datos (Big Data). La investigación utilizó una metodología descriptivo-exploratoria mediante la revisión de trabajos e investigaciones relacionadas con el tema. Se concluyo que, con el aumento del conocimiento en la era digital, se hace necesario que el estado adopte nuevas tecnologías de información y comunicación, como el Big Data. El Big Data es un instrumento importante para utilizarse con el fin de analizar numerosos datos de información, lo que puede lograr a que los gobiernos lleguen a mejores soluciones, y puedan proporcionar servicios más personalizados a los ciudadanos. El objetivo es acercar la digitalización a todos en el municipio de Valledupar, Colombia. En este contexto, la investigación aporta significativamente al promover la interactividad continua entre los ciudadanos y las entidades estatales, mitigando la etapa de expectación y fortaleciendo el servicio con mayor calidad, proporcionada por las diversas entidades del gobierno estatal.

De la misma manera que, Janowski (2016) en su investigación se propuso evaluar el impacto que tendría la aplicación de los denominados Objetivos de índole mundial para el logro y consecución del Desarrollo Sostenible para las naciones (ODS), sobre los gobiernos digitales de los países socios de USA Norteamérica. Como parte de los resultados, se halló que un 45% de países asociados, están en la etapa del cambio digital, el 55% de países socios aún no ha superado el periodo inicial de automatización. En la investigación se determinó que para la implementación efectiva de los ODS al 2030, es necesario y esencial implementar adecuadamente el gobierno electrónico.

Antecedentes Nacionales

La investigación llevado a cabo por Chereque (2022), realizo un trabajo de investigación aplicada, a fin de hallar la asociación entre la característica digital de un estado y los niveles de calidad de este servicio en el Sistema de Focalización de Hogares (SISFOH) de la Municipalidad Distrital de La Esperanza. El estudio tuvo como muestra a 358 usuarios del SISFOH. El estudio resulto que existe entre ambas variables sujetas del estudio, una relación de nivel de 0.723, según método de Sperman. Demostrando con ello la importancia y utilidad de la digitalización de los servicios.

En ese sentido por su parte, Torres (2022), busco conocer cómo el gobierno digital afecta los sistemas de justicia y su administración, en una Sede del Sector Justicia, de Lima, Perú. El estudio es correlacional, con una perspectiva cuantitativa, y no experimental. La muestra de 383 de una población total de 2,465,288 habitantes de Lima Norte. Resulto que el 72.3% de las personas evaluados consideran con un nivel regular, la creación e inclusión acciones dirigidas a la digitalización de los procesos y sistemas de justicia en la sede del sector justicia en mención. Además, la investigación encontró una un nivel de significancia alta entre ambas variables de la investigación, demostrando la necesidad de digitalizar los servicios de justicia en el país.

De la misma forma Sernaque (2022), realizo un trabajo de investigación para conocer si la variable calidad de los servicios y la variable gobierno electrónico están relacionadas entre sí. La muestra del estudio, incluyó a 42 participantes de un total de 554. El estudio tuvo como instrumento utilizado una encuesta elaborada con fines específicos para la investigación. Como parte del resultado del estudio se halló una relación de nivel alto de significancia entre las variables de la investigación, en la institución de la Fiscalía de Piura. Esto indica que la implementación de tecnologías digitales dentro de la institución ha contribuido a fortalecer los servicios que ofrece a la población.

Por su parte, Amaringo (2022) desarrollo su estudio en una entidad de la localidad de la amazonia del Perú, con el objeto de hallar la existencia de la relación entre calidad y el gobierno digital en una Oficina Regional de Agricultura del departamento de San Martín. La muestra de la investigación fue de 162 usuarios, que respondieron a dos cuestionarios de encuestas. Como parte de los resultados del estudio, se tiene que el mayor número de usuarios (88.3%) percibieron el nivel de gobierno digital de la institución, como bajo. Por otro lado, la calidad del servicio fue percibida como baja por el 66% de los usuarios, como media por el 29.6% y como alta por el 4.3%. Las dimensiones con la percepción más baja de calidad fueron tangibilidad, fiabilidad y empatía. Finalmente, la investigación concluyo en que hay una relación directa y con un nivel significativo entre las variables de estudio. Por tanto, a mayores niveles de digitalización del gobierno, también mayor aumento en la eficiencia de os servicios y su calidad.

Menacho (2022) realizo un trabajo de investigación con el objetivo de indagar la asociación entre el un servicio que incluya las características del gobierno digital y la calidad en el municipio de una localidad del Perú. Participaron 131 servidores públicos municipales como muestra del estudio. La información y datos, se recogió mediante un cuestionario construido como instrumento del estudio. Resulto que ambas variables fueron evaluadas como regulares, con un 50.4% y 51.9%, respectivamente. La investigación concluyó que ($Rho = 0.836$; sig. = $0.000 < 0.05$), a mayor nivel de gobierno digital en el municipio de Huaylas, el servicio es de mayor calidad para los ciudadanos. Esta relación es positiva, alta y significativa, lo que significa que es fuerte y consistente.

Finalmente, en el estudio realizado por Salazar (2021), tuvo por objeto conocer como el estado digitalizado y la administración edil afectan la contribución de los directores del sector público en la localidad de

Yanacancha – departamento de Pasco. La investigación tuvo una muestra de 53 directivos de distintos niveles dentro de los estamentos públicos, todos residentes del área de competencia del municipio. Los resultados revelaron la significancia de $,000 < ,05$ con un grado significativo del 57.5% de acuerdo al índice de Nagelkerke. Como conclusión, se estableció que existe un grado significativo entre ambas variables de la investigación.

Bases teóricas

Primera variable: Gobierno Digital

Teoría de modernización

De acuerdo con Rodríguez (2004), señala que la integración de tecnologías modernas, como el gobierno digital, constituye una parte esencial del proceso más amplio de modernización de las instituciones gubernamentales. Este enfoque se fundamenta en la premisa de que la introducción de tecnología es crucial para mejorar la eficacia, la transparencia y la adecuada solución de las entidades gubernamentales ante las cambiantes demandas de la sociedad. En este contexto, esto se refleja en una mayor capacidad para ofrecer servicios especializados y personalizados, de igual forma para el fortalecimiento de los aspectos internos para una gestión más efectiva.

Teoría de las inteligencias múltiples de Gardner.

Según Almeida et al., (2010) El autor afirma que el intelecto no es solo un grupo de funciones aisladas, sino una red de conexiones que se relacionan entre sí de manera autónoma, que interactúan con el contexto y su desarrollo. En este contexto, argumenta que las gestiones del estado pueden alcanzar mayores niveles de valor para el público, usando plataformas virtuales y de tecnologías de gestión de información. A través de estas herramientas, se abordan problemas y se mejoran los servicios ofrecidos por diversas instituciones. Además, destaca la relevancia de esta teoría, especialmente en el ámbito interpersonal, donde se trabaja con grupos de personas. Esto facilita la comprensión y detección de los problemas de los demás,

permitiendo ofrecer soluciones. En este sentido, aboga por que el Estado peruano ajuste la gobernanza y la gestión del gobierno digital para perfeccionar la coordinación en diferentes niveles gubernamentales, integrando de manera intensiva las tecnologías digitales con el propósito de brindar servicios digitales seguros, transparentes, interoperables y confiables.

Dimensiones del Gobierno Digital

Referente a la primera dimensión, desde la posición de Ojeda y Rojas (2022) mencionan que el **feedback y la participación ciudadana**, se centra en dar voz a las experiencias y perspectivas de las ciudadanas, y la erradicación del maltrato a la mujer debe ser un esfuerzo conjunto entre las autoridades y la comunidad, y esto implica que las mujeres y otros miembros de la sociedad tengan voz en las decisiones que se toman para abordar esta problemática y posteriormente la inclusión de acciones destinadas a la prevención y a erradicación del maltrato o toda forma de maltrato contra la mujer o violencia basada en el género.

En ese sentido, la segunda dimensión, como plantea Mora (2020) refiere que ser **transparente en los procesos digitales** de acceso a la información, es respaldado por una garantía constitucional, esta puede ser ejercido de manera gratuita por la ciudadanía sin necesidad de justificar un interés jurídico, por lo que la transparencia en los procesos digitales emerge como una herramienta esencial para abordar diversas problemáticas que afectan tanto al ámbito público como al privado. Entre estos problemas, se destaca la violencia de género, un fenómeno que amenaza la vida de numerosas mujeres y se sustenta en un contexto de desigualdad y abusos, independientemente de si ocurre en el ámbito público, privado o ambos. En este contexto, la característica de ser transparente en los procesos es un factor fundamental para que las víctimas puedan participar de manera

efectiva en los procesos que busca una adecuada solución sobre los aspectos que les afectan.

Del mismo modo, como tercera dimensión, citando a Gaviria et al., (2018) establece que la **sensibilidad de género** se refiere a la capacidad para evaluar en qué medida las propuestas de actuación de un estado, incluyendo las políticas públicas, reconocen y toman en consideración el género como una categoría para analizar las situaciones que abordan, asimismo, sirve como criterio para la búsqueda de soluciones y la planteamiento de acciones. Este enfoque busca examinar y aclarar las desigualdades entre hombres y mujeres, esforzándose por mostrar cómo el género configura los roles de ambos en la sociedad y estos roles que desempeñan las diversas instituciones públicas influyen en la forma en que abordan la inequidad, asimismo González (2010) sostiene que una ventaja inherente a la sensibilidad de género como instrumento radica en su capacidad para examinar las motivaciones que impulsaron la creación de una política, al mismo tiempo que proporciona información sobre aquellos temas que no fueron abordados como problemas públicos. Esto implica que existen aspectos que no han sido objeto de acciones específicas debido a que no han ingresado en la agenda pública.

Por último la cuarta dimensión, a juicio de Zapata y Arraíza (2018) la **inclusión digital y la equidad** mencionan que son herramientas de empoderamiento muy efectivas para afrontar las causales directos del maltrato, ya que permiten a las ciudadanas tomar el control de sí mismas y sus perspectivas a futuro, buscando mejorar el acceso a recursos y servicios, y fomentar la participación activa en la sociedad. Estos enfoques pueden contribuir significativamente a la creación de comunidades más seguras y justas.

Segunda variable: Calidad del servicio

Desde la posición de Espinoza (2021), señala que la calidad de los servicios, es determinado por el cliente y su nivel de beneplácito que sobre cualquier servicio que se le brinde. Profundizando en la perspectiva intrínseca de las personas, sostiene que la calidad es una percepción subjetiva que las personas utilizan para expresar su satisfacción respecto a lo que esperan recibir. Asimismo, se sostiene que la calidad genera una percepción satisfactoria en las personas en la medida en que el servicio otorgado cumple con las normas regulatorias vigentes. Por otro lado, según Norma Técnica N° 004-2021-PCM-SGP, la calidad se define como la capacidad que tienen tales servicios para atender y dar solución a las expectativas de las personas. Asimismo, se afirma que la calidad de los servicios públicos se mide por el grado de beneplácito de las personas. El desafío actual para la administración pública es proporcionar servicios de excelencia, que alcancen los mejores resultados posibles en términos generales. Por tanto, la planificación del estado, necesariamente debe incluir directrices concretas que contemplen los estándares de excelencia propuestos como objetivos, así como los niveles intermedios requeridos para periodos específicos de trabajo.

Teoría de Trilogía de la calidad de Juran

En torno a la teoría, Abimbola et al., (2021) menciona que la planificación de la calidad de cualquier servicio en específico, implica fijar metas, identificar al usuario, satisfacer sus necesidades y diseñar procesos acordes con sus requisitos específicos. Además, aborda la mejora de la calidad mediante la identificación de necesidades, el establecimiento de sistemas o infraestructuras efectivas, y la disponibilidad de equipos y recursos, también se enfoca en el control de la calidad, que implica identificar elementos a supervisar, comparar y medir el desempeño real. La teoría sostiene que para fortalecer la calidad y mejorar la satisfacción del usuario, es esencial considerar los siguientes pasos: aumentar la conciencia sobre la necesidad y las oportunidades de mejora, establecer metas y objetivos de mejora,

desarrollar estrategias y organizarse para alcanzar esas metas, ofrecer capacitaciones, ejecutar proyectos para abordar problemas, brindar reconocimientos y priorizar la mejora continua.

Teoría de Servqual

Teniendo en cuenta a Matsumoto (2014), menciona que la teoría es una herramienta de investigación que posibilita comprender la visión de los ciudadanos acerca de un servicio y sus prestaciones destinadas a complacer y atender las expectativas de las personas o consumidores. Esta herramienta facilita la exploración de los aspectos impredecibles e incontrolables que experimentan los consumidores del servicio. Asimismo, permite a la entidad, ya sea pública o privada, tener mayor conocimiento de la opinión de los colaboradores y recibir sugerencias y comentarios por parte de los consumidores del servicio sobre sus expectativas y percepciones.

Dimensiones de la Calidad del Servicio

A juicio de Ruiz (2017), **la accesibilidad** como primera dimensión lo define como la facilidad con la que los usuarios pueden acceder y utilizar los servicios ofrecidos. La accesibilidad es un requisito necesario al momento de analizar la calidad de los servicios, ya que determina la capacidad de las personas para utilizar y beneficiarse de los recursos y servicios que ofrece, también se refiere a la medida en que los servicios están disponibles y con la característica que deben ser fáciles de usar para todas las personas, sin importar sus características individuales o circunstancias.

Por otra parte, Díaz-Hernández et al., (2021) como segunda dimensión argumenta que la **oportunidad y celeridad en la solución** de los servicios digitales es la velocidad y la eficiencia con la que un sistema, plataforma o aplicación en línea responde a las solicitudes o interacciones de los usuarios, esta dimensión de la calidad del servicio digital es esencial para proporcionar una experiencia positiva y satisfactoria a los usuarios, la accesibilidad influye

directamente en manera en que los ciudadanos aprecian la eficacia y la usabilidad de una plataforma, la celeridad en la solución del servicio se relaciona con la agilidad y la capacidad de un sistema digital para procesar y completar operaciones de manera eficiente, minimizando el tiempo de espera del usuario.

Asimismo, como tercera dimensión López (2019) plantea que la **accesibilidad a un recurso de apoyo digital**, se refiere a la capacidad de los usuarios para obtener información adicional, asistencia técnica, orientación y otros recursos que complementen y mejoren su experiencia con un servicio en específico, estos recursos de apoyo están diseñados para facilitar el uso efectivo del servicio, resolver problemas, brindar orientación y, en general, garantizar una experiencia positiva para el usuario. El acceso a los recursos de apoyo se centra en la disponibilidad de herramientas y servicios adicionales que respalden y mejoren la experiencia de los usuarios con un servicio determinado. Esto puede incluir: Asistencia Técnica y Soporte al usuario, proporcionar canales de comunicación, como líneas de ayuda, chat en vivo o correos electrónicos, donde los usuarios puedan obtener ayuda técnica y respuestas a sus preguntas.

En definitiva, como cuarta dimensión Castro (2016), destaca que la **confidencialidad y/o privacidad así como la seguridad de la información o los datos** son conceptos clave para la gestión de información en entornos digitales, la privacidad se refiere al control que los individuos tienen sobre el uso de su información personal, mientras que la seguridad de datos busca salvaguardar la información contra accesos no autorizados. En términos de privacidad, la transparencia y el consentimiento informado son fundamentales, permitiendo a los usuarios acceder y controlar sus datos. Por otro lado, la seguridad de datos implica medidas como la encriptación, autenticación y resguardo contra pérdidas. Estos conceptos están interconectados, ya que la falta de seguridad puede comprometer la

privacidad. Ambos son esenciales para construir la confianza del usuario en plataformas digitales, y cumplir con normativas que lo regulan. En conjunto, la privacidad y seguridad de datos son fundamentales para preservar la integridad y confianza en la era digital.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es aplicada, para ello citamos lo señalado por Romero-Rodríguez et al., (2021) describe la investigación cuantitativa correlacional como una investigación que evalúa la correlación sobre dos o más variables de estudio, sin llevar a cabo intervenciones o manipulaciones deliberadas en ninguna de ellas. De manera más sencilla, su propósito consiste en determinar si existe una asociación entre diversos fenómenos, sin establecer que una variable cause efecto sobre la otra.

3.1.2 Diseño de investigación

No experimental, debido a que hay manipulación sobre alguna de las variables, sino que las observa en su contexto natural. Se trata de un estudio transversal, ya que se realiza en un momento único en el tiempo, lo cual es sustentado por Hernández et al., (2020). Además, el presente estudio utilizó una metodología hipotética deductiva, que refiere en partir de una teoría para generar hipótesis, las cuales se comprueban o refutan a partir de la información conseguida en la investigación (Valbuena, 2021).

3.2. Variables y Operacionalización

Según Soto (2018) conceptualiza a la variable con un constructo que posee diferente valor, tanto de manera cuantitativa como cualitativa, se observa cómo se comporta el aspecto que se está estudiando y se observa cómo se manifiesta el aspecto que se está estudiando. Dependiendo de su complejidad, las variables pueden clasificarse en simples o compuestas, siendo simples cuando están definidas por el

comportamiento de un solo indicador y compuestas cuando están sujetas a dos o más indicadores.

Variable 1: Gobierno Digital

Definición conceptual:

Se define como una forma de ejecutar los aspectos tecnológicos digitales para optimizar, las características de eficiencia, el hecho de ser eficaz y transparente en la gestión y/o administración pública, a fin de optimizar la entrega de la información y servicios en la gestión pública Rodríguez et al., (2015).

Definición operacional:

Se aplicó un cuestionario a usuarios víctimas de violencia de género en una institución del sector público de Lima 2023, la variable se descompuso en cuatro dimensiones y se elaboraron cinco preguntas por cada dimensión.

Indicadores

Dimensiones	Indicadores
Feedback y participación ciudadana	Ítem 1 - 5
Transparencia en procesos digitales	Ítem 6 - 10
Sensibilidad de género	Ítem 11 - 15
Inclusión digital y equidad	Ítem 16 - 20

Escala de medición

Se usó la escala de Likert, que incluye respuestas de hasta 5 puntos donde:

- 1 = Totalmente desacuerdo**
- 2 = En desacuerdo**
- 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**
- 4 = De acuerdo**

5 = Totalmente de acuerdo

Variable 2: Calidad del servicio

Definición conceptual

Como afirma Espinoza (2021), es la gestión y/o administración del nivel público, que muestra capacidad a través de las instituciones gubernamentales, para brindar un servicio que otorgue satisfacción a las demandas de los ciudadanos y otros usuarios, este concepto implica la entrega eficiente, efectiva y equitativa de servicios públicos, también es importante considerar el nivel de beneplácito de los ciudadanos durante el proceso de interacción con el servicio digital en la administración pública.

Definición operacional

Se aplicó un cuestionario a usuarios víctimas de violencia de género en una institución del sector público, Lima 2023, la variable se descompuso en 4 dimensiones y se elaboraron 5 preguntas por cada dimensión.

Indicadores

Dimensiones	Indicadores
Accesibilidad	Ítem 21-25
Rapidez en la respuesta	Ítem 26-30
Acceso a recursos de apoyo	Ítem 31-35
Privacidad y seguridad de datos	Ítem 36-40

Escala de medición

Se usó la escala de Likert de hasta 5 puntos donde:

- 1 = Totalmente desacuerdo**
- 2 = En desacuerdo**
- 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**
- 4 = De acuerdo**

5 = Totalmente de acuerdo

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población estuvo constituida por 71 usuarios afectados por los delitos de violencia basado en género en una entidad pública de Lima, el mismo que es conformado por mujeres y varones mayores de 18 años en calidad de agraviados, según se visualiza en la tabla 1.

Tabla 1

Tipo de violencia en una entidad pública de lima 2023

Tipo de violencia	Sexo		Total
	Mujeres	Varones	
Económica	5	-	5
Física	31	2	33
Sexual	9	1	10
Psicológica	19	4	23
Total	64	7	71

Nota. Casos por violencia en una entidad publica

Criterios de inclusión: según Salgado (2018) Los criterios de inclusión se refieren a las características específicas que deben cumplir los sujetos o elementos para ser considerados en un estudio de investigación. Estos criterios se utilizan para definir claramente la población o muestra que se va a estudiar y para asegurar que los participantes sean representativos y relevantes para los objetivos de la investigación, incluyéndose a las personas afectadas por maltrato o violencia, conformado por mujeres y varones mayores de 18 años en calidad de agraviados

Criterios de exclusión: Los criterios de exclusión son las características o circunstancias que hacen que un sujeto o elementos no sea elegible para participar en un estudio de investigación. Estos criterios se utilizan para delimitar la muestra o población y para garantizar que ciertos sujetos, que podrían introducir sesgos o distorsiones en los resultados, no formen parte del estudio, se excluyó a las víctimas de violencia de provincias.

3.3.2 Muestra

Esta muestra se empleó para recopilar información con el fin de identificar problemas y posibles errores que pudieron haber surgido durante el desarrollo del estudio. A través del análisis, permitió inferir en ciertas características o tendencias de la población general, esto puede ser útil para tomar decisiones informadas o para realizar mejoras en los procesos.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 (N - 1) + z^2 p \times q}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza 95% (Tabla de valores Z = 1.96)

p = Probabilidad de éxito 50% = 50/100 = 0.5

q = Probabilidad de fracaso 1-p = 1-0.05 = 0.5

N = Tamaño de población, 71 víctimas de violencia de genero

e = Error de estimación máximo aceptado 5% = 0.05

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{71 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 (71 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 60$$

3.3.3 Muestreo

Se utilizó el muestreo de tipo no probabilístico aleatorio simple, tal como lo recomiendan Otzen y Manterola (2017). En este método, la selección de elementos de muestra se realiza mediante fórmula para determinar el número de la muestra.

3.3.4 Unidad de análisis

Personas víctimas de violencia de género de una entidad del sector público de Lima, 2023

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

López et al., (2018) refiere que la técnica, tiene como característica el recojo de la información suficiente, confiable y necesaria para el alcance de los objetivos y fines del estudio o investigación. En ese sentido, el presente estudio realizó dos encuestas cada una de 20 preguntas, a las personas seleccionadas.

Instrumentos

Para realizar la encuesta, se diseñó dos cuestionarios con 20 preguntas cada una, que midieron las dimensiones e indicadores de las variables de la investigación, mediante escala de Likert.

Encuesta

Constituye un procedimiento para recopilar datos e información, aplicable en distintos ámbitos como la investigación científica, sociología, psicología, economía y diversas disciplinas. En este

enfoque, se formulan preguntas a un número de individuos que representen al total de la población objetivo, con el propósito de obtener respuestas que sean relevantes y significativas, luego ser analizadas mediante métodos estadísticos, asimismo, se aplicó una encuesta a las ciudadanas/os víctimas afectadas por maltrato o violencia basado en el género,

Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario

Se diseñó un formulario estructurado, utilizando la escala de Likert dirigido a las personas afectadas por maltrato o violencia basada en el género en una entidad pública de Lima 2023. Para comprender cómo las personas perciben las variables en estudio y cómo se relacionan entre sí.

Validez y confiabilidad

Se buscó determinar si los instrumentos miden correctamente las variables, recurriéndose para ello a la validación mediante el método de análisis de juicio de expertos, la prueba de validez se realizó mediante la revisión y evaluación de los instrumentos por parte de tres especialistas en los temas vinculados a la variable y el problema, así como expertos en métodos de investigación, tras obtener la validez de los dos instrumentos, y se procedió a su respectiva aplicación.

Fiabilidad

Para verificar que los instrumentos miden las variables de manera consistente en diferentes momentos, se les sometió a pruebas de fiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach. Resultó que los instrumentos tienen un alto grado de confiabilidad.

Tabla 2

Alfa de Cronbach de la variable 1: Gobierno Digital y la variable 2: Calidad del Servicio y sus dimensiones

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	60

Interpretación

La prueba de Alfa de Cronbach de la base de información y datos de las variables gobierno digital y calidad del servicio, con sus dimensiones, obtuvo un valor de 0.880. Este valor indica que los instrumentos tienen un alto grado de fiabilidad, lo que los hace adecuados para su uso en la investigación.

3.5. Procedimientos

Se realizó una revisión bibliográfica sobre la problemática planteada, lo que permitió organizar, analizar y evaluar la información teórica disponible. Esto facilitó la operacionalización de variables, conduciendo a la elaboración de un instrumento, que en este caso fue cuestionario sobre la atención al usuario. Este cuestionario incluye preguntas de comprensión sencilla, junto con el diseño de la propuesta, se abordó a las personas que habían sufrido violencia de género y habían acudido a una entidad pública, para luego comenzar a recopilar datos.

3.6. Método de análisis de datos

Se uso el software SPSS 27 como instrumento de para el análisis estadístico, este programa nos ayudó a cumplir los objetivos establecidos en el estudio

3.7. Aspectos éticos

Según Carcausto y Morales (2017), La ética se basa en cuatro principios fundamentales: beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia.

Beneficencia:

Los datos obtenidos no fueron utilizados para perjudicar a nadie. Esto significa que los datos fueron utilizados de manera ética y responsable, respetando los derechos de las personas involucradas.

No maleficencia:

El presente trabajo no provocó ningún daño físico, psicológico o emocional a las personas involucradas en la investigación, siempre respetando los derechos de los demás, incluso cuando esto implica abstenerse de actuar.

Autonomía y justicia:

Durante la ejecución del trabajo las personas involucradas en la investigación fueron libres de ejercer sus derechos y su libre determinación y participación. Esto significa que las personas fueron informadas sobre el trabajo de investigación y sus derechos, y que fueron libres de participar o no en el trabajo.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 3

Escala de Likert de la dimensión accesibilidad para las víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023

ESCALA DE LIKERT	D1: ACCESIBILIDAD	
	f	%
Totalmente desacuerdo	16	5.33
En desacuerdo	116	38.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	144	48.00
De acuerdo	24	8.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	300	100.00

Nota. Base de datos de la variable calidad del servicio.

Interpretación

En relación a la dimensión accesibilidad el 5.33% de los encuestados respondieron que estaban totalmente desacuerdo, mientras que el 38.67% respondieron que estaban en desacuerdo, por otro lado, el 48% no se muestra ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 8% respondió que estaban de acuerdo y por último el 0% respondió que estaban totalmente de acuerdo.

Figura 1

Representación gráfica de la escala de Likert de la dimensión accesibilidad

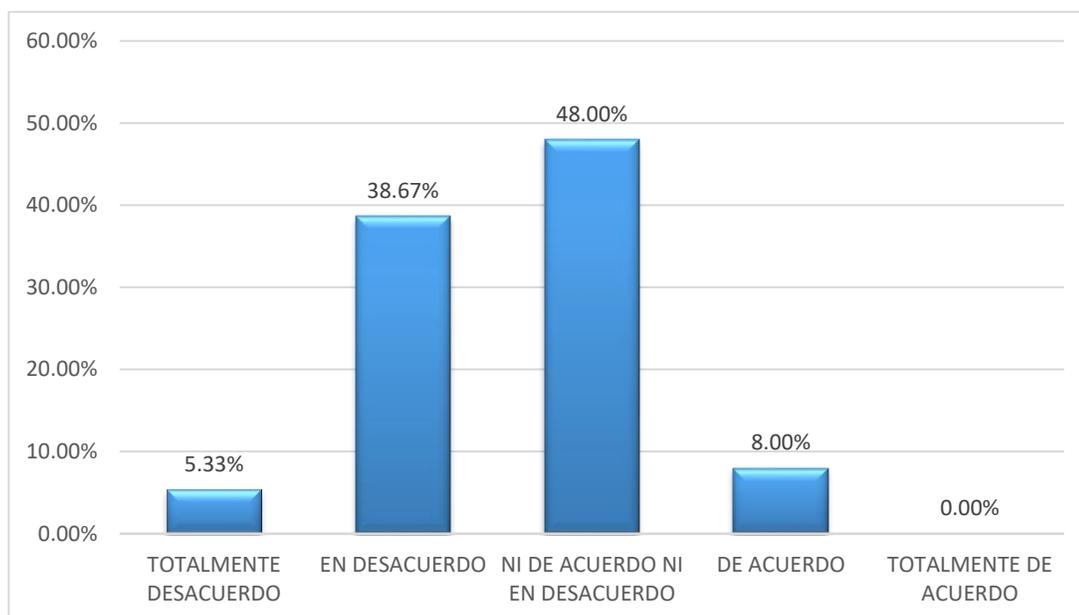


Tabla 4

Escala de Likert de la dimensión rapidez en la respuesta para las víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023

ESCALA DE LIKERT	D2: RAPIDEZ EN LA RESPUESTA	
	f	%
Totalmente desacuerdo	8	2.67
En desacuerdo	98	32.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	150	50.00
De acuerdo	44	14.67
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	300	100.00

Nota. Base de datos de la variable calidad del servicio.

Interpretación

En relación a la dimensión rapidez en la respuesta el 2.67% de los encuestados respondieron que estaban totalmente desacuerdo, mientras que el 32.67% respondieron que estaban en desacuerdo, por otro lado, el 50% respondió que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 14.67%

respondieron que estaban de acuerdo y por último el 0% respondió que estaban totalmente de acuerdo.

Figura 2

Representación gráfica de la escala de Likert de la dimensión rapidez en la respuesta



Tabla 5

Escala de Likert de la dimensión acceso a recursos de apoyo para las víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023

ESCALA DE LIKERT	D3: ACCESO A RECURSOS DE APOYO	
	f	%
Totalmente desacuerdo	8	2.67
En desacuerdo	104	34.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	144	48
De acuerdo	42	14
Totalmente de acuerdo	2	0.67
TOTAL	300	100.00

Nota. Base de datos de la variable calidad del servicio.

Interpretación

En relación a la dimensión acceso a recursos de apoyo el 2.67% de los encuestados respondieron que estaban totalmente desacuerdo, mientras que el 34.67% respondió estar en desacuerdo, por otro lado, el 48% respondió no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 14% respondieron que estaban de acuerdo y por último el 0.67% respondió que estaban totalmente de acuerdo

Figura 3

Representación gráfica de la escala de Likert de la dimensión acceso a recursos de apoyo

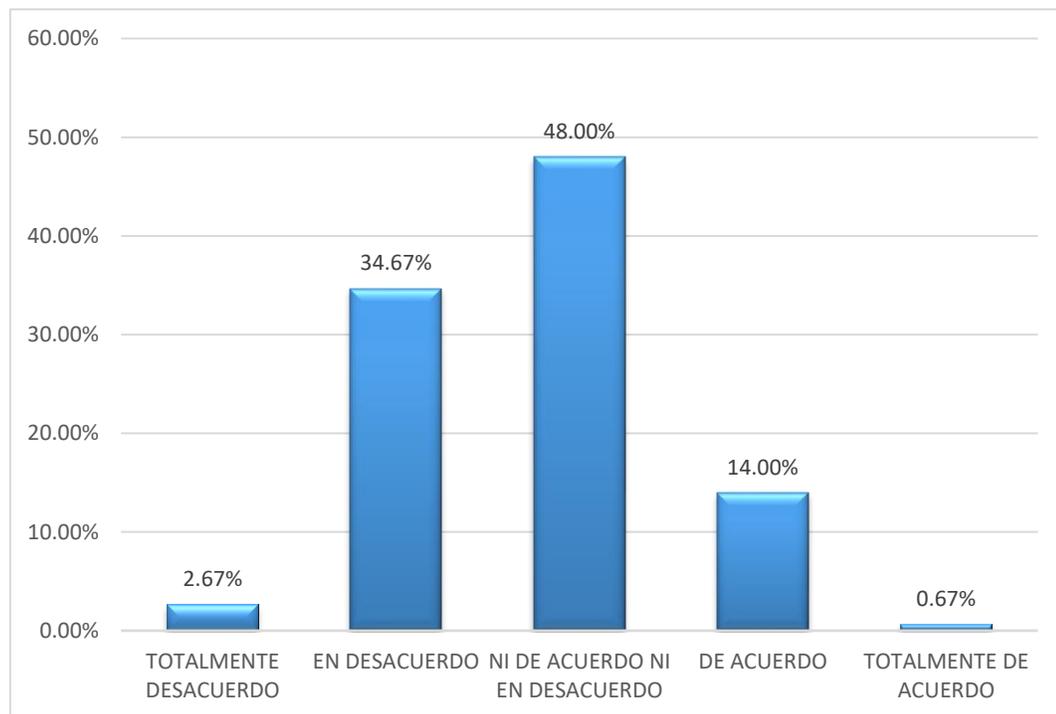


Tabla 6

Escala de Likert de la dimensión acceso a recursos de apoyo para las víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023

ESCALA DE LIKERT	D3: ACCESO A RECURSOS DE APOYO	
	f	%

Totalmente desacuerdo	8	2.67
En desacuerdo	104	34.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	144	44
De acuerdo	42	14
Totalmente de acuerdo	2	0.67
TOTAL	300	100.00

Nota. Base de datos de la variable calidad del servicio.

Interpretación

En relación a la dimensión acceso a recursos de apoyo el 2.67% de los encuestados respondieron que estaban totalmente desacuerdo, mientras que el 34.67% respondió que estaban en desacuerdo, por otro lado, el 48% respondió no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 14% respondieron que estaban de acuerdo y por último el 0.67% respondió que estaban totalmente de acuerdo

Figura 4

Representación gráfica de la escala de Likert de la dimensión acceso a recursos de apoyo

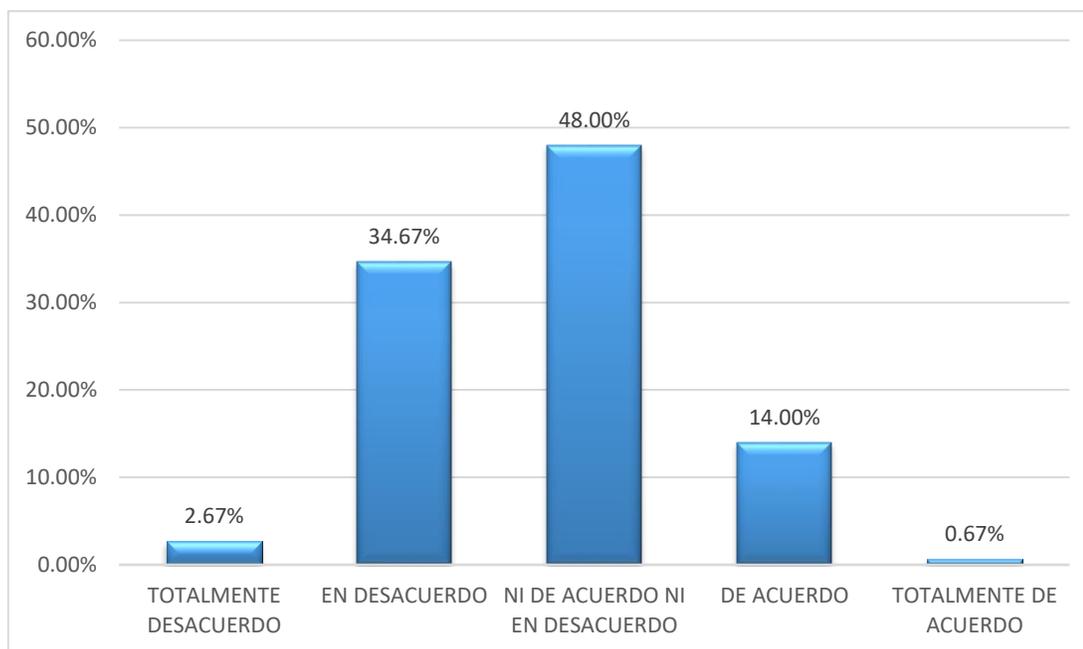


Tabla 7

Escala de Likert de la dimensión acceso a recursos de apoyo para las víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023

ESCALA DE LIKERT	D4: PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS	
	f	%
Totalmente desacuerdo	16	5.33
En desacuerdo	116	38.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	132	44
De acuerdo	34	11.33
Totalmente de acuerdo	2	0.67
TOTAL	300	100.00

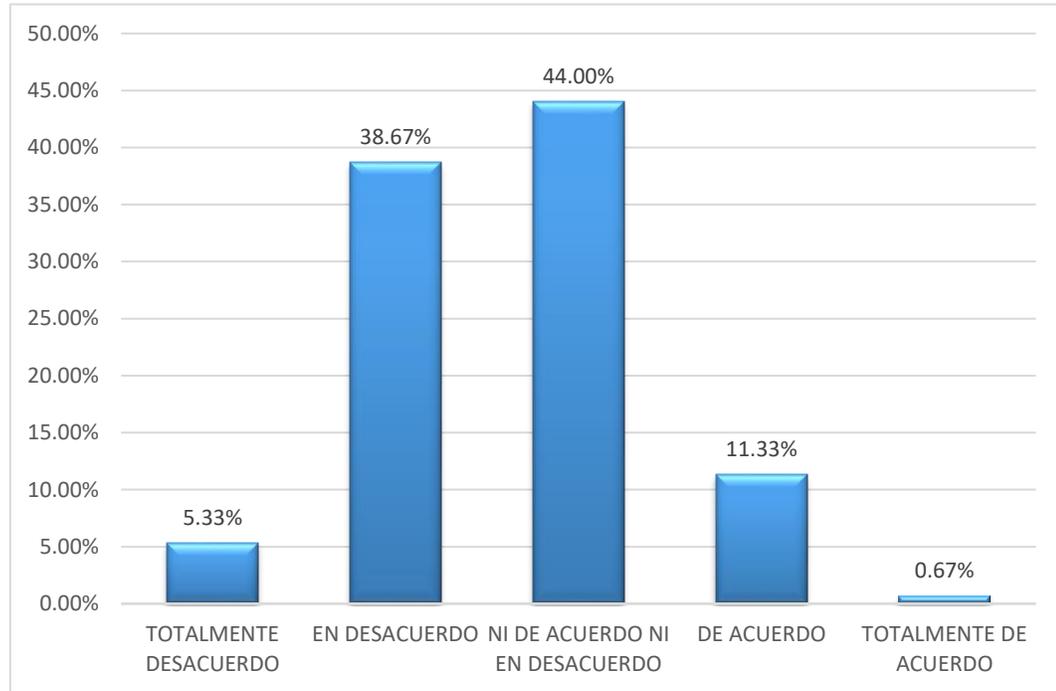
Nota. Base de datos de la variable calidad del servicio.

Interpretación

En relación a la dimensión privacidad y seguridad de datos el 5.33% de los encuestados respondieron que estaban totalmente desacuerdo, mientras que el 38.67% respondieron que estaban en desacuerdo, por otro lado, el 44% respondió no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. El 11.33% respondieron que estaban de acuerdo y por último el 0.67% respondió que estaban totalmente de acuerdo.

Figura 5

Representación gráfica de la escala de Likert de la dimensión privacidad y seguridad de datos



3.8. Análisis inferencial

Hipótesis General

Tabla 8

Pruebas de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Accesibilidad	,143	60	.004	,917	60	<.001
Rapidez en la respuesta	,106	60	.092	,965	60	,087
Acceso a recurso de apoyo	,130	60	,013	,948	60	,012
Privacidad y seguridad de datos	,151	60	,002	,938	60	,004
Calidad del servicio	,222	60	<.001	,856	60	<.001
Gobierno digital	,232	60	<.001	,828	60	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Al momento de analizar la información y debido que la muestra del presente estudio, está por encima de los 50 participantes, se tuvo en consideración el examen de Kolmogórov-Smirnov. Asimismo, se halló una distribución no normal, resultando un p-valor de $< \alpha$ (0,05). Por tanto, se tomó la decisión de usar la prueba de Rho de Spearman para hallar la correlación de ambas variables de la investigación, por lo cual es una prueba estadística no paramétrica.

Prueba de hipótesis general

Se planteó las siguientes hipótesis de correlación

H₀: No existe relación entre las políticas de gobierno digital y calidad del servicio en las víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023

H_a: Existe relación entre las políticas de gobierno digital y la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023

Tabla 9

Resultados estadísticos de la correlación entre la primera variable: gobierno digital y la segunda variable: calidad del servicio

Correlaciones				
			Gobierno Digital	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Gobierno Digital	Coeficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	60	60
	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	60	60

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

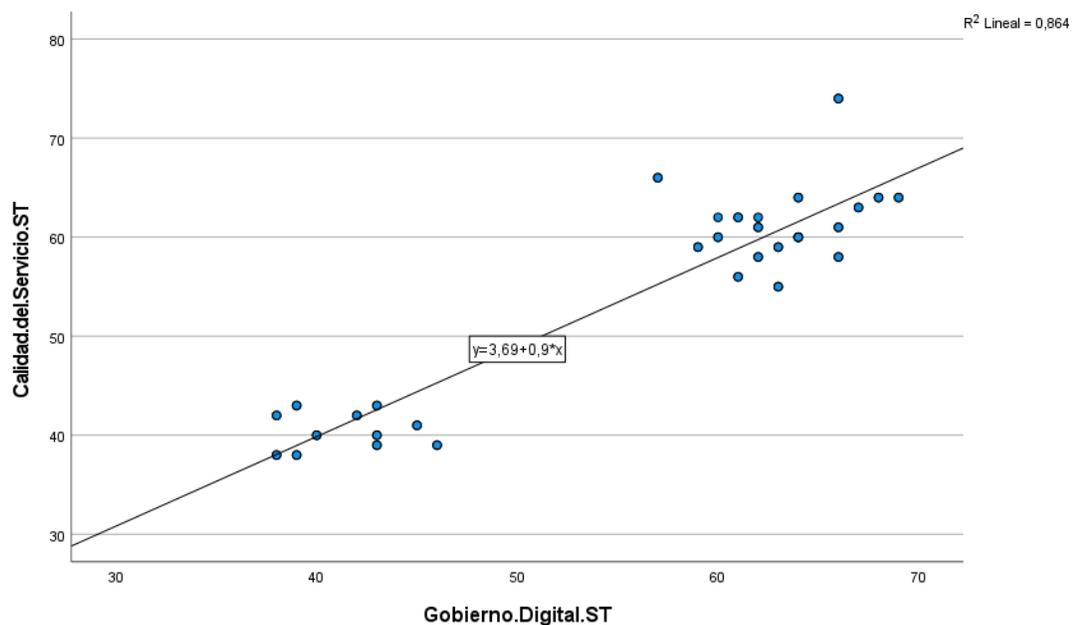
Nota. SPSS V27

Interpretación

La tabla 9 muestra la correlación de las variables gobierno digital y calidad del servicio, según la opinión de 60 víctimas de violencia de género que fueron atendidas en una entidad pública, mediante la correlación no paramétrica (Rho de Spearman) logrando un grado de relación de 0.776 entre ambas variables, evidenciando correlación fuerte sobre las mismas, con un nivel de significativo de 0.001, es decir altamente significativo ya que $p < 0.05$, aceptándose la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula.

Figura 6

Diagrama de dispersión entre la variable gobierno digital y la variable calidad del servicio



Prueba de Objetivos específicos 1

H₁: Existe relación entre las políticas de gobierno digital y la accesibilidad en la mejora de la calidad del servicio en las víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023

H₂: No existe relación entre las políticas de gobierno digital y la accesibilidad en la mejora de la calidad del servicio en las víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023

Tabla 10

Resultados estadísticos de la correlación entre la primera variable: gobierno digital y la primera dimensión de la segunda variable: accesibilidad

Correlaciones				
			Accesibilidad	Gobierno Digital
Rho de Spearman	Accesibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,797**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	60	60
	Gobierno Digital	Coeficiente de correlación	,797**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	60	60

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

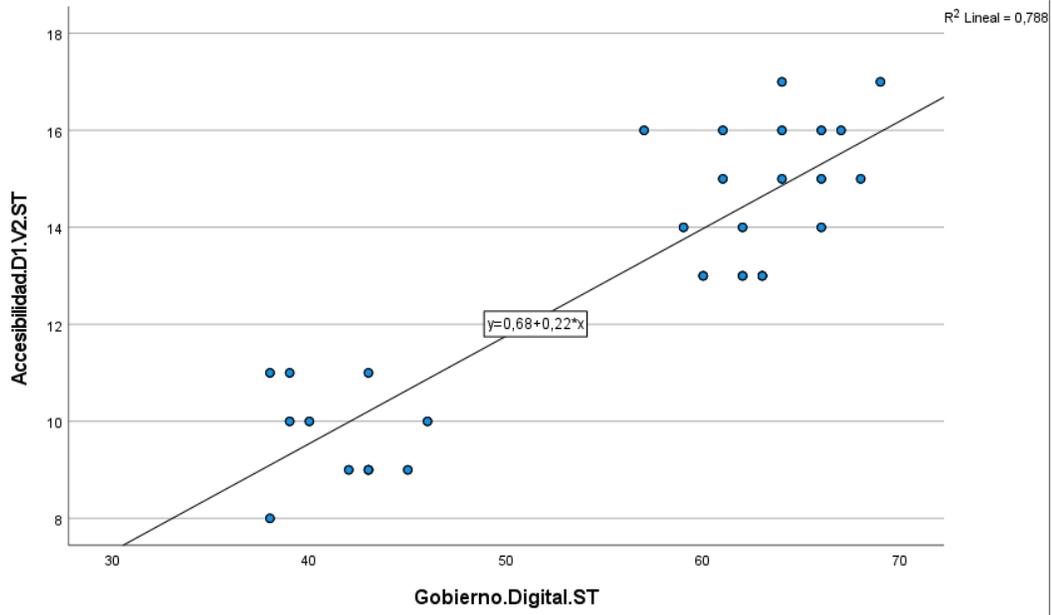
Nota. Base de datos del gobierno digital y la calidad del servicio

Interpretación

Según los datos obtenidos, la relación de la variable gobierno digital y la accesibilidad resultó ser positiva y alta, con valores de relación de Rho = 0.797, reflejando que el gobierno digital y la accesibilidad optimiza la calidad de los servicios en las víctimas de violencia de género en una entidad pública de Lima 2023, también se encuentran relacionados, demostrando que la accesibilidad a las plataformas digitales para la atención de víctimas de maltrato están disponibles y accesibles al público en general lo cual favorece una calidad de servicio a las víctimas de maltrato basado en el género. Además, para determinar si la hipótesis se cumple, se considera el valor de significancia, que en este caso es menor que 0,001, considerado como inferior al 0.05, afirmando que la distribución tiene una significancia alta, por lo tanto, rechazándose la afirmación de la hipótesis nula, según como se señala en la tabla 10.

Figura 7

Diagrama de dispersión entre la variable gobierno digital y la primera dimensión de la segunda variable calidad del servicio



Prueba de Objetivos específicos 2

H3: Existe relación entre las políticas de gobierno digital y la rapidez en la respuesta para la mejora de la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023

H4: No existe relación entre las políticas de gobierno digital y la rapidez en la respuesta para la mejora de la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023

Tabla 11

Resultados estadísticos de la correlación entre la primera variable: gobierno digital y la segunda dimensión de la segunda variable: rapidez en la respuesta

Correlaciones

			Rapidez en la respuesta	Gobierno Digital
Rho de Spearman	Rapidez en la respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,675**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	60	60
	Gobierno Digital	Coefficiente de correlación	,675**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	60	60

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

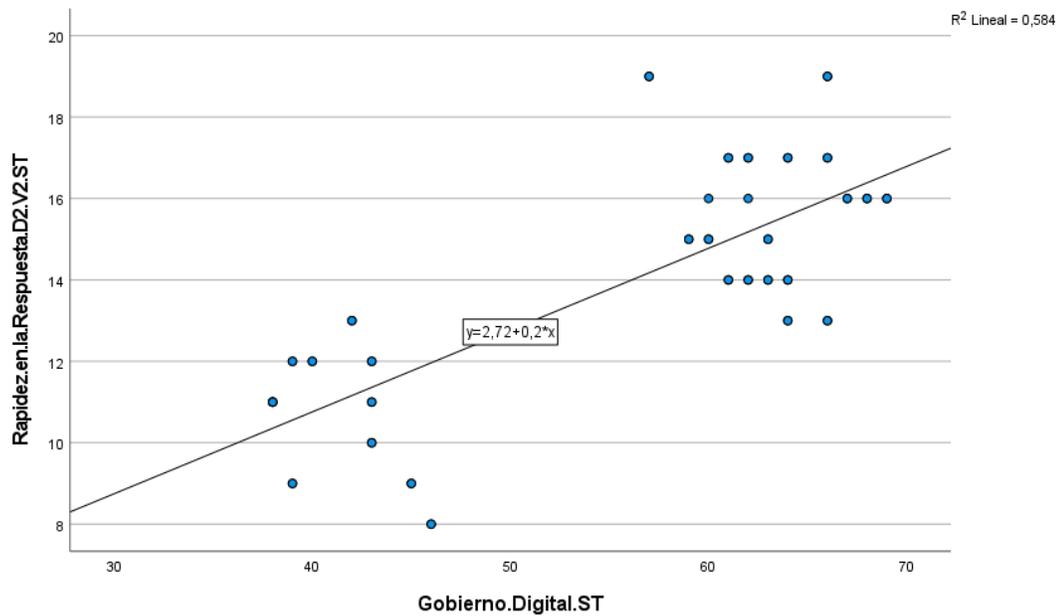
Nota. Base de datos del gobierno digital y la calidad del servicio

Interpretación

Según los datos obtenidos, se halló una correlación entre las variable y la dimensión es mediana, resultando un valor de correlación de $Rho = 0.675$, concluyendo que el gobierno digital y la rapidez en la respuesta optimiza la calidad del servicio en las personas afectadas por maltrato o violencia de género en una entidad pública de Lima 2023, también se encuentran relacionados, demostrando la eficiencia del tiempo de respuesta de la entidad pública a las denuncias relacionadas con casos de violencia de género, lo cual favorece una calidad de servicio a personas afectadas por maltrato basado en género. Además, para determinar si la hipótesis se cumple, se consideró el valor de significancia, que en este caso es menor que 0,001, considerado como inferior al 0.05, logrando asegurar que la distribución tiene un nivel de significancia alta, rechazando la hipótesis nula, según se aprecia en la tabla 11.

Figura 8

Diagrama de dispersión entre la variable gobierno digital y la primera dimensión de la segunda variable calidad del servicio



Prueba de Objetivos específicos 3

H5: Existe relación entre las políticas de gobierno digital y el acceso a recursos de apoyo en la mejora de la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023.

H6: No existe relación entre las políticas de gobierno digital y el acceso a recursos de apoyo en la mejora de la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023.

Tabla 12

Resultados estadísticos de la correlación entre la primera variable: gobierno digital y la tercera dimensión de la segunda variable: acceso a recursos de apoyo

Correlaciones			Acceso a recursos de apoyo	Gobierno Digital
Rho de Spearman	Acceso recursos apoyo	a Coeficiente de correlación	1,000	,784**
		Sig. (bilateral)		<.001

	N	60	60
Gobierno Digital	Coefficiente de correlación	,784**	1,000
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	60	60

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

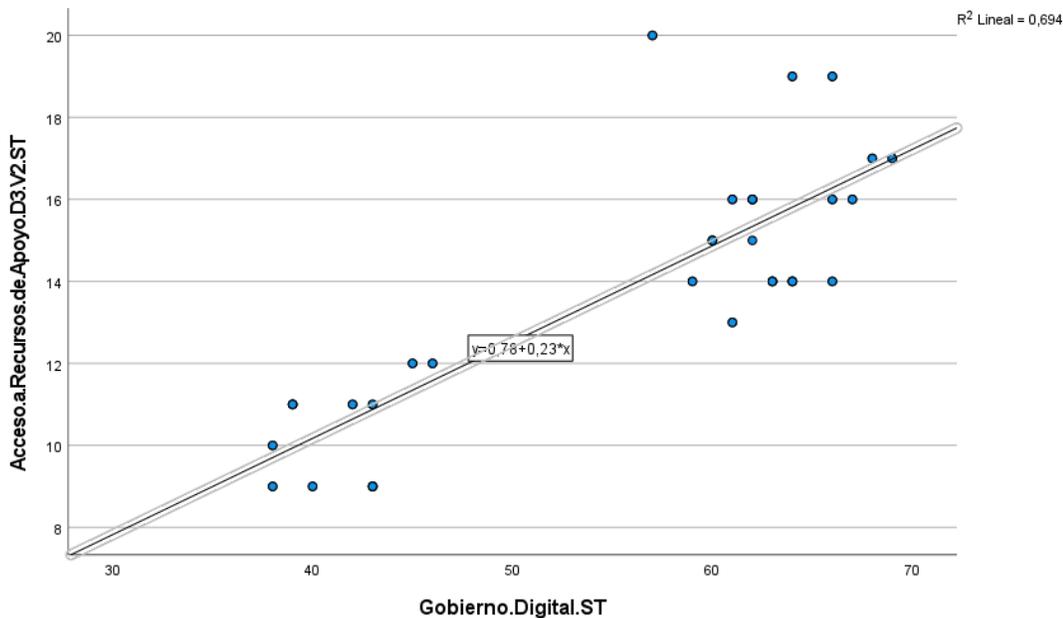
Nota. Base de datos del gobierno digital y la calidad del servicio

Interpretación

Según los datos obtenidos, se obtuvo una correlación entre gobierno digital y el acceso a recursos de apoyo es de tipo positiva y alta, de valor de relación de $Rho = 0.784$, resultando que el gobierno digital y el acceso a recursos de apoyo mejora la calidad del servicio en las personas afectada por maltrato basado en género en una entidad pública de Lima 2023, por lo que también se encuentran relacionados, demostrando que existe una variedad adecuada de recursos disponibles para las personas afectadas por maltrato o violencia basada en género a través de las plataformas digitales de la entidad pública, lo cual favorece una calidad de servicio a las personas afectadas por maltrato. Además, a fin de determinar si la hipótesis se cumple, se consideró el valor de significancia, que en este caso es menor que 0,001, considerado como inferior al 0.05, afirmando una distribución de significancia alta, rechazando la afirmación de la hipótesis nula, según se observa en la tabla 12.

Figura 9

Diagrama de dispersión entre la variable gobierno digital y la tercera dimensión de la segunda variable acceso a recursos de apoyo



Prueba de Objetivos específicos 4

H7: Existe relación entre las políticas de gobierno digital y la privacidad y seguridad de datos en la mejora de la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023.

H8: No existe relación entre las políticas de gobierno digital y la privacidad y seguridad de datos en la mejora de la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023.

Tabla 13

Resultados estadísticos de la correlación entre la primera variable: gobierno digital y la cuarta dimensión de la segunda variable: privacidad y seguridad de datos

Correlaciones	
Privacidad y seguridad de datos	Gobierno Digital

Rho de Spearman	Privacidad y seguridad de datos	Coeficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)		<.001
		N	60	60
Gobierno Digital		Coeficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	<.001	
		N	60	60

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

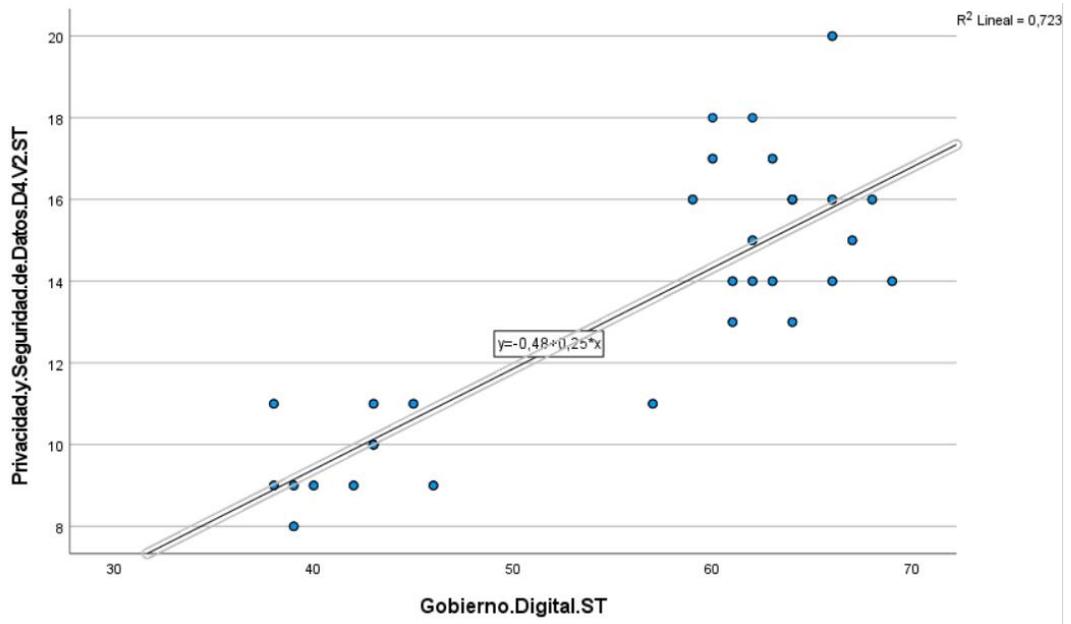
Nota. Base de datos del gobierno digital y la calidad del servicio

Interpretación

Según los datos obtenidos, en la correlación entre gobierno digital y la privacidad y/o seguridad de los datos es positiva y alta, obteniéndose el valor de relación de $Rho = 0.797$, resultando esto fortalece la calidad del servicio en las ciudadanas y ciudadanos víctimas basada en el género en una entidad pública de Lima 2023, los cuales se hallan correlacionados, concluyendo que las políticas de privacidad de la entidad pública garantizan adecuadamente la confidencialidad y privacidad de los datos personales y cualquier información de las ciudadanas afectadas por maltrato basado en género, lo cual favorece una calidad de servicio a las víctimas. Además, para determinar si la hipótesis se cumple, se considera el valor de significancia, que en este caso es menor que 0,001, considerado como inferior al 0.05, afirmando una alta significancia en la distribución, rechazando la afirmación de la hipótesis nula, según se indica en la tabla 13.

Figura 10

Diagrama de dispersión entre la variable gobierno digital y la cuarta dimensión de la segunda variable privacidad y seguridad de datos



V. DISCUSIÓN

Para poder discutir los resultados del estudio, que se centran en el objetivo general su busca si hay relación entre lo que se denomina políticas de gobierno digital y la calidad de un servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública de Lima, 2023, es necesario analizarlos a profundidad, según los datos obtenidos, el valor de la relación entre las variables es de $Rho = 0.776$, indicando correlación fuerte, observando además que el valor de una de las variables, está relacionada con el valor de la otra. Además, para determinar si la hipótesis se cumple, se considera el valor de significancia, que en este caso es inferior a 0,05. Este valor es muy bajo, afirmándose por tanto que la distribución de los datos tiene un nivel significancia alto, en consecuencia, a partir de esta afirmación, se ha rechazado la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna. Concluyendo que las políticas de un estado digital sí favorecen la calidad de servicio en las personas vulneradas por maltrato o violencia de género de una entidad pública de Lima.

Lo resuelto en este trabajo de investigación resulta simili con los hallazgos de los estudios llevados a cabo por Chereque (2022), en el municipio de La Esperanza, hallando que el 55.3% de los encuestados considera que el servicio del SISFOH es medio. Recomendándose la continuidad en la implementación de las medidas locales para mejorar el gobierno digital. Esto ayudará que lo servicios de tal entidad vaya de la mano con los avances tecnológicos actuales en beneficio de la ciudadanía.

Basándose en lo descrito y en comparación con el estudio anterior, Gil-García et al., (2018) mencionan que el gobierno digital es importante porque permite a los ciudadanos realizar sus trámites de forma rápida, sencilla y segura, sin tener que desplazarse a las oficinas gubernamentales. La conclusión principal de la investigación es que el gobierno digital es un sistema extenso,

complejo y cambiante que abarca un conjunto de dimensiones fundamentales, que sin embargo pueden con la debida aplicación e implementación, favorecer la administración pública en beneficio de la ciudadanía en general. Asimismo, está demostrado que, en la coyuntura actual, la digitalización de los procesos en los servicios del estado, hacer más rápida la atención de algunas funciones o servicios, facilitando y ahorrando tiempos y costos tanto en las instituciones, como en la vida de las personas.

El trabajo de investigación busco específicamente conocer si las políticas de gobierno digital y la accesibilidad, se hallan relacionadas en la optimización de la calidad del servicio en las afectadas por violencia, de una entidad del sector público. Los hallazgos obtenidos ratifican la relación de las variables mencionadas. El valor de la relación entre tales es de 0,797, lo que se considera una correlación fuerte. Además, para analizar si la hipótesis se cumple, se considera el valor de sig. = 0,001. Este valor está por debajo del 0,05, resultando una altamente significancia en la distribución, la aseveración realizada lleva a concluir que la hipótesis nula no se cumple.

Lo arribado en el estudio coincide además con los hallazgos alcanzados por Amaringo (2022) en el marco de su investigación desarrollada con el fin de evaluar si variable de calidad y gobierno digital, están relacionadas. El estudio concluyó de manera general que existió una relación directa y significativa entre las variables estudiadas, evidenciando la importancia de la digitalización de los estados, a fin de favorecer la calidad de sus servicios diversos. Con ello se hallan más aportes teóricos a favor de la digitalización de los procesos que pueden favorecer cada uno de los servicios que ofrecen las entidades públicas de índole nacional, regional y local.

Otro objetivo que presento el estudio fue conocer la relación entre las políticas de gobierno digital y la rapidez en la respuesta para el mejoramiento del servicio dirigido a las personas víctimas de violencia de género. En ese

sentido, se logró encontrar que existe una relación entre las variables, evidenciando una correspondencia medianamente fuerte entre variables, alcanzando un 0,675 como índice de correlación, Además, para analizar el cumplimiento de la hipótesis, se tiene en cuenta el grado de significación, $p=0.000$. Este valor es menor al 1% ($p<0.01$), demostrando una probabilidad baja de que los resultados se hallen suscritos por el azar. Por lo tanto, se puede afirmar que la distribución reflejada es significativamente alta, rechazando la hipótesis nula. Se concluye la existencia de una relación entre las políticas de gobierno digital y la rapidez en la respuesta para optimizar la calidad del servicio en las víctimas de violencia de género, demostrando la eficiencia del tiempo de respuesta de la entidad pública a las denuncias relacionadas con casos de violencia.

Los resultados del estudio coinciden con los hallazgos y la conclusión de Torres (2022) el cual tuvo la finalidad de conocer la relación entre administración de justicia y gobierno digital. La investigación evidencia una relación positiva, aunque débil, entre las variables. Por lo que se tiene sustento teórico de que la digitalización también puede favorecer a las entidades del sector justicia, logrando mejor y mayor celeridad y oportunidad en estos procesos que normalmente suelen ser dilatados y hostiles

Los hallazgos del estudio, en relación a los objetivos específicos, se centró en conocer como la política de digitalización del gobierno se relaciona con el acceso a recursos de apoyo en el fortalecimiento de la calidad del servicio en personas afectadas por maltrato. Se obtuvo un resultado de 0,784 como coeficiente de correlación, evidenciando una relación fuerte. Demostrando que existe una variedad adecuada de recursos disponibles para las personas afectadas por maltrato fundado en género a través de las plataformas digitales de la entidad pública.

Los resultados del estudio coinciden con las investigaciones desarrolladas por Sernaque (2022) el cual busco conocer si existe o no, una relación entre el gobierno electrónico y la calidad de los servicios del estado, en una institución pública del estado, del sector justicia. Al igual que el presente estudio, el trabajo de Sernaque, concluyó que el gobierno electrónico está relacionado con la calidad del servicio, de manera significativa con una correlación positiva moderada de 0,550. Esto indica que se ha implementado un adecuado manejo de las tecnologías dentro de tal institución pública del sector justicia. Sirviendo como marco referencial para impulsar acciones que transversalicen la digitalización de los servicios que ofrecen los operadores y servidores del sector público de justicia.

Los hallazgos del estudio, buscaron específicamente conocer la correlación entre las políticas de digitalización del estado y la privacidad y seguridad de datos en la optimización de la calidad del servicio en las personas afectadas por maltrato o violencia de género. Al respecto, se señala que las políticas del gobierno digital, y la privacidad y seguridad de datos, garantizan adecuadamente la confidencialidad de la información personal de las ciudadanas/os afectadas por maltrato o violencia basada en el género, favoreciendo la calidad del servicio.

Los resultados del estudio coinciden resultados logrados por Menacho (2022), en su investigación que desarrolló con la finalidad de conocer si existe relación entre la calidad de los servicios del municipio de Huaylas y las políticas que establece el gobierno digital. Concluyendo al igual que el presente estudio, que la digitalización de los servicios contribuye a la mejora de la calidad del mismo, no solo en las entidades de índole nacional, sino también en aquellas que poseen injerencia local, favoreciendo a cada ciudadano de cada lugar del país.

VI. CONCLUSIONES

1. Se halló que entre las variables planteadas en el presente trabajo de investigación o a víctimas de violencia de género, existe una relación positiva y altamente significativa en una entidad del sector público de Lima 2023. Obteniendo un valor de 0,001, y por un coeficiente de correlación Rho de 0,776. Esto significa que una entidad pública que adopte el gobierno digital tiene altas probabilidades de brindar un buen servicio en los diversos ámbitos y sectores del estado, de manera nacional, regional y local, hacia la población.
2. El estudio halló una relación significativamente alta positiva y fuerte entre las políticas de gobierno digital y la accesibilidad en la optimización de la calidad de la atención a víctimas de violencia de género en una entidad pública de Lima 2023, con un 0.797 como coeficiente de correlación, Esto significa que los valores de la variable y la dimensión tienden a aumentar o disminuir juntas. El valor significativo de $p=0.001$ es por debajo del 1%, demostrando una correlación entre las variables altamente significativa.
3. Se evidencia la relación positiva, medianamente fuerte y significativamente alta entre las políticas de estado digital y la rapidez en la respuesta para el fortalecimiento de la calidad del servicio a víctimas de violencia de género en una entidad pública de Lima 2023, con un 0.675 de coeficiente de correlación. Esto significa que los valores de la variable y la dimensión tienden a aumentar o disminuir juntas, pero no tan fuertemente como en el caso de una correlación fuerte. El $p=0.001$ es por debajo del 1%, evidenciando una correlación entre las variables altamente significativa.
4. En el estudio realizado, se encontró una relación significativamente alta positiva y fuerte entre las políticas de gobierno digital y el acceso a recursos de apoyo para optimizar la calidad del servicio a ciudadanas/os

víctimas de violencia de género en una entidad pública de Lima 2023, El coeficiente de relación fue de 0.784 indica que la relación es altamente significativa.

5. En la investigación realizada, se halló que las políticas de gobierno digital y la privacidad y seguridad de los datos tienen una relación positiva, fuerte y altamente significativamente, para el realce de la calidad del servicio a víctimas de violencia de género en una entidad pública de Lima 2023, Con un 0,744 de correlación de Spearman.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda que las entidades públicas que ofrecen atención digital a las víctimas de violencia, deben implementar mejoras continuas, enfocándose en la celeridad de los procesos y la accesibilidad a los servicios y estas mejoras deben tener como objetivo garantizar que las víctimas reciban la atención que necesitan de manera rápida, eficiente y sin obstáculos.
- 2.** Las entidades públicas que brindan protección a las víctimas de violencia deben mejorar la rapidez de la respuesta a sus necesidades. Esto se puede lograr mejorando los aspectos tecnológicos y gráficos de los servicios digitales. De esta manera, las víctimas podrán acceder a los servicios de manera más fácil y rápida.
- 3.** Las entidades públicas deben incorporar en su gestión las ventajas y características que ofrece la tecnología, con el fin de modernizar y adaptar la atención a personas afectadas por violencia basada en género. Esta incorporación debe darse de manera transversal en la entidad, desde la planificación y la gestión, hasta la atención directa a las víctimas.
- 4.** Las entidades públicas deben desarrollar y aplicar políticas que pongan a las víctimas de violencia en el centro de las estrategias de gobierno digital. Estas políticas deben tener como fin atender las demandas, necesidades, opiniones y sugerencias de las personas víctimas, y utilizar estos datos para mejorar constantemente los servicios digitales.
- 5.** Las entidades públicas deben desarrollar e implementar políticas de gobierno digital que tengan el fin de mejorar el servicio en víctimas de violencia de género, estas políticas deben incluir plataformas digitales

interactivas y accesibles que permitan a las víctimas acceder fácilmente a información relevante, recursos de apoyo y servicios.

REFERENCIAS

- Abimbola, B., Ekpudu, J., & Kuye, O. (2021). Contributions And Theoretical Approach To Total Quality Management. *Unilag Journal of Business*, 7(2), 1-13. <http://ujb.unilag.edu.ng/article/view/1348>
- Abu Bakar, H., Rozilawati , R., & Dian Indrayani , J. (2021). Modernización de sistemas heredados para un gobierno digital centrado en el ciudadano: un modelo conceptual. *Sustainability-MDPI*, 13112(23), 13. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su132313112>
- Aditya, T., Ningrum, S., Nurasa, H., & Irawati, I. (2023). Community needs for the digital divide on the smart city policy. *Heliyon*, 9(8), 1-15. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18932>
- Alegre, L., & Padilla, R. (2023). Digital government, state modernization and citizen service. Considerations in a digital government strategy in Peru. *VISUAL Review. International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura*, 13(2), 1-8. <https://doi.org/https://doi.org/10.37467/revvisual.v10.4567>
- Almeida, L., Prieto, M., Ferreira, A., Bermejo, M., Ferrando, M., & Ferrándiz, C. (01 de 06 de 2010). Intelligence assessment: Gardner multiple intelligence theory as an alternative. *Learning and Individual Differences*, 20(3), 225-230. <https://doi.org/10.1016/j.lindif.2009.12.010>
- Amaringo Ramírez, M. M. (2022). *Gobierno digital y calidad del servicio en la Dirección Regional de Agricultura de San Martín, 2022 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96691>
- Araujo, M., Reinhard, N., & Cunha, M. (2018). Electronic government services in Brazil: An analysis based on measures of access and users' internet skills. *Revista de Administração Pública*, 4(52), 676-694. <https://doi.org/https://www.scopus.com/results/results.uri?sort=plf->
- Arcenales, R., & Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública de Ecuador. *Espirales Revista multidisciplinaria de investigación*,

- 3(26), 30.
https://doi.org/https://content.ebscohost.com/cds/retrieve?content=AQICAHioQh6vaQ1f_660avHqehX5LEStxh3GpqBCg7yJ_AGctQHjY6gYmsiUY-
- Balushi, T. (2016). Exploring the dimensions of electronic government service quality. *Proceedings of the International Conference on Software Engineering and Knowledge Engineering.*, 341-344.
<https://doi.org/https://sqa.pure.elsevier.com/en/publications/exploring-the-dimensions-of-electronic-government-service-quality>
- Barragán, X., & Naranjo, C. (s.f.). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador [Tesis de doctorado - Universidad Andina Simón Bolívar de Ecuador]*. Repositorio UASB.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-BarraganFactores.pdf>
- Bernhard, I., Norström, L., Snis, U., Gråsjö, U., & Gellerstedt, M. (2018). Degree of Digitalization and Citizen Satisfaction: A Study of the Role of Local e-Government in Sweden. *Electronic Journal of e-Government*, 16(1), pp59-71-pp59-71. <https://academic-publishing.org/index.php/ejeg/article/view/651>
- Carcausto, H., & Carcausto, J. (2017). Publications on ethics in the research process in indexed. *Revista Peruvian biomedical journals*, 78(2), 166-170.
<https://doi.org/http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v78n2/a09v78n2.pdf>
- Carrión, G. (s.f.). *Estrategias en la implementación de gobierno electrónico para mejorar la gestión pública en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque [Tesis de maestría - Universidad Señor de Sipán de Lambayeque]*. Repositorio UPSS.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6320>
- Castro Sola, M. (2016). *Internet de las Cosas, Privacidad y Seguridad [Tesis de grado, Universidad de Jaen]*. Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/10953.1/7999>

- Chereque Pretel, M. R. (2022). *El gobierno digital y la calidad de servicio en el SISFOH en la Municipalidad distrital de La Esperanza, 2021 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87453>
- Criado, I., & Garcia, R. (2013). Electronic government, management and public policies: Current status and future trends in Latin America. *Revista SciELO*(22), 08. https://doi.org/http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S140510792013000400001
- Díaz Hernández, R., Cajún Méndez, J., & Gómez Xul, G. (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen. *Digital Publisher CEIT, Vol. 6 Edición especial*(6-1), 1-14. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866>
- Enríquez, A., & Sáenz, C. (2021). Primeras lecciones y desafíos de la pandemia de COVID-19 para los países del SICA. *Estudios y Perspectivas-Sede Subregional de la CEPAL en México*, 189, 106. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/11362/46802>
- Espinoza, J. (2021). La calidad del servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- García Valdés, V., & García Núñez, A. (2021). *Transición de gobierno electrónico a gobierno digital un estudio de la política nacional de explotación de datos (Big data) en el municipio de Valledupar [Tesis de maestría, Universidad Cooperativa de Colombia, Contaduría Pública]*. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/33122>
- Gaviria, L., Urquijo, A., Pérez Bustos, T., & Duque, J. (2018). *Género y cuidado: Teorías, escenarios y políticas*. Universidad Nacional de Colombia. <https://doi.org/https://n9.cl/48b0f>
- Gil Garcia, J., Dawes, S., & Pardo, T. (2018). Digital government and public management research: finding the crossroads. *Public Management Review*,

20(5), 633-646.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1327181>

González, M. (2010). Género y construcción de ciudadanía: Propuesta de un programa de liderazgo para la participación política de las mujeres en el ámbito local. *Scielo - Comunidad y Salud*, 8(2), 49-60. <https://doi.org/https://n9.cl/93ihm>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. *6ta Edicion*(736). <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Jacob, D., Fudzee, M., Salamat, M., Kasim, S., Mahdin, H., & Ramli, T. (2017). Modelling End-User of Electronic-Government Service: The Role of Information quality, System Quality and Trust. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 226, 012096. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1088/1757-899X/226/1/012096>

Janowski, T. (2016). Implementing Sustainable Development Goals with Digital Government – Aspiration-capacity gap. *Government Information Quarterly*, 33(4), 603-613. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.12.001>

López Chaves, R. (2019). Importancia de los recursos digitales. *Revista Universitaria De Informática RUNIN*, 4(7), 114–119. <https://doi.org/https://revistas.udenar.edu.co/index.php/runin/article/view/6038>

López, L., Labbé, C., López, L., & Labbé, C. (2018). Instrumentos de recolección de datos en formato digital: No hay que asumir equivalencia sin evidencia. *Revista médica de Chile*, 146(6), 815-816. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872018000600547815>

Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*(34), 181-209. https://doi.org/http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es.

- Menacho Cano, J. (2022). *Gobierno digital y la calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de Huaylas Caraz, 2022 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105178>
- Minaya Rodriguez, S. (2022). *Caracterización del gobierno digital en la calidad de servicio de las entidades del Estado, Huaraz, Ancash [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/119258>
- Mora, X. (2020). La transparencia como instrumento para erradicar la violencia contra las mujeres. *Revista Mexicana de Ciencias Penales*, 3(11), 3-18. <https://doi.org/https://doi.org/10.57042/rmcp.v3i11.316>
- Ojeda Rivera, J., & Rojas Chati, W. (2022). *Participación ciudadana y medidas de protección en la Ley 30364 – ley contra la violencia familiar, Rímac, 2022 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105964>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Paco, W. (s.f.). *Gobierno electrónico y la gestión administrativa en la gerencia de administración y finanzas de la Municipalidad Distrital de Yauli del 2019 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]*. Repositorio UNH. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3822/TESIS-2021POSGRADO-EMPRESARIALES-PACO%20HUAMANI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paricio Esteban, P., Bruno Carlos, T., Alonso Romero, E., & García Alcober, M.-a. (2020). Webs y portales de transparencia para la participación ciudadana en la gestión de las relaciones públicas con los stakeholders locales. *Editorial Profesional de la información / Information Professional*, 29(3), 1-17. <https://doi.org/https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.35>
- Rezaei, J., Kothadiya, O., Tavasszy, L., & Kroesen, M. (2018). Qualiassessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL anBWM. *Tourism*

- Management*, 66, 85-9.
<https://doi.org/https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517717302583>
- Rodríguez, G. (2004). Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transparencia de la gestión pública. *Sistema de Información Científica Redalyc*, SN 2145-9355(21), 1-23.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85102101>
- Rodríguez, R., Vera, P., & Marko, I. (2015). El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5), 187.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18294/relais.2015.187-196>
- Romero-Rodríguez, L., Tejedor, S., & Montealegre, M. (2021). Actitudes populistas y percepciones de la opinión pública y los medios de comunicación: Estudio correlacional comparado entre España y Colombia. *Revista Latina de Comunicación Social*(79), 43-66.
<https://doi.org/https://doi.org/10.4185/RLCS-2021-1507>
- Ruiz, Y. (2017). Accesibilidad usando las tecnologías de la información y la comunicación. 4, 25-38. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/ce.v4i0.5650>
- Salazar Espinoza, J. (2021). *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55533>
- Sernaque Juárez, D. (2022). *Gobierno electrónico para mejorar la calidad del servicio en el Ministerio Público – Piura [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/106932>
- Soto Abanto, S. (2018). Variables, dimensiones e indicadores en una tesis. *Creative Commons Reconocimiento*. Tesisciencia.
<https://tesisciencia.com/2018/08/20/tesis-variables-dimensiones-indicadores/>

- Torres Francia, D. (2022). *Gobierno digital y administración de justicia de una corte superior de justicia de la ciudad de Lima, 2022 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101175>
- Valbuena, R. (2021). *El ocaso de las ciencias sociales: Crítica fundamentada a su Venezuela*. Casa del libro. https://books.google.com.pe/books?id=J-dBEAAAQBAJ&pg=PA75&dq=esquema+correlacional+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjclaDx1_H6AhV5A7kGHULrAkW4KBD0AXoECAoQA#g#v=onepage&q=correlacional&f=true
- Vasilenko, L., & Vitaly, Z. (2020). Digitalización de la administración pública en Rusia: riesgos, incidencias, problemas. *Revista Sociología digital: Direcciones de investigaciones*, 2(3), 4-16. <https://doi.org/https://digitalsociology.guu.ru/jour/article/view/41/36>
- Ye, X., Su, X., Yao, Z., Dong, L.-A., Lin, Q., & Yu, S. (2023). How Do Citizens View Digital Government Services? Study on Digital Government Service Quality Based on Citizen Feedback. *Shih-Wei Lin*, 11(14), 1-24. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/math11143122>
- Yovera, C., & Rodríguez, J. (2018). El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones*, 10(22), 26-28. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6577557.pdf>
- Zapata, C., & Arraiza, P. (2018). Desafíos de la Inclusión Digital: antecedentes, problemáticas y medición de la Brecha Digital de Género. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 7(2), 1-37. <https://doi.org/http://scielo.edu.uy/pdf/pcs/v7n2/1688-7026-pcs-7-02-00121.pdf>

ANEXO 1:

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gobierno Digital	El término gobierno digital se refiere al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en el ámbito gubernamental, con el objetivo de mejorar la entrega de información y servicios en la gestión pública Rodríguez et al., (2015)	Se aplicó un cuestionario a usuarios víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023, la variable se descompuso en cuatro dimensiones y se elaboraron 5 preguntas por cada dimensión.	Feedback y participación ciudadana	Ítem 1-5	Escala de Likert
			Transparencia en procesos digitales	Ítem 6-10	
			Sensibilidad de género	Ítem 11-15	
			Inclusión digital y equidad	Ítem 16-20	
Calidad del Servicio	La calidad de servicio en la administración pública se refiere a la medida en que los servicios proporcionados por las instituciones gubernamentales cumplen con las expectativas y necesidades de los ciudadanos y otros usuarios, este concepto implica la entrega eficiente, efectiva y equitativa de servicios públicos, así como la satisfacción de los usuarios durante el proceso de interacción con los servicios digitales en la administración pública Espinoza (2021)	Se aplicó un cuestionario a usuarios víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023, la variable se descompuso en cuatro dimensiones y se elaboraron 5 preguntas por cada dimensión.	Accesibilidad	Ítem 21-25	Escala de Likert
			Rapidez en la respuesta	Ítem 26-30	
			Acceso a recursos de apoyo	Ítem 31-35	
			Privacidad y seguridad de datos	Ítem 36-40	

ANEXO 2:

Instrumento de recolección de datos

Políticas de gobierno digital y calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023

Agradecemos tu participación en esta encuesta, la cual tiene como objetivo determinar la relación entre las políticas de gobierno digital y la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública de Lima 2023. Tu opinión es esencial para identificar los procesos de mejora en los servicios digitales en el gobierno.

**Instrucciones

- Por favor, lee cada pregunta cuidadosamente y selecciona la opción que mejor refleje tu opinión o experiencia.
- Utiliza la escala de Likert proporcionada para expresar tu nivel de acuerdo o desacuerdo.
- Edad
- Genero
- Especialidad
- Área de trabajo
- Tiempo de trabajo

Escala de Likert

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: GOBIERNO DIGITAL						
N°	ITEMS	Escala de Calificación				
		1	2	3	4	5
D1: FEEDBACK Y PARTICIPACION CIUDADANA						
1	¿Está usted de acuerdo en que la entidad debería llevar a cabo encuestas ciudadanas periódicas para evaluar la efectividad de los servicios digitales destinados a víctimas de violencia de género?					
2	¿Considera que la frecuencia de las encuestas ciudadanas es crucial para garantizar la participación activa de las víctimas en la mejora continua de los servicios digitales?					
3	¿Cree que la participación en consultas públicas contribuye significativamente a mejorar la calidad de los servicios digitales para víctimas de violencia de género?					
4	¿Cree que la entidad pública muestra disposición para recibir y considerar las sugerencias ciudadanas relacionadas con la mejora de políticas y servicios vinculados a la violencia de género?					
5	¿Considera que la entidad pública responde de manera clara y comprensible a los comentarios y consultas realizadas por la ciudadanía en temas relacionados con la violencia de género?					
D2: TRANSPARENCIA EN PROCESOS DIGITALES						

6	<i>¿Cree que la entidad proporciona un acceso claro y accesible a la documentación relevante, como protocolos y procedimientos, relacionados con la atención a víctimas de violencia de género en sus canales digitales?</i>					
7	<i>¿Considera que la entidad pública presenta de manera clara y comprensible los procedimientos digitales que deben seguirse para obtener servicios relacionados con la atención a víctimas de violencia de género?</i>					
8	<i>¿Considera que la información proporcionada por la entidad pública en sus canales digitales sobre violencia de género se mantiene actualizada y relevante para las necesidades de las víctimas?</i>					
9	<i>¿Cómo consideras la percepción de las víctimas de violencia de género con respecto a la seguridad de la información proporcionada a través de los servicios digitales de la entidad pública?</i>					
10	<i>¿Considera que la entidad pública garantiza adecuadamente la confidencialidad de la información sensible relacionada con casos de violencia de género a través de sus plataformas digitales?</i>					
D3: SENSIBILIDAD DE GENERO						
11	<i>¿Considera que la documentación y los contenidos en línea de la entidad pública reflejan un enfoque consciente y claro hacia la igualdad de género, abordando específicamente las necesidades y preocupaciones de las víctimas de violencia de género?</i>					
12	<i>¿En qué medida las políticas de gobierno digital implementadas por las entidades públicas demuestran sensibilidad de género en su diseño y ejecución para la atención a las víctimas de violencia de género?</i>					
13	<i>¿Las interfaces y contenidos de las herramientas digitales son inclusivos y respetan la diversidad de género, evitando estereotipos y prejuicios?</i>					
14	<i>¿Considera que existe un mecanismo claro para que las víctimas de violencia de género denuncien cualquier incidente de discriminación o insensibilidad de género en el uso de las herramientas digitales?</i>					
15	<i>¿En qué medida considera que las entidades públicas, a través de sus políticas de gobierno digital, ha adoptado términos y expresiones no discriminatorios y respetuosos con la diversidad de género al comunicar información y servicios destinados a las víctimas de violencia de género?</i>					
D4: INCLUSION DIGITAL Y EQUIDAD						
16	<i>¿En qué medida considera que los programas de inclusión digital implementados por las entidades públicas han sido efectivos para empoderar a las víctimas de violencia de género en el uso de herramientas tecnológicas?</i>					
17	<i>¿Existe un programa específico de inclusión digital que facilite el acceso a las herramientas digitales a aquellas víctimas de violencia de género que puedan tener limitaciones tecnológicas?</i>					
18	<i>¿La entidad pública realiza campañas de concientización sobre la importancia de la inclusión digital en el contexto de la violencia de género?</i>					
19	<i>¿Las herramientas digitales implementadas tienen en cuenta la diversidad cultural y lingüística, asegurando la inclusión de todas las víctimas de violencia de género?</i>					
20	<i>¿Se recopila información demográfica detallada al implementar políticas de gobierno digital para evaluar y mejorar la inclusión y equidad en el acceso a los servicios para las víctimas de violencia de género?</i>					

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

Instrucciones: Estimados (a) servidores (a), solicito su colaboración en llenado de la presente encuesta, la información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración. Se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Su aporte será de mucho interés en esta investigación. La escala de calificación comprende:

(1) Totalmente en desacuerdo, **(2)** En desacuerdo, **(3)** Ni de acuerdo ni en desacuerdo, **(4)** De acuerdo, **(5)** Totalmente de acuerdo.

N°	ITEMS	Escala de Calificación				
		1	2	3	4	5
D1: ACCESIBILIDAD						
1	<i>¿Considera que las plataformas digitales diseñadas para la atención de víctimas de violencia de género están fácilmente disponibles y accesibles para el público objetivo?</i>					
2	<i>¿Considera que las plataformas digitales utilizadas para brindar servicios a víctimas de violencia de género incorporan un lenguaje inclusivo que respeta la diversidad de identidades de género?</i>					
3	<i>¿Son accesibles las herramientas y plataformas digitales de la entidad pública para proporcionar servicios y apoyo a las víctimas de violencia de género, teniendo en cuenta la facilidad de uso, la adaptabilidad a diferentes capacidades y la inclusión de funciones de accesibilidad para personas con discapacidades?</i>					
4	<i>¿Considera que las políticas de gobierno digital ofrecen una variedad adecuada de canales de información (por ejemplo, sitio web, aplicaciones móviles, líneas telefónicas) para que las víctimas de violencia de género accedan a los servicios y recursos disponibles?</i>					
5	<i>¿En qué medida las políticas de gobierno digital implementadas garantizan una interfaz amigable y fácil de usar para las víctimas de violencia de género, considerando la simplicidad en la navegación, la claridad en la presentación de información y la adaptabilidad a diferentes niveles de alfabetización digital?</i>					
D2: RAPIDEZ EN LA RESPUESTA						
6	<i>¿Cómo perciben las víctimas de violencia de género el tiempo de respuesta de la entidad pública a sus consultas y solicitudes a través de los canales digitales disponibles?</i>					
7	<i>¿Cómo evaluaría la eficiencia del tiempo de respuesta de la entidad pública a las denuncias relacionadas con casos de violencia de género?</i>					
8	<i>¿En qué medida las políticas de gobierno digital implementadas han mejorado la eficiencia y rapidez en la atención a las víctimas de violencia de género en comparación con métodos tradicionales de atención?</i>					
9	<i>¿Considera que las plataformas digitales implementadas para la atención de víctimas de violencia de género brindan respuestas de manera rápida y oportuna?</i>					
10	<i>¿En qué medida está satisfecho/a con el tiempo que toma la entidad pública para atender y responder a las denuncias de violencia de género?</i>					
D3: ACCESO A RECURSOS DE APOYO						
11	<i>¿Cómo evalúan las víctimas de violencia de género la disponibilidad y accesibilidad de información relevante sobre recursos de apoyo a través de los canales digitales de la entidad pública?</i>					
12	<i>¿En qué medida las políticas de gobierno digital han facilitado el acceso a servicios de apoyo psicológico, legal y social para las víctimas de violencia de género?</i>					

13	<i>¿Considera que la información proporcionada sobre los recursos disponibles para víctimas de violencia de género a través de las plataformas digitales de la entidad pública es clara y comprensible?</i>					
14	<i>¿Está satisfecho con el tiempo que la entidad pública tarda en responder a las solicitudes de apoyo presentadas por las víctimas de violencia de género a través de canales digitales?</i>					
15	<i>¿Considera que las plataformas digitales de la entidad pública ofrecen acceso a una gama diversa de recursos específicos para abordar diferentes situaciones de violencia de género?</i>					
D4: PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS						
16	<i>¿Cómo perciben las víctimas de violencia de género la seguridad de sus datos personales al utilizar los servicios digitales proporcionados por la entidad pública?</i>					
17	<i>¿Existen mecanismos claros y transparentes que informen a las usuarias sobre cómo se manejan y protegen sus datos personales en el marco de las políticas de gobierno digital?</i>					
18	<i>¿Cree que las políticas de privacidad de la entidad pública garantizan adecuadamente la confidencialidad de la información personal de las víctimas de violencia de género?</i>					
19	<i>¿Se siente confiado/a en la seguridad de sus datos personales proporcionados a través de los mecanismos de encriptación implementados por la entidad pública?</i>					
20	<i>¿Considera que la entidad pública ha establecido de manera efectiva la confidencialidad y restricción de acceso a los datos sensibles de las víctimas de violencia de género?</i>					

ANEXO 3

Consentimiento informado

Título de la investigación: “Políticas de gobierno digital y calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023”. Investigador (a) (es): Lopez Hualpa Jose Luis

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “Políticas de gobierno digital y calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023”, cuyo objetivo es: Determinar la relación que existe entre las políticas del gobierno digital y la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023”. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo. Aprobado por la autoridad correspondiente de la universidad.

Impacto del problema de la investigación:

Esto implica explorar cómo las herramientas digitales y las estrategias gubernamentales pueden mejorar o afectar directamente la atención y el apoyo ofrecidos a la población vulnerable, teniendo en cuenta factores como la accesibilidad, la eficacia y la sensibilidad de género. En última instancia, el impacto del problema radica en mejorar la respuesta institucional y la calidad de los servicios destinados a las víctimas de violencia de género a través de la implementación de políticas de gobierno digital.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Políticas de gobierno digital y calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de una entidad pública de la institución del departamento de Lima, Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar algún beneficio individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio para mejorar la calidad de los servicios destinados

a las víctimas de violencia de género a través de la implementación de políticas de gobierno digital.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a): Lopez Hualpa Jose Luis, email: jlopezhu26@ucvvirtual.edu.pe, y Docente asesor: León Marrou María Elena, email: mleon@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 4:

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento.

Cuestionario para medir el grado de relación que existe entre las políticas de gobierno digital y la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública de Lima, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de estas sean utilizados eficientemente para mejorar la calidad de los servicios destinados a las víctimas de violencia de género a través de la implementación de políticas de gobierno digital. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ 1

APELLIDOS Y NOMBRES	:	Veronikha Janet, Santa Cruz Rondoy		
GRADO PROFESIONAL	:	Maestría	(X)	
	:	Doctor	()	
ÁREA DE FORMACIÓN ACADÉMICA	:	Clinica	()	Educativa ()
	:	Social	()	Organizacional (X)
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:	:	Asesora Legal de la Coordinación Nacional de las Fiscalías Especializadas en Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar.		
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	:	Ministerio Público – Distrito Fiscal de Lima Centro		
TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL ÁREA:	:	de 2 a 4 años ()		
	:	Mas de 5 años (X)		

2. PROPOSITO DE LA EVALUACION

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. PRESENTACION DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado por José Luis López Hualpa, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GOBIERNO DIGITAL

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D1: FEEDBACK Y PARTICIPACION CIUDADANA	¿Está usted de acuerdo en que la entidad debería llevar a cabo encuestas ciudadanas periódicas para evaluar la efectividad de los servicios digitales destinados a víctimas de violencia de género?	4	4	4	
	¿Considera que la frecuencia de las encuestas ciudadanas es crucial para garantizar la participación activa de las víctimas en la mejora continua de los servicios digitales?	4	3	4	
	¿Cree que la participación en consultas públicas contribuye significativamente a mejorar la calidad de los servicios digitales para víctimas de violencia de género?	4	4	4	
	¿Cree que la entidad pública muestra disposición para recibir y considerar las sugerencias ciudadanas relacionadas con la mejora de políticas y servicios vinculados a la violencia de género?	4	4	4	
	¿Considera que la entidad pública responde de manera clara y comprensible a los comentarios y consultas realizadas por la ciudadanía en temas relacionados con la violencia de género?	4	4	3	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D2: TRANSPARENCIA EN PROCESOS DIGITALES	¿Cree que la entidad proporciona un acceso claro y accesible a la documentación relevante, como protocolos y procedimientos, relacionadas con la atención a víctimas de violencia de género en sus canales digitales?	4	4	4	
	¿Considera que la entidad pública presenta de manera clara y comprensible los procedimientos digitales que deben seguirse para obtener servicios relacionados con la atención a víctimas de violencia de género?	4	4	4	
	¿Considera que la información proporcionada por la entidad pública en sus canales digitales sobre violencia de género se mantiene actualizada y relevante para las necesidades de las víctimas?	3	4	4	
	¿Cómo consideras la percepción de las víctimas de violencia de género con respecto a la seguridad de la información proporcionada a través de los servicios digitales de la entidad pública?	4	4	4	
	¿Considera que la entidad pública garantiza adecuadamente la confidencialidad de la información sensible relacionada con casos de violencia de género a través de sus plataformas digitales?	4	4	4	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	¿Considera que la documentación y los contenidos en línea de la entidad pública	4	4	4	

D3: SENSIBILIDAD DE GÉNERO	reflejan un enfoque consciente y claro hacia la igualdad de género, abordando específicamente las necesidades y preocupaciones de las víctimas de violencia de género?				
	¿En qué medida las políticas de gobierno digital implementadas por las entidades públicas demuestran sensibilidad de género en su diseño y ejecución para la atención a las víctimas de violencia de género?	4	4	4	
	¿Las interfaces y contenidos de las herramientas digitales son inclusivos y respetan la diversidad de género, evitando estereotipos y prejuicios?	4	3	4	
	¿Considera que existe un mecanismo claro para que las víctimas de violencia de género denuncien cualquier incidente de discriminación o insensibilidad de género en el uso de las herramientas digitales?	4	4	4	
	¿En qué medida considera que las entidades públicas, a través de sus políticas de gobierno digital, ha adaptado términos y expresiones no discriminatorios y respetuosos con la diversidad de género al comunicar información y servicios destinados a las víctimas de violencia de género?	4	4	4	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D4: INCLUSION DIGITAL Y EQUIDAD	¿En qué medida considera que los programas de inclusión digital implementados por las entidades públicas han sido efectivos para empoderar a las víctimas de violencia de género en el uso de herramientas tecnológicas?	4	4	4	
	¿Existe un programa específico de inclusión digital que facilite el acceso a las herramientas digitales a aquellas víctimas de violencia de género que puedan tener limitaciones tecnológicas?	3	4	4	
	¿La entidad pública realiza campañas de concientización sobre la importancia de la inclusión digital en el contexto de la violencia de género?	4	4	4	
	¿Las herramientas digitales implementadas tienen en cuenta la diversidad cultural y lingüística, asegurando la inclusión de todas las víctimas de violencia de género?	4	3	4	
	¿Se recopila información demográfica detallada al implementar políticas de gobierno digital para evaluar y mejorar la inclusión y equidad en el acceso a los servicios para las víctimas de violencia de género?	4	4	4	

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DEL SERVICIO

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D1: ACCESIBILIDAD	¿Considera que las plataformas digitales diseñadas para la atención de víctimas de violencia de género están fácilmente disponibles y accesibles para el público objetivo?	4	4	4	
	¿Considera que las plataformas digitales utilizadas para brindar servicios a víctimas de violencia de género incorporan un	4	4	4	

	<i>lenguaje inclusivo que respete la diversidad de identidades de género?</i>				
	<i>¿Son accesibles las herramientas y plataformas digitales de la entidad pública para proporcionar servicios y apoyo a las víctimas de violencia de género, teniendo en cuenta la facilidad de uso, la adaptabilidad a diferentes capacidades y la inclusión de funciones de accesibilidad para personas con discapacidades?</i>	4	4	4	
	<i>¿Considero que las políticas de gobierno digital ofrecen una variedad adecuada de canales de información (por ejemplo, sitio web, aplicaciones móviles, líneas telefónicas) para que las víctimas de violencia de género accedan a los servicios y recursos disponibles?</i>	3	4	4	
	<i>¿En qué medida las políticas de gobierno digital implementadas garantizan una interfaz amigable y fácil de usar para las víctimas de violencia de género, considerando la simplicidad en la navegación, la claridad en la presentación de información y la adaptabilidad a diferentes niveles de alfabetización digital?</i>	4	4	4	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D2: RAPIDEZ EN LA RESPUESTA	<i>¿Cómo perciben las víctimas de violencia de género el tiempo de respuesta de la entidad pública a sus consultas y solicitudes a través de los canales digitales disponibles?</i>	4	4	4	
	<i>¿Cómo evaluaría la eficiencia del tiempo de respuesta de la entidad pública a las denuncias relacionadas con casos de violencia de género?</i>	3	4	4	
	<i>¿En qué medida las políticas de gobierno digital implementadas han mejorado la eficiencia y rapidez en la atención a las víctimas de violencia de género en comparación con métodos tradicionales de atención?</i>	4	4	4	
	<i>¿Considera que las plataformas digitales implementadas para la atención de víctimas de violencia de género brindan respuestas de manera rápida y oportuna?</i>	3	4	4	
	<i>¿En qué medida está satisfecho/a con el tiempo que toma la entidad pública para atender y responder a las denuncias de violencia de género?</i>	3	4	4	
	<i>¿Cómo perciben las víctimas de violencia de género el tiempo de respuesta de la entidad pública a sus consultas y solicitudes a través de los canales digitales disponibles?</i>	4	4	4	
	Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia
D3: ACCESO A RECURSOS DE APOYO	<i>¿Cómo evalúan las víctimas de violencia de género la disponibilidad y accesibilidad de información relevante sobre recursos de apoyo a través de los canales digitales de la entidad pública?</i>	4	4	4	
	<i>¿En qué medida las políticas de gobierno digital han facilitado el acceso a servicios de apoyo psicológico, legal y social para las víctimas de violencia de género?</i>	4	4	4	
	<i>¿Considera que la información proporcionada sobre los recursos disponibles para víctimas de violencia de género a través de las plataformas digitales de la entidad pública es clara y comprensible?</i>	4	4	4	

	¿Está satisfecho con el tiempo que la entidad pública tarda en responder a las solicitudes de apoyo presentadas por las víctimas de violencia de género a través de canales digitales?	3	4	4	
	¿Considera que las plataformas digitales de la entidad pública ofrecen acceso a una gama diversa de recursos específicos para abordar diferentes situaciones de violencia de género?	4	4	4	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D4: PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS	¿Cómo perciben las víctimas de violencia de género la seguridad de sus datos personales al utilizar los servicios digitales proporcionados por la entidad pública?	4	4	4	
	¿Existen mecanismos claros y transparentes que informen a las usuarias sobre cómo se manejan y protegen sus datos personales en el marco de las políticas de gobierno digital?	4	4	4	
	¿Cree que las políticas de privacidad de la entidad pública garantizan adecuadamente la confidencialidad de la información personal de las víctimas de violencia de género?	4	4	4	
	¿Se siente confiado/a en la seguridad de sus datos personales proporcionados a través de los mecanismos de encriptación implementados por la entidad pública?	4	4	4	
	¿Considera que la entidad pública ha establecido de manera efectiva la confidencialidad y restricción de acceso a los datos sensibles de las víctimas de violencia de género?	3	4	4	



Mag. Veronikha Janet Santa Cruz Rondoy
Abogada
DNI: 41283615

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento.

Cuestionario para medir el grado de relación que existe entre las políticas de gobierno digital y la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública de Lima, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de estas sean utilizados eficientemente para mejorar la calidad de los servicios destinados a las víctimas de violencia de género a través de la implementación de políticas de gobierno digital. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ 1

APELLIDOS Y NOMBRES	: Pedro Elias, Vilela Adrianzen			
GRADO PROFESIONAL	Maestría	(X)		
	Doctor	()		
ÁREA DE FORMACIÓN ACADÉMICA	Clínica	()	Educativa	()
	Social	()	Organizacional	(X)
ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:	: Fiscal Adjunto Provincial de la Fiscalía Superior Especializada en Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar de Lima Centro			
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	: Ministerio Publico – Distrito Fiscal de Lima Centro			
TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL ÁREA:	: de 2 a 4 años ()			
	: Mas de 5 años (X)			

2. PROPOSITO DE LA EVALUACION

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. PRESENTACION DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado por José Luis López Hualpa, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GOBIERNO DIGITAL

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D1: FEEDBACK Y PARTICIPACION CIUDADANA	¿Está usted de acuerdo en que la entidad debería llevar a cabo encuestas ciudadanas periódicas para evaluar la efectividad de los servicios digitales destinados a víctimas de violencia de género?	4	4	4	
	¿Considera que la frecuencia de las encuestas ciudadanas es crucial para garantizar la participación activa de las víctimas en la mejora continua de los servicios digitales?	4	3	3	
	¿Cree que la participación en consultas públicas contribuye significativamente a mejorar la calidad de los servicios digitales para víctimas de violencia de género?	3	4	4	
	¿Cree que la entidad pública muestra disposición para recibir y considerar las sugerencias ciudadanas relacionadas con la mejora de políticas y servicios vinculados a la violencia de género?	4	3	4	
	¿Considera que la entidad pública responde de manera clara y comprensible a los comentarios y consultas realizadas por la ciudadanía en temas relacionados con la violencia de género?	3	4	4	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D2: TRANSPARENCIA EN PROCESOS DIGITALES	¿Cree que la entidad proporciona un acceso claro y accesible a la documentación relevante, como protocolos y procedimientos, relacionados con la atención a víctimas de violencia de género en sus canales digitales?	4	3	4	
	¿Considera que la entidad pública presenta de manera clara y comprensible los procedimientos digitales que deben seguirse para obtener servicios relacionados con la atención a víctimas de violencia de género?	3	4	4	
	¿Considera que la información proporcionada por la entidad pública en sus canales digitales sobre violencia de género se mantiene actualizada y relevante para las necesidades de las víctimas?	4	4	4	
	¿Cómo consideras la percepción de las víctimas de violencia de género con respecto a la seguridad de la información proporcionada a través de los servicios digitales de la entidad pública?	4	4	3	
	¿Considera que la entidad pública garantiza adecuadamente la confidencialidad de la información sensible relacionada con casos de violencia de género a través de sus plataformas digitales?	3	4	4	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	¿Considera que la documentación y los contenidos en línea de la entidad pública	4	3	4	

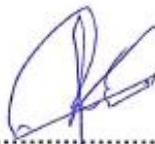
D3: SENSIBILIDAD DE GÉNERO	<i>reflejan un enfoque consciente y claro hacia la igualdad de género, abordando específicamente las necesidades y preocupaciones de las víctimas de violencia de género?</i>	4	4	3	
	<i>¿En qué medida las políticas de gobierno digital implementadas por las entidades públicas demuestran sensibilidad de género en su diseño y ejecución para la atención a las víctimas de violencia de género?</i>	3	4	4	
	<i>¿Las interfaces y contenidos de las herramientas digitales son inclusivos y respetan la diversidad de género, evitando estereotipos y prejuicios?</i>	4	4	3	
	<i>¿Considera que existe un mecanismo claro para que las víctimas de violencia de género denuncien cualquier incidente de discriminación o insensibilidad de género en el uso de las herramientas digitales?</i>	3	4	4	
	<i>¿En qué medida considera que las entidades públicas, a través de sus políticas de gobierno digital, ha adoptado términos y expresiones no discriminatorios y respetuosos con la diversidad de género al comunicar información y servicios destinados a las víctimas de violencia de género?</i>	4	4	4	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D4: INCLUSIÓN DIGITAL Y EQUIDAD	<i>¿En qué medida considera que los programas de inclusión digital implementados por las entidades públicas han sido efectivos para empoderar a las víctimas de violencia de género en el uso de herramientas tecnológicas?</i>	3	4	4	
	<i>¿Existe un programa específico de inclusión digital que facilite el acceso a las herramientas digitales a aquellas víctimas de violencia de género que puedan tener limitaciones tecnológicas?</i>	4	4	4	
	<i>¿La entidad pública realiza campañas de concientización sobre la importancia de la inclusión digital en el contexto de la violencia de género?</i>	4	3	3	
	<i>¿Las herramientas digitales implementadas tienen en cuenta la diversidad cultural y lingüística, asegurando la inclusión de todas las víctimas de violencia de género?</i>	3	4	4	
	<i>¿Se recopila información demográfica detallada al implementar políticas de gobierno digital para evaluar y mejorar la inclusión y equidad en el acceso a los servicios para las víctimas de violencia de género?</i>	4	4	3	

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DEL SERVICIO

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D1: ACCESIBILIDAD	<i>¿Considera que las plataformas digitales diseñadas para la atención de víctimas de violencia de género están fácilmente disponibles y accesibles para el público objetivo?</i>	4	3	4	
	<i>¿Considera que las plataformas digitales utilizadas para brindar servicios a víctimas de violencia de género incorporan un</i>	3	4	4	

	<i>lenguaje inclusivo que respeta la diversidad de identidades de género?</i>				
	<i>¿Son accesibles las herramientas y plataformas digitales de la entidad pública para proporcionar servicios y apoyo a las víctimas de violencia de género, teniendo en cuenta la facilidad de uso, la adaptabilidad a diferentes capacidades y la inclusión de funciones de accesibilidad para personas con discapacidades?</i>	4	3	4	
	<i>¿Considera que las políticas de gobierno digital ofrecen una variedad adecuada de canales de información (por ejemplo, sitio web, aplicaciones móviles, líneas telefónicas) para que las víctimas de violencia de género accedan a los servicios y recursos disponibles?</i>	4	4	3	
	<i>¿En qué medida las políticas de gobierno digital implementadas garantizan una interfaz amigable y fácil de usar para las víctimas de violencia de género, considerando la simplicidad en la navegación, la claridad en la presentación de información y la adaptabilidad a diferentes niveles de alfabetización digital?</i>	4	3	4	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D2: RAPIDEZ EN LA RESPUESTA	<i>¿Cómo perciben las víctimas de violencia de género el tiempo de respuesta de la entidad pública a sus consultas y solicitudes a través de los canales digitales disponibles?</i>	4	3	4	
	<i>¿Cómo evaluaría la eficiencia del tiempo de respuesta de la entidad pública a las denuncias relacionadas con casos de violencia de género?</i>	4	3	4	
	<i>¿En qué medida las políticas de gobierno digital implementadas han mejorado la eficiencia y rapidez en la atención a las víctimas de violencia de género en comparación con métodos tradicionales de atención?</i>	4	4	3	
	<i>¿Considera que las plataformas digitales implementadas para la atención de víctimas de violencia de género brindan respuestas de manera rápida y oportuna?</i>	4	4	3	
	<i>¿En qué medida está satisfecho/a con el tiempo que toma la entidad pública para atender y responder a las denuncias de violencia de género?</i>	4	3	4	
	<i>¿Cómo perciben las víctimas de violencia de género el tiempo de respuesta de la entidad pública a sus consultas y solicitudes a través de los canales digitales disponibles?</i>	3	4	4	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D3: ACCESO A RECURSOS DE APOYO	<i>¿Cómo evalúan las víctimas de violencia de género la disponibilidad y accesibilidad de información relevante sobre recursos de apoyo a través de los canales digitales de la entidad pública?</i>	4	4	3	
	<i>¿En qué medida las políticas de gobierno digital han facilitado el acceso a servicios de apoyo psicológico, legal y social para las víctimas de violencia de género?</i>	3	4	4	
	<i>¿Considera que la información proporcionada sobre los recursos disponibles para víctimas de violencia de género a través de las plataformas digitales de la entidad pública es clara y comprensible?</i>	4	4	3	

	<i>¿Está satisfecho con el tiempo que la entidad pública tarda en responder a las solicitudes de apoyo presentadas por las víctimas de violencia de género a través de canales digitales?</i>	4	3	4	
	<i>¿Considera que las plataformas digitales de la entidad pública ofrecen acceso a una gama diversa de recursos específicos para abordar diferentes situaciones de violencia de género?</i>	3	4	4	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D4: PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS	<i>¿Cómo perciben las víctimas de violencia de género la seguridad de sus datos personales al utilizar los servicios digitales proporcionados por la entidad pública?</i>	3	4	3	
	<i>¿Existen mecanismos claros y transparentes que informen a las usuarias sobre cómo se manejan y protegen sus datos personales en el marco de las políticas de gobierno digital?</i>	4	2	4	
	<i>¿Cree que las políticas de privacidad de la entidad pública garantizan adecuadamente la confidencialidad de la información personal de las víctimas de violencia de género?</i>	4	4	3	
	<i>¿Se siente confiado/a en la seguridad de sus datos personales proporcionados a través de los mecanismos de encriptación implementados por la entidad pública?</i>	4	3	4	
	<i>¿Considera que la entidad pública ha establecido de manera efectiva la confidencialidad y restricción de acceso a los datos sensibles de las víctimas de violencia de género?</i>	3	4	4	



.....
Mag. Pedro Elías Vilela Adrianzen
Abogado
DNI: 70051971

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento.

Cuestionario para medir el grado de relación que existe entre las políticas de gobierno digital y la calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública de Lima, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de estas sean utilizados eficientemente para mejorar la calidad de los servicios destinados a las víctimas de violencia de género a través de la implementación de políticas de gobierno digital. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. DATOS GENERALES DEL JUEZ 1

APELLIDOS Y NOMBRES	: Avalos Diaz, Mirella Rose		
GRADO PROFESIONAL	: Maestría	(X)	
	: Doctor	()	
ÁREA DE FORMACIÓN ACADÉMICA	: Clínica	()	Educativa ()
	: Social	()	Organizacional (X)
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:	: Especialista de la Coordinación Nacional de las Fiscalías Especializadas en Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar de Lima Centro		
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	: Ministerio Publico – Distrito Fiscal de Lima Centro		
TIEMPO DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL ÁREA:	: de 2 a 4 años () : Mas de 5 años (X)		

2. PROPOSITO DE LA EVALUACION

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. PRESENTACION DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado por José Luis López Hualpa, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: GOBIERNO DIGITAL

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D1: FEEDBACK Y PARTICIPACION CIUDADANA	<i>¿Está usted de acuerdo en que la entidad debería llevar a cabo encuestas ciudadanas periódicas para evaluar la efectividad de los servicios digitales destinados a víctimas de violencia de género?</i>	4	4	4	
	<i>¿Considera que la frecuencia de las encuestas ciudadanas es crucial para garantizar la participación activa de las víctimas en la mejora continua de los servicios digitales?</i>	4	4	4	
	<i>¿Cree que la participación en consultas públicas contribuye significativamente a mejorar la calidad de los servicios digitales para víctimas de violencia de género?</i>	4	3	4	
	<i>¿Cree que la entidad pública muestra disposición para recibir y considerar las sugerencias ciudadanas relacionadas con la mejora de políticas y servicios vinculados a la violencia de género?</i>	4	4	3	
	<i>¿Considera que la entidad pública responde de manera clara y comprensible a los comentarios y consultas realizadas por la ciudadanía en temas relacionados con la violencia de género?</i>	4	4	4	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D2: TRANSPARENCIA EN PROCESOS DIGITALES	<i>¿Cree que la entidad proporciona un acceso claro y accesible a la documentación relevante, como protocolos y procedimientos, relacionados con la atención a víctimas de violencia de género en sus canales digitales?</i>	4	4	4	
	<i>¿Considera que la entidad pública presenta de manera clara y comprensible los procedimientos digitales que deben seguirse para obtener servicios relacionados con la atención a víctimas de violencia de género?</i>	4	4	4	
	<i>¿Considera que la información proporcionada por la entidad pública en sus canales digitales sobre violencia de género se mantiene actualizada y relevante para las necesidades de las víctimas?</i>	4	3	4	
	<i>¿Cómo consideras la percepción de las víctimas de violencia de género con respecto a la seguridad de la información proporcionada a través de los servicios digitales de la entidad pública?</i>	4	4	4	
	<i>¿Considera que la entidad pública garantiza adecuadamente la confidencialidad de la información sensible relacionada con casos de violencia de género a través de sus plataformas digitales?</i>	4	4	4	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones

D3: SENSIBILIDAD DE GÉNERO	¿Considera que la documentación y los contenidos en línea de la entidad pública reflejan un enfoque consciente y claro hacia la igualdad de género, abordando específicamente las necesidades y preocupaciones de las víctimas de violencia de género?	4	4	4	
	¿En qué medida las políticas de gobierno digital implementadas por las entidades públicas demuestran sensibilidad de género en su diseño y ejecución para la atención a las víctimas de violencia de género?	4	4	4	
	¿Las interfaces y contenidos de las herramientas digitales son inclusivos y respetan la diversidad de género, evitando estereotipos y prejuicios?	3	4	4	
	¿Considera que existe un mecanismo claro para que las víctimas de violencia de género denuncien cualquier incidente de discriminación o insensibilidad de género en el uso de las herramientas digitales?	3	4	4	
	¿En qué medida considera que las entidades públicas, a través de sus políticas de gobierno digital, ha adoptado términos y expresiones no discriminatorias y respetuosos con la diversidad de género al comunicar información y servicios destinados a las víctimas de violencia de género?	4	4	3	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D4: INCLUSIÓN DIGITAL Y EQUIDAD	¿En qué medida considera que los programas de inclusión digital implementados por las entidades públicas han sido efectivos para empoderar a las víctimas de violencia de género en el uso de herramientas tecnológicas?	4	4	4	
	¿Existe un programa específico de inclusión digital que facilite el acceso a las herramientas digitales a aquellas víctimas de violencia de género que puedan tener limitaciones tecnológicas?	4	4	3	
	¿La entidad pública realiza campañas de concientización sobre la importancia de la inclusión digital en el contexto de la violencia de género?	4	4	3	
	¿Las herramientas digitales implementadas tienen en cuenta la diversidad cultural y lingüística, asegurando la inclusión de todas las víctimas de violencia de género?	4	4	4	
	¿Se recopila información demográfica detallada al implementar políticas de gobierno digital para evaluar y mejorar la inclusión y equidad en el acceso a los servicios para las víctimas de violencia de género?	4	4	4	

DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CALIDAD DEL SERVICIO

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D1: ACCESIBILIDAD	¿Considera que las plataformas digitales diseñadas para la atención de víctimas de violencia de género están fácilmente disponibles y accesibles para el público objetivo?	4	4	4	

	¿Considera que las plataformas digitales utilizadas para brindar servicios a víctimas de violencia de género incorporan un lenguaje inclusivo que respeta la diversidad de identidades de género?	4	4	4	
	¿Son accesibles las herramientas y plataformas digitales de la entidad pública para proporcionar servicios y apoyo a las víctimas de violencia de género, teniendo en cuenta la facilidad de uso, la adaptabilidad a diferentes capacidades y la inclusión de funciones de accesibilidad para personas con discapacidades?	4	4	4	
	¿Considera que las políticas de gobierno digital ofrecen una variedad adecuada de canales de información (por ejemplo, sitio web, aplicaciones móviles, líneas telefónicas) para que las víctimas de violencia de género accedan a los servicios y recursos disponibles?	4	4	4	
	¿En qué medida las políticas de gobierno digital implementadas garantizan una interfaz amigable y fácil de usar para las víctimas de violencia de género, considerando la simplicidad en la navegación, la claridad en la presentación de información y la adaptabilidad a diferentes niveles de alfabetización digital?	4	4	4	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D2: RAPIDEZ EN LA RESPUESTA	¿Cómo perciben las víctimas de violencia de género el tiempo de respuesta de la entidad pública a sus consultas y solicitudes a través de los canales digitales disponibles?	4	4	4	
	¿Cómo evaluaría la eficiencia del tiempo de respuesta de la entidad pública a las denuncias relacionadas con casos de violencia de género?	4	4	4	
	¿En qué medida las políticas de gobierno digital implementadas han mejorado la eficiencia y rapidez en la atención a las víctimas de violencia de género en comparación con métodos tradicionales de atención?	4	3	4	
	¿Considera que las plataformas digitales implementadas para la atención de víctimas de violencia de género brindan respuestas de manera rápida y oportuna?	4	4	4	
	¿En qué medida está satisfecho/a con el tiempo que toma la entidad pública para atender y responder a las denuncias de violencia de género?	3	4	4	
	¿Cómo perciben las víctimas de violencia de género el tiempo de respuesta de la entidad pública a sus consultas y solicitudes a través de los canales digitales disponibles?	4	4	4	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D3: ACCESO A RECURSOS DE APOYO	¿Cómo evalúan las víctimas de violencia de género la disponibilidad y accesibilidad de información relevante sobre recursos de apoyo a través de los canales digitales de la entidad pública?	4	4	4	
	¿En qué medida las políticas de gobierno digital han facilitado el acceso a servicios de apoyo psicológico, legal y social para las víctimas de violencia de género?	4	4	4	
	¿Considera que la información proporcionada sobre los recursos disponibles para víctimas de violencia de	3	4	4	

	<i>género a través de las plataformas digitales de la entidad pública es clara y comprensible?</i>				
	<i>¿Está satisfecho con el tiempo que la entidad pública tarda en responder a las solicitudes de apoyo presentadas por las víctimas de violencia de género a través de canales digitales?</i>	4	4	4	
	<i>¿Considera que las plataformas digitales de la entidad pública ofrecen acceso a una gama diversa de recursos específicos para abordar diferentes situaciones de violencia de género?</i>	4	4	4	
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
D4: PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS	<i>¿Cómo perciben las víctimas de violencia de género la seguridad de sus datos personales al utilizar los servicios digitales proporcionados por la entidad pública?</i>	4	4	4	
	<i>¿Existen mecanismos claros y transparentes que informen a las usuarias sobre cómo se manejan y protegen sus datos personales en el marco de las políticas de gobierno digital?</i>	4	4	3	
	<i>¿Cree que las políticas de privacidad de la entidad pública garantizan adecuadamente la confidencialidad de la información personal de las víctimas de violencia de género?</i>	4	4	4	
	<i>¿Se siente confiado/a en la seguridad de sus datos personales proporcionados a través de los mecanismos de encriptación implementados por la entidad pública?</i>	4	4	4	
	<i>¿Considera que la entidad pública ha establecido de manera efectiva la confidencialidad y restricción de acceso a los datos sensibles de las víctimas de violencia de género?</i>	4	4	4	



Mag. Abog. Avalos Diaz, Mirella Rose
DNI: 07506846

ANEXO

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL

V1: GOBIERNO DIGITAL																									
ENCUESTADOS	DIMENSION 1						DIMENSION 2						DIMENSION 3						DIMENSION 4						TOTAL
	FEEDBACK Y PARTICIPACION CIUDADANA						TRANSPARENCIA EN PROCESOS DIGITALES						SENSIBILIDAD DE GENERO						INCLUSION DIGITAL Y EQUIDAD						
NRO.	P1	P2	P3	P4	P5	ST	P6	P7	P8	P9	P10	ST	P11	P12	P13	P14	P15	ST	P16	P17	P18	P19	P20	ST	ST. V1
1	3	4	3	2	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	3	17	62
2	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	3	2	2	2	11	39
3	3	4	3	3	4	17	3	4	3	2	3	15	3	3	4	4	3	17	3	3	2	4	3	15	64
4	4	3	3	3	3	16	3	4	3	4	3	17	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	3	14	59
5	3	2	2	2	2	11	2	2	2	3	2	11	2	3	3	3	3	14	1	2	2	2	2	9	45
6	1	1	2	2	2	8	1	3	2	2	2	10	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	2	11	40
7	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	4	3	4	4	3	18	66
8	2	3	3	3	3	14	4	3	4	3	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	66
9	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	3	3	2	2	3	13	4	3	4	4	4	19	60
10	3	5	4	4	4	20	2	3	3	3	3	14	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	3	16	69
11	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	38
12	2	3	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	4	4	4	3	18	3	3	4	3	2	15	61
13	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	2	2	2	1	2	9	3	3	2	2	2	12	43
14	4	3	3	2	3	15	3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	3	13	4	4	3	4	5	20	62
15	3	4	4	3	3	17	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	4	19	3	3	3	2	3	14	68
16	1	2	2	2	2	9	2	3	3	3	3	14	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	2	9	43

17	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	3	16	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	4	16	61
18	4	4	4	3	4	19	2	3	3	3	4	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	2	14	64
19	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	3	14	2	2	2	2	3	11	46
20	3	2	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	4	18	2	1	2	2	2	9	57
21	3	2	4	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	63
22	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	1	2	2	2	9	38
23	3	4	3	3	3	16	3	2	4	3	3	15	4	4	4	3	4	19	2	2	2	3	3	12	62
24	1	1	2	2	2	8	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	3	2	2	1	2	10	39
25	3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14	64
26	2	3	3	3	3	14	3	4	4	4	3	18	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	3	17	67
27	2	3	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	42
28	3	3	3	4	3	16	3	2	4	3	3	15	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	4	16	66
29	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	43
30	2	3	2	2	2	11	4	3	4	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	4	4	4	4	19	63
31	3	4	3	2	3	15	4	3	3	3	3	16	3	3	2	3	3	14	3	3	4	4	3	17	62
32	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	2	3	2	2	2	11	39
33	3	4	3	3	4	17	3	4	3	2	3	15	3	3	4	4	3	17	3	3	2	4	3	15	64
34	4	3	3	3	3	16	3	4	3	4	3	17	2	3	3	2	2	12	2	3	3	3	3	14	59
35	3	2	2	2	2	11	2	2	2	3	2	11	2	3	3	3	3	14	1	2	2	2	2	9	45
36	1	1	2	2	2	8	1	3	2	2	2	10	2	3	2	2	2	11	2	2	2	3	2	11	40
37	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	4	16	4	3	4	4	3	18	66
38	2	3	3	3	3	14	4	3	4	3	3	17	4	3	3	4	3	17	4	3	4	4	3	18	66
39	3	3	3	3	3	15	2	2	3	3	3	13	3	3	2	2	3	13	4	3	4	4	4	19	60
40	3	5	4	4	4	20	2	3	3	3	3	14	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	3	16	69
41	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	1	1	2	2	2	8	3	2	2	2	2	11	38
42	2	3	3	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	4	4	4	3	18	3	3	4	3	2	15	61
43	3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	2	2	2	1	2	9	3	3	2	2	2	12	43
44	4	3	3	2	3	15	3	3	3	3	2	14	2	3	2	3	3	13	4	4	3	4	3	18	60

45	3	4	4	3	3	17	4	3	3	4	4	18	4	4	4	3	4	19	3	3	3	2	3	14	68
46	1	2	2	2	2	9	2	3	3	3	3	14	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	2	9	43
47	4	4	3	3	4	18	4	3	3	3	3	16	2	2	2	2	3	11	3	3	3	3	4	16	61
48	4	4	4	3	4	19	2	3	3	3	4	15	3	3	3	3	4	16	3	3	3	3	2	14	64
49	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	3	2	3	3	3	14	2	2	2	2	3	11	46
50	3	2	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16	4	4	3	3	4	18	2	1	2	2	2	9	57
51	3	2	4	3	3	15	3	3	3	3	4	16	3	4	3	3	3	16	3	3	3	4	3	16	63
52	2	1	2	2	2	9	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	1	2	2	2	9	38
53	3	4	3	3	3	16	3	2	4	3	3	15	4	4	4	3	4	19	2	2	2	3	3	12	62
54	1	1	2	2	2	8	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	3	2	2	1	2	10	39
55	3	4	4	3	4	18	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14	64
56	2	3	3	3	3	14	3	4	4	4	3	18	3	4	3	4	4	18	3	4	3	4	3	17	67
57	2	3	2	2	2	11	3	2	2	2	2	11	1	2	2	2	2	9	3	2	2	2	2	11	42
58	3	3	3	4	3	16	3	2	4	3	3	15	4	4	4	4	3	19	3	3	3	3	4	16	66
59	2	2	2	2	3	11	2	2	2	1	2	9	2	3	2	2	2	11	2	3	2	3	2	12	43
60	2	3	2	2	2	11	4	3	4	3	3	17	3	4	3	3	3	16	3	4	4	4	4	19	63

ANEXO

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

V2: CALIDAD DEL SERVICIO																									
ENCUESTADOS	DIMENSION 1						DIMENSION 2						DIMENSION 3						DIMENSION 4						TOTAL
	ACCESIBILIDAD						RAPIDEZ EN LA RESPUESTA						ACCESO A RECURSOS DE APOYO						PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE DATOS						
NRO.	P21	P22	P23	P24	P25	ST	P26	P27	P28	P29	P30	ST	P31	P32	P33	P34	P35	ST	P36	P37	P38	P39	P40	ST	ST. V2
1	2	3	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	4	16	4	3	3	2	3	15	58
2	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	2	12	2	2	2	3	2	11	2	1	2	2	2	9	43
3	3	4	3	2	3	15	3	3	4	4	3	17	4	3	4	4	4	19	3	2	2	3	3	13	64
4	2	3	3	3	3	14	3	4	3	2	3	15	3	2	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16	59
5	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	2	9	3	3	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	41
6	3	2	2	2	1	10	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	9	40
7	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	13	3	2	3	3	3	14	3	4	3	3	3	16	58
8	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	4	19	5	4	3	4	4	20	74
9	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17	60
10	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	2	14	64
11	2	2	1	2	1	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	38
12	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	13	62
13	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	40
14	3	3	3	2	2	13	4	3	3	3	3	16	4	3	3	2	3	15	4	4	4	3	3	18	62
15	3	3	4	3	2	15	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	3	16	64
16	2	2	2	2	3	11	2	3	3	2	2	12	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	43

17	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	3	14	56
18	4	3	4	3	3	17	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	4	16	60
19	2	2	2	1	3	10	2	1	1	2	2	8	2	2	2	3	3	12	1	2	2	2	2	9	39
20	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	3	19	4	5	4	3	4	20	3	2	2	2	2	11	66
21	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	3	14	55
22	2	2	2	2	3	11	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	3	11	42
23	2	3	3	3	3	14	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14	61
24	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	2	3	2	2	2	11	1	1	2	2	2	8	38
25	4	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	3	14	3	3	3	4	3	16	60
26	3	2	4	4	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	2	4	3	3	3	15	63
27	1	2	2	2	2	9	2	2	3	3	3	13	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	1	9	42
28	3	3	3	3	2	14	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	61
29	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	1	9	2	3	2	2	1	10	39
30	3	2	3	3	2	13	4	3	3	3	2	15	3	2	3	3	3	14	3	4	4	3	3	17	59
31	2	3	3	2	3	13	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	4	16	4	3	3	2	3	15	58
32	3	2	2	2	2	11	3	2	3	2	2	12	2	2	2	3	2	11	2	1	2	2	2	9	43
33	3	4	3	2	3	15	3	3	4	4	3	17	4	3	4	4	4	19	3	2	2	3	3	13	64
34	2	3	3	3	3	14	3	4	3	2	3	15	3	2	3	3	3	14	4	3	3	3	3	16	59
35	2	1	2	2	2	9	2	2	2	1	2	9	3	3	2	2	2	12	3	2	2	2	2	11	41
36	3	2	2	2	1	10	2	3	2	2	3	12	2	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	9	40
37	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	2	13	3	2	3	3	3	14	3	4	3	3	3	16	58
38	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	4	19	3	4	4	4	4	19	5	4	3	4	4	20	74
39	3	2	2	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	4	17	60
40	4	3	3	3	4	17	3	4	3	3	3	16	3	3	4	3	4	17	3	3	3	3	2	14	64
41	2	2	1	2	1	8	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	1	2	9	38
42	3	3	3	4	3	16	3	4	3	4	3	17	3	4	3	3	3	16	3	2	2	3	3	13	62
43	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	40
44	3	3	3	2	2	13	4	3	3	3	3	16	4	3	3	2	3	15	4	4	4	3	3	18	62

45	3	3	4	3	2	15	3	4	3	3	3	16	4	4	3	3	3	17	3	3	3	4	3	16	64
46	2	2	2	2	3	11	2	3	3	2	2	12	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	43
47	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	3	14	56
48	4	3	4	3	3	17	3	3	2	2	3	13	3	2	3	3	3	14	3	3	3	3	4	16	60
49	2	2	2	1	3	10	2	1	1	2	2	8	2	2	2	3	3	12	1	2	2	2	2	9	39
50	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	3	19	4	5	4	3	4	20	3	2	2	2	2	11	66
51	2	3	3	3	2	13	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	2	14	3	2	3	3	3	14	55
52	2	2	2	2	3	11	2	2	2	3	2	11	2	2	2	2	1	9	2	2	2	2	3	11	42
53	2	3	3	3	3	14	4	3	3	4	3	17	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	2	14	61
54	2	2	2	2	2	10	1	2	2	2	2	9	2	3	2	2	2	11	1	1	2	2	2	8	38
55	4	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	3	2	3	3	3	14	3	3	3	4	3	16	60
56	3	2	4	4	3	16	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	4	16	2	4	3	3	3	15	63
57	1	2	2	2	2	9	2	2	3	3	3	13	3	2	2	2	2	11	2	2	2	2	1	9	42
58	3	3	3	3	2	14	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	3	16	2	3	3	3	3	14	61
59	1	2	2	2	2	9	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	1	9	2	3	2	2	1	10	39
60	3	2	3	3	2	13	4	3	3	3	2	15	3	2	3	3	3	14	3	4	4	3	3	17	59

ANEXO

TURNITIN - INFORME DE ORIGINALIDAD

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&co=2269579249&lang=es&u=1088032488

feedback studio Jose Luis Lopez Hualpa | Políticas de gobierno digital y calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023 /0 < 20 de 45 > ?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Políticas de gobierno digital y calidad del servicio en víctimas de violencia de género en una entidad pública, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
Lopez Hualpa, Jose Luis (orcid.org/0000-0001-8578-3611)

ASESORES:
Dra. León Marrou, María Elena (orcid.org/0000-0002-5083-296X)
Dra. Sánchez Ramírez, Luz Graciela (orcid.org/0000-0002-2308-4281)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ
2024

Resumen de coincidencias ✕

17 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	7 %
2	Entregado a Universida...	4 %
3	repositorio.bausate.ed...	1 %
4	hdl.handle.net	1 %
5	repositorio.uap.edu.pe	1 %
6	www.almendron.com	<1 %
7	Entregado a University ...	<1 %
8	www.gov.uk	<1 %
9	Maya Gamarra, Miguel ...	<1 %
10	issuu.com	<1 %
11	repository.unimilitar.ed...	<1 %

Página: 1 de 51 | Número de palabras: 11085 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado