



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Incidencia de la implementación de las TIC en la calidad del servicio
que brinda el Ministerio Público en Iquitos, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Montreuil Paredes, Angel Manuel (ORCID: 0000-0002-3196-8220)

ASESOR:

Dr. Mamani Apaza, Juan De La Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-8264)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado.

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios nuestro creador eterno,
por darme fortaleza y salud
para empezar y culminar con éxito
esta maestría de Gestión Pública.

Montreuil Paredes, Angel Manuel

Agradecimiento

A la UCV, por facilitar en nuestro país a nivel nacional la enseñanza virtual de estudios de maestrías en situaciones tan adversas como la que estamos viviendo como resultado de la calamidad producida por el COVID-19, brindándonos la oportunidad de seguir capacitándonos de forma virtual desde la seguridad de nuestras casas.

A todos los docentes y en especial al profesor JUAN DE LA CRUZ MAMANI APAZA, por todos los conocimientos impartidos con profesionalismo, tolerancia y sabiduría.

Al Magister EMILIO MELÉNDEZ GUERRERO, por sus valiosos consejos e indicaciones en la preparación de este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	1
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice de tablas	5
Índice de figuras	6
Resumen	7
Abstract	8
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II MARCO TEÓRICO.....	12
III METODOLOGÍA.....	25
3.1 Tipo y diseño de investigación	25
3.2 Variables y operacionalización de variables	26
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5 Procedimientos	29
3.6 Método de analisis de datos	30
3.7 Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Nivel de implementación TIC</i>	32
Tabla 2 Nivel dimensiones de implementación TIC	32
Tabla 3. Nivel de Calidad del servicio	33
Tabla 4. Nivel dimensiones de calidad	34
Tabla 5. Prueba de Kolmogorov - Smirnov	35
Tabla 6. Correlación Implementación TIC y calidad del servicio	36
Tabla 7. Correlación ética y autocuidado y calidad de servicios	36
Tabla 8. Correlación Colaboración y calidad del servicio	37
Tabla 9. Correlación TIC y sociedad y calidad del servicio	38
Tabla 10. Correlación Experiencia tecnológica y calidad del servicio	38
Tabla 11. Correlación comunicación y calidad del servicio	39
Tabla 12. Correlación Uso de las TIC y calidad del servicio.....	40
Tabla 13. Intervalo de alfa de Cronbach	34
Tabla 14. Grado de relación según coeficiente de correlación.....	34
Tabla 15. Criterios coeficiente de correlación de Pearson.....	35

Índice de figuras

Figura 1. Hardware	18
Figura 2, Nivel de implementación TIC	35
Figura 3. Nivel dimensiones implementación TIC	35
Figura 4. Nivel de Calidad del servicio	36
Figura 5: Nivel de Elementos tangibles.....	36
Figura 6. Correlación Implementación TIC´s y calidad del servicio.....	37
Figura 7. Correlación ética y autocuidado y calidad del servicio	37
Figura 8. Correlación colaboración y calidad del servicio	38
Figura 9. Correlación TIC y sociedad y calidad del servicio	38
Figura 10. Correlación experiencia tecnológica y calidad del servicio	39
Figura 11. Correlación Implementación TIC´s y calidad del servicio	39
Figura 12. Correlación uso de las TIC´s y calidad del servicio	40

Resumen

El propósito del presente estudio fue determinar cómo incide la implementación de las TIC en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en la ciudad de Iquitos, durante el primer trimestre 2021. La metodología empleada corresponde a una investigación descriptiva de tipo básica, diseño no experimental. Se utilizó una muestra estadística de 384 unidades de estudio, a quienes se aplicaron dos cuestionarios, uno para apreciar cómo incide la implementación de las TIC, y otro para valorar la calidad del servicio, ambos compuestos por 28 ítems. Conclusión: La implementación de las TIC presenta relación positiva y débil incide en 7,18% en la calidad del servicio, según r_s de Pearson (0,268) y p-valor = 0,000 de nivel de significancia estadística.

Palabras claves: Implementación – TIC - Calidad del servicio.

Abstract

The objective of this study was to determine how the implementation of ICT affects the quality of service provided by the Public Ministry in the city of Iquitos, during the first quarter 2021. The methodology used corresponds to basic descriptive research, nonexperimental design. A statistical sample of 384 study units was used, to whom two questionnaires were applied, one to assess the impact of ICT implementation, and another to assess the quality of the service, both composed of 28 items. Completion: TIC implementation has a positive and weak relationship with 7.18% in the quality of service, according to Pearson's r_s (0.268) and p -value = 0.000 level of statistical significance.

Keywords: Implementation - ICT - Service quality.

I. INTRODUCCIÓN

Las TIC han cambiado la forma de trabajo y el modo de gestionar las organizaciones, “se ha transformado en un mecanismo clave para que el trabajo desarrollado sea más productivo” Martin, J. (2021) en la Universidad de Salamanca, como eje principal su crecimiento ha dado apertura a muchas empresas y ha reconfigurado a las empresas del mercado. Sin embargo, no basta aplicar tecnologías en las organizaciones, antes se debe analizar qué tipo de tecnología se requiere y cuáles son los beneficios que recibiría la organización de su uso.

Desde una perspectiva internacional, se sostiene que en la interacción entre individuos y las TIC, presentan una dinámica de procesos que se integran y facilitan el proceso de la comunicación por todo el orbe.

El grupo especial en la ONU que estudia las TIC, dispone de una experiencia de 30 años en radiocomunicaciones rurales y hoy desarrolla proyectos con nuevas tecnologías y las tradicionales, por su parte el Banco Mundial proporciona a los gobiernos apoyo a (80) gobiernos para crear e implementar políticas de fomento de competencia y regímenes reglamentarios para el sector de las TIC. UIT, (Unión Internacional de Telecomunicaciones 2021). Los países ven con gran optimismo el uso de las TIC en sus entidades estatales y privadas, porque permiten optimizar sus procesos a través de herramientas tecnológicas e informáticas para lograr la satisfacción de su cliente interno y externo superando contratiempos y desafíos frente a actuaciones de corrupción.

Así mismo, desde una perspectiva nacional, la carta magna de 1993, Artº2, sobre los derechos principales de la persona indica que, todo individuo posee derecho a requerir sin medir causa alguna la información que sea necesaria y ser atendida por cual sea la entidad pública, en el término legal.

El Estado a través de sus instituciones autónomas y no autónomas no están aprovechando las prerrogativas del artículo 159 de nuestra Carta Magna y el DL N° 1412 referido al Gobierno Digital, indica Art. 4°.- justifica optimizar la ayuda y camino en el mercado digital en condiciones inequívocas, aprovechables, ligeros, posibles, y que provean claridad para la comunidad en general; de este modo originar ayuda entre entidades del estado y la intervención de persona e interesados para desarrollar gobierno digital y sociedad del conocimiento, valiosa

herramienta y por el contrario se persiste en seguir manteniendo sistemas obsoletos de atención al usuario, sistemas de información y demás que cada día van abriendo un abismo entre el estado y el ciudadano, una penosa realidad que debe cambiar.

Desde una perspectiva local, (García, 2019), tesis de doctorado UCV, sostiene que el aumento de uso de las TIC coexistió como consecuencia del método de fortalecimiento en el contexto académico. En ese sentido, en la ciudad de Iquitos, se ha avanzado poco en cuanto a la optimización de los procesos en las entidades estatales por medio de las TIC, sin embargo, no hay dudas que estas herramientas están fuertemente ligadas con la mejora de los servicios que brinda al usuario que busca en la Fiscalía de la Nación la protección legal ante la violación de sus derechos fundamentales y que por tanto responde al requerimiento de la ciudadanía.

El problema general está planteado con la siguiente interrogante ¿Cómo incide la implementación de las TIC en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Iquitos, primer trimestre 2021?; los problemas específicos de la siguiente manera: ¿Cómo la ética y autocuidado incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público?; ¿Cómo la colaboración incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto?; ¿Cómo la Tic y sociedad incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público?; ¿Cómo la experiencia tecnológica incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público?; ¿Cómo la comunicación incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público?; ¿Cómo el uso de las TIC incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público?.

El estudio se justifica en los siguientes aspectos, valor teórico: Porque contextualiza teorías y conceptos de las TIC y calidad del servicio, herramientas que deben aprovecharse en los organismos del estado para mejorar su gestión, optimizar costos de trámites, facilitar la intervención de la ciudadanía, acceso igualitario a la información, buscar el bienestar de la sociedad. Utilidad metodológica: Supone la investigación descriptiva y correlacional, diseño no experimental y transversal, busca correlación en la implementación de las TIC y calidad del servicio, con el propósito de lograr la mejora continua del servicio de justicia. Utilidad práctica: Porque es necesario contribuir con la reforma y

modernización del estado mediante trabajos de investigación que brinden nuevas luces sobre mecanismos y herramientas para mejorar los servicios institucionales.

El objetivo general es: Determinar cómo incide la implementación de las TIC en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en la ciudad de Iquitos, durante el primer trimestre 2021; los objetivos específicos: Determinar cómo la ética y autocuidado incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público; determinar cómo la colaboración incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público; establecer cómo la Tic y Sociedad incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público; determinar cómo la experiencia tecnológica incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público; determinar cómo la comunicación incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto; determinar cómo el uso de la TIC incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto.

En esta última etapa se plantea la Hipótesis general: La implementación de las TIC tiene una incidencia positiva con la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Iquitos, durante el primer trimestre 2021; Hipótesis específicas: La ética y autocuidado incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público; la colaboración incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público; la Tic y sociedad incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público; la experiencia tecnología incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público; la comunicación incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público; el uso de la TIC incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público.

II. MARCO TEÓRICO

Ramsell (2021), Tesis doctoral en la Universidad de Linkoping, describe transformaciones e identifica oportunidades y desafíos en la coproducción por TIC. Metodología de tipo exploratoria, realizada mediante entrevista semiestructurada, enriquecida mediante revisión bibliográfica. Concluye que la digitalización facilita la participación del usuario y que pueden adaptarse fácilmente a las TIC sin el desarrollo formal o apoyo del gobierno local.

Suárez, (2020) TIC para la Función Pública – Caso de Estudio Dian, (tesis de maestría -UNAD), desarrollado en la ciudad de Bogotá, Dirección de impuestos y aduanas nacionales – DIAN. Trazó su propósito, referir características sobre el uso de la TIC para la función Pública. Este estudio tiene un enfoque descriptivo – teórico y llegó a la conclusión que resulta importante aplicar las TIC en la función pública, que permita mediante su aplicación, mejorar la solicitud del usuario, en concordancia con las necesidades de los beneficiarios en términos de facilidad, validez, limpieza, seguridad y usabilidad.

Sánchez, (2020), en su tesis doctoral Universidad Pedagógica experimental en la ciudad de Maracaibo – Venezuela. Enmarca su investigación en el paradigma cuantitativo, estudia la calidad del servicio en asesorías académicas establecido en la utilidad de la TIC en el aprendizaje a distancia de la Universidad Nacional Abierta. Utilizó técnica de encuesta y cuestionario como instrumento. Población compuesta por 58 servidores (OAP) del municipio de Colón (Zulia). Resultados: Existe una parte de la población que siente acertadas estrategias para establecer línea de comunicación y otra parte ciertas dudas; la tecnología y comunicación 45,8% se encuentra de acuerdo; respecto al manejo de la información 33,33% ni de acuerdo ni en desacuerdo, criterio en el manejo de la información; por otra parte, la tutoría indica 50% está muy de acuerdo.

Lytras, et al. (2019), Artículo científico, el objetivo sugiere que una gran cantidad de nuevas herramientas mejoradas por las TIC podrían encontrar aplicación en el espacio urbano. Metodológicamente hablando, la pregunta es cómo vincular estos dos de manera significativa. Existen servicios en gran cantidad en ciudades inteligentes, que es necesario mapear, con este fin, se mapean los servicios de ciudades inteligentes y se identifican grupos de servicios; utilizaron la

encuesta en 102 entrevistados de alto nivel educativo. Los resultados son los siguientes:

Los individuos perciben los servicios de diferentes formas, la mayor proporción prefieren servicios en ciudades inteligentes que originen noticias confiables a la comunidad. También el servicio debe promover innovación y espíritu empresarial a gran escala. Entre 34% al 46% usan diversas tecnologías en la prestación del servicio.

Montes et al. (2019), en su artículo científico tiene como propósito explicar en qué radica la ejecución la TIC para el “Sistema Judicial de Cartagena”; Universidad de Cartagena. Emplearon el método deductivo en base a la revisión bibliográfica. Concluyen que el impacto en las TIC determina un cambio estructural, ya que permite un aprovechamiento y prisa en los procesos, reduce costo de transacción y beneficia la separación. La justicia administrada por medios electrónicos admite facilitar en mayor cantidad los servicios, mejora la calidad, racionaliza esfuerzos y recursos y abre nuevos conductos de actuación.

Oliveros y Mauricio, (2017), artículo científico, trazaron como objetivo “Medir el resultado de incorporar la TIC en empresas hoteleras afiliadas a Cotelco. *Universidad Autónoma de Bucaramanga*. Metodología: Encuesta estructurada, muestra de estudio en 21 hoteles. Concluyen: Que el uso de TIC generan alto valor agregado; las TIC ayuda a las empresas a optimizar y ser más competitivas en sus servicios. Los clientes encuentran barreras para la utilizar las TIC, perciben baja calidad del servicio, escasa información, logística deficiente para cumplir los contratos y pagos inseguros por vía electrónica. Los usuarios siempre exigen el cumplimiento de las expectativas del servicio hotetero, seguridad, precios razonables, servicio innovadores.

Oplele, (2017), en su trabajo doctoral en Babcock University Ilishan-Remo Ogun. Tiene por objetivo demostrar que la falta de una atención sanitaria de calidad en Nigeria ha provocado una mala calidad de vida para los ciudadanos. Estudio empleo la encuesta en 479 profesionales de la salud, cuestionario de preguntas para recopilar datos cuyo índice de fiabilidad de las variables **muestraron** 0.84 y 0.93 respectivamente, se utilizó tabla de frecuencia y regresión múltiple. Infiere que existen escasos estudios empíricos para determinar la prestación de servicios de calidad en salud en Nigeria, aun cuando el público en general considera que este

importante servicio es bajo. Concluye que la aplicación de la tecnología no pronosticó servicios de salud de calidad.

Ruiz et al. (2016), artículo científico en (UAM), plantearon como propósito “Conocer frecuencias de rutinas de los equipos informáticos utilizado por los docentes en las escuelas de Contabilidad y Administración. Metodología: Orientación cuantitativa, delineación no experimental, transaccional o transversal de prototipo descriptivo. Utilizaron encuesta diseñada por Pons (2006) aplicada en 21 universidades, en una muestra de 50 profesores. Concluyen: Para lograr transformación en los centros superiores de estudios requieren tecnología, sabiduría digital en docentes. El acceso a conocimiento digital, representa nuevos prototipos, cuyo proceso de innovación exige cambio radical de nuevos modelos pedagógicos.

Pacas, (2016), Tesis de maestría (URAA), “Plan informático para optimizar el uso de (TIC) en dispositivo, programas y seguridad Informática en empresa pública provincial de Servicio Social Santo Domingo Solidario”. Asumió como objetivo: Establecer mediante bibliografías que permitan mejorar las organizaciones con tecnología; admite existencia deficiente en tecnología de hardware, software y seguridad en el procesamiento de datos; diseñan plan informático para optimizar la operatividad de Unidad de Tecnologías (TIC). Esta exploración de tipo cuantitativo y cualitativo, emplearon dos tipos de métodos Inductivo-Deductivo y Analítico-Sintético, mediante la utilización de encuestas y entrevistas. Las conclusiones más relevantes hacen referencia a la metodología OCTAVE, evalúa la seguridad informática de la información, explora el uso diario de la infraestructura.

Suarez, (2020) tesis de maestría (UCV), planteó con imparcialidad, “Determinar la relación de implementación del teletrabajo con calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo”, año 2020. En el aspecto metodológico se utilizó orientación cuantitativa, correlacional, no experimental, transversal. La población abarca a 40 recursos humanos, muestra tipo censal. Utilizó encuesta estructurada en escala de Likert. Los resultados indican que el teletrabajo presenta eficientemente la calidad de servicio, cultura organizacional, equipos tecnológicos, procesos óptimos y nivel eficiente en capacitación. Concluye que concurre correlación verdadera de consideración entre el teletrabajo y calidad de servicio, implica cuanto más alto es el acondicionamiento del teletrabajo se

perfecciona la calidad de servicio.

Atoche, (2019), Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal, permitió identificar posibles factores que originan problemas en la aplicación de redes de interconexión virtual y gestión electrónica dentro del “Área de Finanzas de la Empresa Polysistemas Corpsac”. Esta investigación tiene enfoque descriptivo – correlacional, con un bosquejo no experimental y transversal, Conclusiones: Las TIC’S y sus herramientas informáticas, así como la aplicación de las Redes de Interconexión Virtual de TIC y gestión electrónica influyen de manera significativa sobre el área de finanzas de la referida empresa.

Saavedra, (2019), tesis de maestría, (UPA), siendo su objetivo “Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio que brinda la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villareal” 2018. El trabajo de investigación reconoce investigación descriptiva – correlacional, diseño no experimental, corte transversal. La población estaba compuesta por 33 servidores, muestra tipo censal. Los principales resultados obtenidos fueron: distribución de datos según la gestión administrativa a nivel regular 42,42%, calidad de servicios presenta nivel malo en 42.42%, malo en 42.42% en confiabilidad, nivel regular en 42.42% en capacidad de respuesta, nivel malo en 45.45% dimensión empatía, 42,42% malo en elementos tangibles. Concluye que el encargo administrativo corporativo presenta relación de forma explicativa con la calidad de servicio.

Ruiz (2019), tesis de maestría (UCV), asumió por objetivo “Implantar una tecnología a través de software libre aplicando en la misión de servicio de red en tecnología de información en la empresa ASFEP y filiales”. Utilizó la investigación cuantitativa, aplicada, diseño pre - experimental. Aplicó la encuesta como instrumento en una muestra estadístico de 30 unidades de análisis. Se infiere que el uso de TIC perfecciona la gestión de servicios; también la digitalización, computarizado.

Ramírez, (2018), tesis de maestría (UCV). Propuso por objetivo “Evaluar la implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Mala – Cañete”, año 2017. La investigación utilizó el método inductivo y de enfoque cualitativo, tipo estudio de caso. Se manipuló el análisis

documental y la entrevista como técnica. Concluye que para favorecer y cimentar justicia electrónica no se cuenta con la implementación adecuada para el “gobierno electrónico en la defensa pública y acceso a la justicia del distrito de Mala”, que permita certificar el legítimo derecho de protección con ayuda y sugerencia técnica legal gratuita a personas con insuficientes caudales económicos y asuntos que la ley instaura.

Arriaga, (2018), tesis de maestría (UCV) el objetivo se orienta a “Demostrar la relación existente entre la integración de herramientas TIC y la calidad de servicio educativo”. Indagación básica, característica representativa correlacional, muestra no probabilística en 77 docentes, utilizó encuesta como técnica y como herramienta el cuestionario. Mediante coeficiente Tau – b de Kendal (0.404) se demuestra correlación moderada entre las variables de estudio. Los principales resultados fueron; nivel regular (50.6%) de integración de herramientas TIC, aprendizaje regular (52.0%) sobre TIC; calidad de servicio regular (60.0%). Concluye: “la integración de herramientas TIC tiene relación directa y significativa con calidad del servicio educativo”.

Enfoques conceptuales

Teorías y tecnologías

De acuerdo con Rodrigo, (2011) indica que las propuestas convencionales para contextualizar teorías de la comunicación se asume la perspectiva crítica, en ese orden presentamos:

- a) Perspectiva interpretativa: Fundamentada sobre la base de los estudios culturales que distingue la tecnología en sí misma y los procesos sociales, donde la “tecnología son apropiados por los usuarios y son institucionalizados en la sociedad”. Implica que la tecnología es consecuencia de las disputas sociales por su aplicación entre intereses diferentes.
- b) Perspectiva funcionalista: Sostiene que los tipos de comunicación nacen a raíz de las TIC. Se fundamenta en el horizonte de posibilidades ilimitadas. Presenta una postura optimista sobre las TIC, es decir mediante las TIC permite al consumidor tener una mayor libertad de elección.
- c) Perspectiva crítica: implica que no es que se tenga fobia a la tecnología, la tecnología en el comercio produce amnesia, carece de proyección social frente

a una realidad social, sin embargo, involucran procesos imparables para cambiar el desarrollo de la sociedad.

Por otra parte, la teoría del crecimiento exógeno, supone un retorno constante del capital y el ingreso de trabajo efectivo, supone condiciones de competencia perfecta. Álvarez, (2015)

“El uso de la Tics no inoloca per se una mejor a de los procesos de enseñanza, e incluso existen riesgos de como se incorporan esta tecnoligas” (López, y otros, 2017)

Teoría de las expectativas

Viteri, (2018), señala a Martin Lutero, quien señala “todo lo que se hace en el mundo, se hace con esperanza”, en ese sentido las TIC, producen cambios en el aspecto psicológicos del individuo que generan un proceso en la dimensión cognitiva en los aspectos emocionales forjan las expectativas, las intenciones y características internas del sujeto. Cita a Skinner defensor del conductismo basado en el estudio de comportamiento humano, planteó la teoría del proceso motivacional, a partir del estado operativo, que consiste en una manera de enseñar al sujeto a analizar la posibilidad de repetir cierta conducta en el resultado es favorable y evadir aquellos que no aporte resultados deseados.

El condicionante operante es una forma aprender en base a un proceso de recompensa y castigo. La teoría de las expectativas es una consecuencia de la combinación de tres variables: la valencia, las expectativas y la instrumentalización; en ese contexto la teoría de las expectativas se define como “la creencia respecto a la probabilidad de que una acción vendrá acompañado de ciertos resultados”

Las TIC

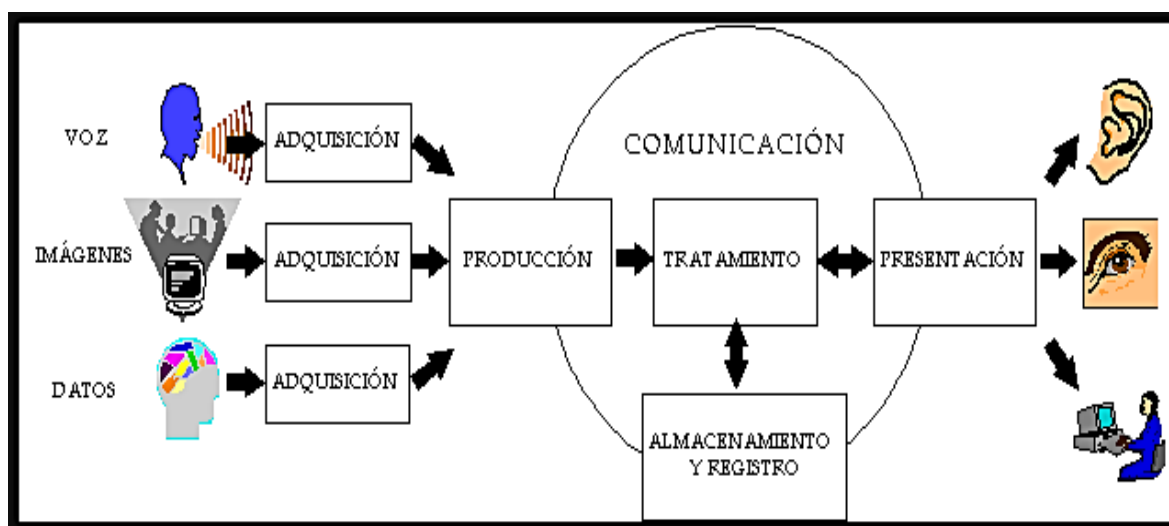
La TIC, está definida como grupo de procedimientos tecnológicos realizados por ordenadores interconectados para captar, almacenar, procesar, comunicar y hacer inteligible la información para usuarios internos y externos de una entidad. (Chepo, 2009). Así mismo, (Chepo), sostiene que las TIC están concebidas dentro del universo de dos grupos: a) Las Tecnologías de información, emisora, transmisión y teléfono convenido; por otra parte, la TIC, son aquellas especializadas

en digitalización de conocimientos en registros de comprendidos, tales como la informática, comunicaciones, telemática e interfaces.

Cita que los componentes básicos de las TIC se derivan de tres hechos fundamentales:

- a) **La microelectrónica**, también nombrada Hardware y se encuentra presente en las funciones del proceso de información, así también, en las funciones de comunicación, acumulación y registro; para solucionar dificultades concernientes con el provecho y exposición de información por medio de conectores transductores, tarjetas de sonidos, postales gráficas, entre otros.

En ese sentido, la siguiente figura ilustra el flujo del proceso de indagaciones por medio de TIC.



Fuente: Tecnología Educativa CHEPO, 2009

Figura 1. Hardware

- b) **El software**, se encarga de trasladar las ordenanzas del usuario hacia un ordenador al lenguaje de ejecutar órdenes que comprende la máquina; interviene en todo el proceso y tratamiento de la información.
- c) **Infraestructuras de comunicación**, permite distribuir diversos elementos del proceso de la información en distintos ámbitos geográficos, utilizan redes de comunicación por los que recorre la información, garantizando seguridad, calidad, deficiencias de errores, prisa, entre otros.

Heinze (2017), define seis características de las TIC, las mismas que se detallan: a) Apariencia, cuyo patrón es la información en variados caracteres y convenciones, b) Interconexión, refiere la combinación y ampliación de conexiones; c) Interactividad, refiere que sujeto interactúa con la máquina, se adaptan a diferentes espacios educativos y cognitivas de los individuos; d) Instantaneidad, porque proporciona dirección e reciprocidad de manera rápida la información; e) Calidad de representaciones y/o resonancia, referida a información transferida de forma fiable y fidedigna; f) Comprender diversos sectores de la sociedad como salud, educación, economía, entre otros.

Ayala, y Gonzales, (2015), sostiene que las TIC, tiene un rol decisivo para facilitar cambios de paradigmas en organizaciones, generan alto comprensión, desarrollo e innovación. Producen nuevas formas para operar, por ejemplo, interactuar con los usuarios y/o clientes, inclusive cambian el sentido del propio negocio. Est maravilla no es ajeno para instituciones del estado, en mayor o menor proporción y con algunas salvedades están presente en servicios públicos, municipalidades y otras áreas de las instituciones, que manifiestan cambios importantes en la institucionalidad, nuevas decisiones y políticas asociadas a estrategias de TIC y/o en la ejecución de programas de gobierno digital.

Como dato adicional se puede mencionar, del XX CI-CLAD respecto a “innovación del estado y de gestión pública” año 2015, concluye que la incorporación de nuevas TIC en la administración pública trae consigo una serie de posibilidades para la mejora en los servicios públicos de manera eficaz, eficiente y predecible; a su vez, que las TIC permiten explorar nuevas formas de relación entre el estado y los ciudadanos.

Finalmente, se cuenta con una valiosa herramienta el Decreto Legislativo N° 1412 (El Peruano, 2021) referido a la Ley de modernización del estado, respecto al Gobierno Digital que en su artículo 3. Definiciones, proporciona a las entidades públicas como el Ministerio Público, herramientas que le permitan optimizar sus sistemas e integrar al ciudadano y a otras entidades; los mismos que vale la pena citar a continuación:

- a) Tecnologías Digitales: Referida a TIC, incluido Internet, tecnologías y dispositivos móviles, también el análisis de datos manipulados para

optimizar reproducción, compilación, reciprocidad, complemento, composición, observación, senda, indagación y exposición de contenido analógico, contenido al progreso del servicio y aplicación en materia de gobierno digital.

- b) Entorno Digital: Referido a la potestad o contorno competente para tecnologías y módulos digitales, por lo general interconectados mediante red de datos o declaración, incluye Internet, que resisten procesos, servicios, infraestructuras y acciones entre individuos.
- c) Servicio Digital: Asistencia suministrado de forma total o parcial mediante internet o red semejante y se identifica por su autonomía, no presente y uso forma intensa la tecnología digital, para producir y acceder a datos y contenidos que formen valía pública en la población.
- d) Canal Digital: Es el intermediario de relación analógico que colocan las instituciones públicas a la población, proporciona acceso único de información colectiva, para realizar diligencias, alcance de servicios manuales; también comprenden carillas y espacios webs, red social, comunicación electrónica, diligencias inalámbricas entre terceros.
- e) Ciudadano Digital: Referido al usuario de tecnología digital que ejerce obligaciones y retribuciones en un ambiente analógico inequívoco.
- f) Gobernanza Digital; Procesos que comprende, estructura, herramienta y normas que admiten administrar, valorar y controlar la rutina y aceptación de conocimientos digitales en una institución.
- g) Arquitectura Digital: Comprende elementos, políticas y modelos, que consienten organizar procedimientos de información, antecedentes, estabilidad y construcción tecnológica, también cometido y objetivos trascendentales en la entidad, originando asistencia, operatividad interna, uso de escala, convicción y utilidad del método digital en el entorno de gobierno digital.

Los componentes que interceden en la apreciación del uso de TIC son:

Ética y autocuidado: Según, Enlaces, (2013), la ética y autocuidado está referido a la “destreza para evaluar la TIC de manera garantizada en formas en

términos legales, éticos y culturales de comunicar información de manera oportuna y midiendo riesgos”. Por otra parte, Paredes, (2017), la ética y el autocuidado comprende adquirir condiciones y valores la adquisición de actitudes y valores calificadores y considerada, en el uso de la moralista y democrático de la averiguación.

“existe diferencia entre una emoción provocada por algo físico, es generado ante un hecho real”. (Segura y Martínez, 2011)

Colaboración: Esta referido a las habilidades que necesita el individuo para trabajar a distancia. Implica que las herramientas digitales apoyan el trabajo colaborativo. las habilidades sociales permiten transmitir e intercambiar información e ideas. Flores, (2017). Agrega Diez, (2016), que las habilidades del trabajador colaborativo, se manifiestan utilizando medios digitales para organizar dentro y fuera de la empresa.

“Motivate them to support their peers to improve the quality of learning outcomes” (Aghaes y Keller, 2016)

“Los trabajadores de diferentes orientaciones de objetivos usan procesos metacognitivos (autorregulados) de diferentes maneras, sin embargo, no se diferencias los aprendizajes” (Aparicio-Gómez & Aparicio-Gómez, 2020)

TIC y sociedad: Esta referido al impacto de la TIC en el entorno social, económico y cultural del individuo usuario. Enlaces, (2013). Del mismo modo asevera Bocanegra, (2019) que las TIC deben adaptarse a las nuevas tendencias globales.

“el bienestar colectivo conduce al desempeño del equipo y permite obtener el objetivo organizacional”. (García-Buades, et al., 2020)

“Las TIC son herramientas esenciales en el siglo XXI para producir variada información, conectadas a un sistema de distribución permite reducir recorrido”. (Jaramilo y Gonzales, 2016)

Experiencia tecnología: Para Mendoza, (2016), la experiencia tecnológica implica en el “conocimiento y habilidad para manipular y administrar información de la organización”. Conlleva que la información transmitida debe ser retroalimentada,

para la formación en general para aprender y vincular con otros ambientes digitales. Flores, (2017)

“El mejor rendimiento cognitivo proporciona una visión más amplia de las experiencias relacionar conceptos del entorno y facilita recolectar y presentación de datos empírico” (López -Quintero, et al., 2019, pág. 232)

“...dos aspectes positius en la percepció i efectivitat del seminari, l'entorn exterior i la possibilitat d'interactuar amb altres”. (Mayoral, et al., 2018)

Comunicación: Esta referido a las destrezas y sapiencias que son necesarios para participar o transferir derivados o productos establecidos. Enlaces, (2013). De manera específica se comprende la habilidad de transferir información a terceros de forma efectiva. Bocanegra, (2019), sostiene que la declaración segura es sustancial para transmitir opiniones, capacidades, objetivos, términos entre el personal de la organización.

“La búsqueda de la información y las orientaciones podrían mejorar la tarea de adopción de las mejores prácticas, mediante programas de capacitación”. (Neema, et al.Sudha, 2017)

“Si bien los actores deben poder compartir cierta información y disponibilidad, la información sensible o clasificada debe ser salvaguardada en términos de confidencialidad de manera eficiente, en lo que respecta a la integridad”. (Sigholm, 2016)

Usos de la TIC: El término usos de la TIC, está relacionado con la “armonía y articulación en particular mediante hechos convenientes de utilizar averiguación y la realización de evaluación correspondiente”. Mendoza, (2016). Usar la TIC implica habilidad y destreza de conquistar la tecnología mediante el uso permanente en las organizaciones que permite facilitar la información y desarrollo de habilidades y nuevos conocimientos del usuario. Diez, (2016)

“Las TIC generan efectos indirectos importantes, afecta las proporciones estructurales y conducen a la transformación del mercado laboral...” (Aparicio-Gómez y Aparicio-Gómez, 2020)

“Es importante estimular el empleo de nuevos paradigmas fundamentales tendientes a la virtualidad para un trabajo ordenado”. (Linares, et al., 2014)

“La TIC utilizado en la educación se constituye en entorno de aprendizajes más centrados en el educando y se está constituyendo en una herramienta de desarrollo”. (Raja, 2019)

Calidad del servicio

La calidad del servicio debe ser trascendental, para medir la confianza de los usuarios en las entidades peruanas, las mismas que en la actualidad el nivel de confianza está entre las más bajas de Sudamérica; toda vez que el Instituto de Estudios Peruanos – IEP (2016), sostiene que la baja confianza que registran todas las entidades del Estado en el Perú está fuertemente ligada a los servicios de justicia, seguridad y representación política. La calidad de servicio según Abadi (2004) citado por Saavedra, (2019) indica progreso de utilidad y particularidades que define un producto o servicio. Llanquecha, G. y Rodriguez, M. (2017) la calidad de servicio viene a ser “pertenencia de participaciones inseparable de algo que consiente calificar su Valia”.

“The support of proper level of performance and availability is a vital side of the operation of an Enterprise”. (Tirdad, 2020)

“Los atributos de la calidad del servicio es importante para satisfacer al cliente, donde la planificación juega un papel importante que se ve reflejado en la confiabilidad, frecuencia e información”. . (Weldeamanuel, 2019)

Rugel, (2018), en su publicación respecto a teorías, modelos y gestión de calidad, sostienen el mejoramiento continuo, calidad total y cultura organizacional que hoy en día “La calidad integral y cultura de progreso continuo son fines institucionales, pretende prometer alta complacencia al usuario del servicio o producto. También, permite utilizar indicadores de adelantos para calcular el efecto de políticas sociales (indicador objetivo).

El indicador subjetivo acompaña la dicha y amparan un proceso cognitivo - afectivo medible, por medio de procesos sistematizados (encuesta de calidad), entre ellas la encuesta SERVQUAL, que pretende calcular la discrepancia entre expectativa del consumidor y percepción de calidad. Las diferencias que suponen los ensayistas del método SERVQUAL (Parasuram et al.), son influyentes en la

valoración final de calidad, están son: Brecha 1: Posibilidad del cliente versus conocimiento del directivo y sus necesidades; brecha 2: Percepción del directivo versus descripciones de normas de calidad; brecha 3: Detalles la calidad versus cumplimiento del servicio; brecha 4: Cumplimiento del servicio versus difusión; brecha 5: Expectativas versus percepción del usuario.

Zeithmal et al. (1993) citado por, Civera, (2008), distingue 10 extensiones de calidad de servicio: (1) compendios perceptibles, (2) confiable, (3) aptitud para responder, (4) profesionalismo, (5) civilidad, (6) creencia, (7) certeza, (8) accesible, (9) declaración, (10) Comprensión del cliente.

Liza y Siancas, (2016), refiere que el desarrollo de la escala Servqual presenta una sucesión de criterios que subyacen del juicio del consumidor sobre calidad de servicios: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Identificación de expectativas del ciudadano y los estudios de la satisfacción del cliente.

“El paso primario para apreciar el atributo del servicio percibida es la identificación de expectativas” Cuellar. Del Pino y Ruíz, (2009) sostiene que el usuario busca la efectividad de la administración en el Ministerio público que defiende la legalidad y que usuario busca protección de sus derechos ciudadanos.

“OCB accentuates constructive and cooperative employee behaviors that contribute to the organization but yet do not fall within the domain of mandatory in-role behaviors”. (Dimitrios, 2016)

“argues that the mission attributed to different institutions in society might guide citizens’ perceptions and thresholds of satisfaction with sustainability standards”. (Vásquez, 2016)

“La satisfacción como unidad es un fenómeno diferente a la satisfacción laboral, siendo la satisfacción laboral un estado interno compartido”. (García-Buades, et al., 2019)

Dimensiones de calidad del servicio

- a) Elementos tangibles: está relacionado con los rasgos que el usuario puede apreciar, entre ellos la infraestructura y apariencia de los servidores.
- b) Fiabilidad: relacionado con la habilidad del personal o capacidad de la organización para cumplir con la promesa ofrecida.
- c) Capacidad de respuesta: el usuario valora la voluntad de apoyo por la rapidez y agilidad en el servicio prestado.
- d) Seguridad: el usuario valora la confianza generada por el conocimiento y profesionalismo de los servidores en el proceso de prestación del servicio.
- e) Empatía: Comprende la valora de atención individualizada, facilidad de acceso a información, es decir comprender adecuadamente las necesidades del otro.

El modelo Servqual, según, Wigodski, (2003), es un instrumento tipo cuestionario de interrogantes con normalizadas para la medir la calidad de servicio, desarrollado por Valerie et al., auspiciado por Marketing Science. Mide discernimientos del consumidor, domina 22 interrogantes relacionado al servicio que ofrece la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Se utilizó estudio descriptivo, básica, debido a la generación de conocimientos relacionados cómo incide la implementación de las TIC en la calidad del servicio que facilita el Ministerio Público en la ciudad de Iquitos, mediante el uso de datos cuantitativos, según Hernandez y Mendoza, C. (2018); de tipo correlacional descriptivo porque “describe variables y sus relaciones de forma natural”. Hernández, et al. (2014)

Diseño de investigación

El estudio del hecho de implementación de las TIC en la calidad del servicio que facilita el Ministerio Público en Iquitos, el diseño utilizado fue de tipo no experimental, debido a que las variables no son manipuladas y porque carece de una variable independiente. Hernández, et al. (2014). Transversal debido a que se recolectaron datos en tiempo y punto determinado. (Rios, 2017). Se utilizó el método hipotético deductivo, porque se “establecen suposiciones derivados de la observación y evaluación”. Hernández, et al. (2014)

3.2 Variables y operacionalización de variables

Las variables constituyen las propiedades que se desea observar y cuantificar. Enlaces, (2013), define a la TIC como, “la capacidad para solucionar dificultades de indagación, declaración y comprensión, también, disyuntivas naturales, generales y moralistas en ambientes digitales”. Díaz, et al. (2011), define que las TIC es “consecuencia de eventos creados por el hombre, respecto a digitación de datos, efectos y tecnologías y del transportar mediante vías, a grandes recorridos y mínimos tiempo, confidencial, y relacionado al costo – beneficio, jamás logrados por el hombre”. Es decir, la TIC incluye procesos y productos que nacen del tratamiento que se le da a la información.

Los componentes que participan para valorar el uso de la TIC son: Ética y autocuidado, colaboración, TIC y sociedad, experiencia tecnología, comunicación, usos de la TIC.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La unidad de análisis “Es la totalidad de componentes que pertenecen al espacio, en el cual se despliega el trabajo de investigación”. Carrasco, (2006); contexto que comprende los habitantes de la provincia de Maynas de 527,866 INEI, (2018) y que requieren de los servicios del Ministerio público. Para Gonzales (2011) citado por Arriaga, (2018) la población es un una “vinculación entre espacio y el tiempo, que define la esencia del estudio”

La muestra es una fracción del universo, comprende a los interesados del servicio que recogen del Ministerio público, en Iquitos, fue estimada mediante

fórmula para población finitas, establecida en 384 unidades de estudio. Para Sanchez, (2020), la muestra es una porción característica de la población.

Criterios de inclusión: La muestra comprende a los usuarios mayores de edad, que buscan los servicios del Ministerio Público, Iquitos, Maynas Loreto; comprende a todos los usuarios que aceptan participar del estudio; usuarios de los servicios que al momento de la encuesta se encuentre lucidos y orientados en el espacio, tiempo y persona.

Criterios de exclusión: Beneficiarios del servicio que reciben del Ministerio Público, Iquitos, Maynas Loreto, con trastornos sensoriales, usuarios de los servicios que se encuentren en situación de inestabilidad.

El muestreo de tipo probabilístico “Asegura la representatividad de la muestra extraída, en tal sentido cada unidad de análisis tiene probabilidad de ser elegida” Espinoza, (2016), escenario que permite extender los resultados a toda la población objetivo.

La unidad de análisis comprende a los pobladores de la provincia de Maynas que utilizan los servicios del Ministerio Público (MP).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta como técnica, Rios, (2017) sustenta “las técnicas son forma que utiliza el estudioso para conseguir los datos”. Respetando la opinión de Paradinas citado por (Carrasco S. , 2005) indica que las técnicas son instrumentales metodológicos para solucionar una dificultad metodológica de aprobación o desaprobación de hipótesis.

En la investigación se utilizó el cuestionario, debido a que contiene interrogantes sistemáticas y relacionadas, expresadas con pertinencia, relevancia y claridad, que fueron distribuidos entre usuarios, Córdova, (2018). El cuestionario utiliza la escala tipo Likert que permite valorar las apreciaciones de los sujetos de estudio, que ayudan a determinar cómo incide la implementación de TIC y calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Iquitos, 2021, oportunidad para mejorar y reforzar las políticas públicas y modernización del estado.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), los instrumentos de investigación como medio de recolección de datos, “es conveniente que sean confiables, validados y objetivos”. Los conceptos de los indicadores se reflejan en

el instrumento, en ese sentido deben ser validados. Validar el contenido de un instrumento de investigación implica el uso de criterios que evidencien la calidad del mismo.

Sobre la validez Urrutia et al. (2014), indica que el criterio es vital para pensar que la prueba es válida, en ese sentido en la investigación se utiliza los siguientes criterios: Pertinencia, relevancia y claridad.

Para tal propósito se invitó a profesionales como expertos inmersos en investigación en Ciencias Sociales, siendo (3) los participantes y expusieron sus opiniones y experiencia. Certificado de validez (anexo)

- Ficha técnica de los instrumentos

Técnica	Instrumento	Alcance	Informante
Encuesta	Cuestionario	Recoge averiguaciones básicas, que permite valorar la variable (x) TIC	Cuestionario adaptado de (Mendoza, 2016), aplicado a 70 trabajadores, escalafón tipo Likert: Muy deficiente, deficiente, regular, eficiente, muy eficiente, tipo nominal. Utilizó 20 ítems. Prueba de normalidad R de Pearson. En la investigación, el instrumento fue utilizado en 384 encuestados en los exteriores del Ministerio público, primer trimestre 2021. Utilizó escala de Likert: Muy deficiente, deficiente, regular, eficiente, muy eficiente, de tipo ordinal. Utilizó 28 ítems. Para probar la normalidad utilizó la razón de Kolmogorov – Smirnov.
Encuesta	Cuestionario	Recoge indagaciones básicas para describir la variable (y) calidad de servicio	Método SERVQUAL. Adaptado de (Wigodski, 2003) Cuestionario utilizado por (Saavedra, 2019) adaptado para esta investigación. Mediante la guía de evaluación la calidad del servicio público. (Cuellar et al. 2009), estandarizado en 22 ítems. Se utilizó el cuestionario en 384 usuarios de servicios que brinda el

Técnica	Instrumento	Alcance	Informante
			Ministerio público, primer trimestre 2021. Utilizó escala de Likert: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre, de tipo nominal. Para probar la normalidad utilizó la razón de Kolmogorov – Smirnov.

Confiabilidad de los instrumentos

Se estableció la confianza de la herramienta estadística mediante el coeficiente Alpha de Cronbach que sostiene la estabilidad interna del instrumento, tal como sustenta Oyarce, (2016). (anexo: estadística total de elementos)

Resultados de confiabilidad

La estabilidad interna de instrumento de investigación asume 96.9% hacia la variable (x) TIC, según el factor de alfa de Cronbach, y 95.2% hacia la variable (y) calidad del servicio.

3.5 Procedimientos

Modo de recolectar datos de información

Para recopilar los datos, se realizaron las siguientes las siguientes actividades:

Se elaboró el cuestionario de preguntas, sirviendo de referencia el objetivo de investigación (Anexo 1)

El cuestionario fue validado por 3 expertos, profesionales (anexo 2)

Se coordinó con anticipación con la Administración del Ministerio Público respecto al propósito del trabajo de investigación: Determinar cómo incide la implementación de las TIC en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en la ciudad de Iquitos, durante el primer trimestre 2021, luego fue formalizado mediante la Carta P. 145-2021-UCV-EPG-SP del 7 de junio del 2021. (Anexo 3)

De forma simultánea se capacitó a (6) encuestados para aplicar encuesta, luego (3) encuestadores fueron ubicados en la sala de recepción en cada uno de los dos locales con que cuenta el Ministerio Publico en la ciudad de Iquitos.

Se informó al encuestado el propósito de nuestra investigación (Anexo 4)

Los encuestadores iniciaron sus trabajos el miércoles 2 de junio y culminaron el 9 de junio del presente mes, hasta completar el número de encuestas requeridas.

Cada entrevistado contó con 20 minutos para responder las interrogantes planteadas. Por otra parte, cada encuestador reportó 12 cuestionario resueltos de forma diaria, y que fueron copiados y numerados de manera sistemática.

Estaba previsto una hoja Excel para registrar los datos obtenidos por cada uno de los ítems de cada variable (anexo 5)

Se ha elaborado la base de datos en el aplicativo SPSS v25. (Anexo 6)

3.6 Método de análisis de datos

Para analizar los datos, se trasladó los datos codificados en la hoja Excel, con la cual se elaboró la vista de variables en el aplicativo SPSSV25 QuestionPro, (2021), para luego exportar a la vista de datos. El procesamiento de se produce cuando se juntan datos y se convierten en información útil. Talend, (2021), comprende preparación de datos, introducción, procesamiento, salida e interpretación de datos

Análisis descriptivo

Los datos insertados en el aplicativo de datos, se realiza el análisis cuantitativo realizando el análisis descriptivo de frecuencias para luego ser presentados en tablas y figuras. “Radica en relatar las predisposiciones claves en datos efectivos y atendidos”. QuestionPro, (2021)

Análisis inferencial

El análisis inferencial, utilizó el cruce de variables $V(x)$ (1) y $V(y)$ (2), luego se utilizó el estadístico inferencia no paramétrico coeficiente de Pearson, al 95% de confianza y 5% de nivel de significancia estadística, donde que el p-valor $< 0,05$ para aceptar la hipótesis planteada. En este apartado se aplica la estadística inferencial donde “se muestra datos y extrae conclusiones” (Cognodata, (2021), se toma la muestra y establece probabilidad de una conclusión; no existe método estadístico más valido, va a depender de la elección para estudiar y aplicar en el estudio.

3.7 Aspectos éticos

La investigación fue ejecutada considerando el derecho de la imagen personal del entrevistado, reservando la reserva de la información obtenida y administrada con fines de estudio, no se signaron ninguna evidencia que generen vulneración de los derechos elementales. La ética en la investigación implica el trato de ser humano con beneficencia, autonomía, justicia y no maleficencia. Acevedo, (2002). “La ética siempre deben tener en cuenta los investigadores y de ser respetuosos de los estilos normativos, al citar y referenciar”. Cofré, (2019), en este caso se utiliza la referencia estilo APA séptima versión.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

a) Análisis descriptivo

Tabla 1.
Nivel de implementación TIC

Nivel	N°	%
Regular	134	34.9%
Eficiente	203	52.9%
Muy eficiente	47	12.2%
Total	384	100%

Interpretación

Se aprecia en la tabla 1, del 100% (n=384) de encuestados, 52.9% (n=203) perciben nivel eficiente la ejecución de la TIC, 34.9% (n=134) perciben nivel regular; 12.2% (n=47) perciben nivel eficiente.

Se infiere que los usuarios perciben nivel eficiente (52.9%) en la implementación de la TIC

Tabla 2.
Nivel dimensiones de implementación TIC

Dimensión	Nivel									
	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Eficiente		Muy eficiente	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Ética y autocuidado	0	0.0%	0	0.0%	108	28.2%	196	51.0%	80	20.8%
Colaboración	0	0.0%	12	3.1%	120	31.3%	180	46.8%	72	18.8%
TIC y sociedad	0	0.0%	0	0.0%	126	32.8%	185	48.2%	73	19.0%
Experiencia tecnológica	0	0.0%	12	3.1%	124	32.3%	193	50.3%	55	14.3%
Comunicación	0	0.0%	0	0.0%	149	38.8%	187	48.7%	48	12.5%
Uso de la TIC	0	0.0%	12	3.1%	137	35.7%	187	48.7%	48	12.5%
\bar{X}	0	0	6	1.6%	127	33.0%	188	49.0%	63	16.4%

Interpretación

La tabla 2, respuesta de los encuestados en el Ministerio Público relacionado con las dimensiones de implementación de la TIC, se determina:

Del 100% (n=384) de encuestados, 51.0% (n=196) perciben nivel eficiente la ética y autocuidado; 28.2% (n=108) perciben nivel regular; 20.8% (n=80) perciben

nivel muy eficiente la ética y autocuidado. Se deduce que los usuarios valoran el nivel eficiente (51.0%) del manejo responsable en el proceso de implementación de la TIC en el Ministerio Público.

Del 100% (n=384) de encuestados, 46.9% (n=180) perciben nivel eficiente la colaboración; 31.3% (n=120) perciben nivel regular; 18.8% (n=72) perciben nivel muy eficiente; 3.1% (n=12) perciben nivel deficiente. Se deduce que los usuarios perciben que el trabajo colaborativo es eficiente (46.9%) en el proceso de implementación de la TIC en el Ministerio Público.

Del 100% (n=384) de encuestados, 48.2% (n=185) perciben nivel eficiente la TIC y sociedad; 32.8% (n=126) perciben nivel regular; 19.0% (n=73) perciben nivel muy eficiente. Se colige que los usuarios perciben nivel de eficiente (48.2%) la adaptación a nuevas TIC en el Ministerio Público.

Del 100% (n=384) de encuestados, 50.3% (n=193) perciben nivel eficiente la experiencia tecnológica; 32.3% (n=124) perciben nivel regular; 14.3% (n= 55) perciben nivel muy eficiente; 3.1% (n=12) perciben nivel deficiente. Se infiere que los usuarios perciben nivel eficiente (50.3%) el conocimiento del servidor para manipular nuevas TIC en el Ministerio Público.

Del 100% (n=384) de encuestados, 48.7% (n=187) perciben nivel eficiente la comunicación; 38.8% (n=149) perciben nivel regular; 12.5% (n=48) perciben nivel muy eficiente. Los usuarios valoran la eficiencia (48.7%) del proceso de implementación de TIC en el Ministerio Público, para transmitir resultados de manera efectiva.

Del 100% (n=384) de encuestados, 48.7% (n=187) perciben nivel eficiente el uso de las TIC; 35.7% (n=137) perciben nivel regular; 12.5 (n=48) perciben nivel eficiente; 3.1% (n=12) perciben nivel deficiente. Se infiere que los usuarios perciben nivel eficiente (48.7%) la adaptación de los servidores del Ministerio Público.

Tabla 3.
Nivel de Calidad del servicio

Nivel	N°	%
Nunca	0	0.0%
Casi nunca	2	0.5%
A veces	109	28.4%
Casi siempre	269	70.1%
Siempre	4	1.0%
Total	384	100%

Interpretación

En la tabla 3, del 100% (n=384) de encuestados, 70.1% (n=269) casi siempre perciben calidad en los servicios del Ministerio Público; 28.4% (n=109) a veces perciben; 1.0% (n=4) siempre perciben; 0.5% (n=2) casi nunca perciben. Se deduce que los usuarios del servicio en el Ministerio Público, casi siempre (70.1%) perciben calidad.

Tabla 4.
Nivel dimensiones de calidad

Nivel	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Elementos tangibles	0	0.0%	20	5.2%	133	34.6%	198	51.6%	33	8.6%
Fiabilidad	0	0.0%	5	1.3%	152	39.6%	189	49.2%	38	9.9%
Capacidad de respuesta	0	0.0%	7	1.8%	174	45.3%	149	38.8%	54	14.1%
Seguridad	0	0.0%	2	0.5%	147	38.3%	136	35.4%	99	25.8%
Empatía	0	0.0%	1	0.3%	124	32.3%	241	62.8%	18	4.6%
Total	0	0.0%	7	1.8%	146	38.0%	183	47.7%	48	12.5%

Interpretación

Respuesta de los encuestados en el Ministerio Público, relacionado con extensiones de calidad del servicio, tenemos en la tabla 4:

Del 100% (n=384) de encuestados, 51.6% (n=198) casi siempre perciben al elemento tangible; 34.6% (n=133) a veces; 8.6% (n=33) siempre; 5.2% (n=20) casi nunca.

Del 100% (n=384) de encuestados, 49.2% (n=189) casi siempre perciben la fiabilidad de la calidad del servicio; 39.6% (n=152) a veces perciben fiabilidad; 9.9% (n=38) siempre perciben fiabilidad; 1.3% (n=5) casi nunca perciben fiabilidad. Se deduce que los usuarios casi siempre (49.2%) tienen confianza de los servicios en el Ministerio Público.

Del 100% (n=384) de encuestados, 45.3% (n=174) a veces percibe la capacidad de respuesta; 38.8% (n=149) casi siempre; 14.1% (n=54) siempre perciben; 1.8% (n=7) casi nunca perciben. Se infiere que los usuarios casi siempre (45.3%) valoran el apoyo en los servicios en el Ministerio Público.

Del 100% (n=384) de encuestados, 38.3% (n=147) a veces percibe seguridad como dimensión de calidad del servicio; 35.4% (n=136) casi siempre

perciben seguridad; 25.8% (n=99) siempre perciben seguridad; 0.5% (n=2) casi nunca perciben. Se infiere que los usuarios a veces (38.3%) valoran el conocimiento y profesionalismo del servidor en el Ministerio Público.

Del 100% (n=384) de encuestados, 62.8% (n= 241) Casi siempre se percibe la empatía como extensión de calidad del servicio; 32.3% (n=124) a veces perciben; 4.7% (n=18) siempre perciben empatía; 0.2% (n=1) casi nunca. Se infiere que los usuarios casi siempre (62.8%) valoran la atención del servidor en el Ministerio Público.

4.2 Prueba de normalidad

Tabla 5.
Prueba de Kolmogorov - Smirnov

Variable / dimensiones	Estadístico de prueba	GL	Sig. asintótica
Implementación de la TIC	0.288	384	0,000
Ética y autocuidado	0.26	384	0,000
Colaboración	0.253	384	0,000
TIC y sociedad	0.249	384	0,000
Experiencia tecnológica	0.276	384	0,000
Comunicación	0.265	384	0,000
Uso de las TIC	0.270	384	0,000
Calidad del servicio	0.432	384	0,000
Elementos tangibles	0.297	384	0,000
Fiabilidad	0.277	384	0,000
Capacidad de respuesta	0.282	384	0,000
Seguridad	0.247	384	0,000
Empatía	0.370	384	0,000

Interpretación

En la tabla 5 se advierte que mediante ensayo no paramétrica de Kolmogorov – Smirnov, para muestra > 50 unidades, que comprueba la normalidad de datos de las variables estudiadas, revelan p -valor < 0. 05. Consecuentemente se deducen que todos los elementos analizados presentan distribución normal.

4.3. Análisis inferencial

Tabla 6.
Correlación Implementación TIC y Calidad del servicio

Correlación de Pearson		Implementación TIC
Calidad del servicio	Pearson	,268
	Significación aproximada	,000
	N de casos válidos	384

Interpretación

En la tabla 6, se advierte, la relación entre implementación de TIC y Calidad del servicio en el Ministerio Público.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

“La implementación de las TIC tiene una relación positiva con la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Iquitos, durante el primer trimestre 2021”

Queda confirmado al 95% de certeza, que “la implementación de las TIC tiene una relación positiva con la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Iquitos, durante el primer trimestre 2021”

De esta manera queda demostrada que “La implementación de las TIC si presenta relación positiva con la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Iquitos, durante el primer trimestre 2021”, según nivel de significancia $\alpha = 0,000$, coeficiente Pearson (rs) calculado = 0,268.

Tabla 7.
Correlación ética y autocuidado y calidad de servicios

Correlación de Pearson		Ética y autocuidado
Calidad de servicio	Pearson	,309
	Significación aproximada	,000
	N de casos válidos	384

Interpretación

En la tabla 7, se señala, relación entre la ética y autocuidado y calidad del servicio en el Ministerio Público.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 1.

“La ética y autocuidado incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público”

Se confirma al 95% de certeza, que la ética y autocuidado incide en la calidad del servicio ofrecido por el Ministerio Público.

De esta manera queda demostrada que “La ética y autocuidado si incide en la calidad del servicio ofrecido por el Ministerio Público”

Tabla 8.
Correlación Colaboración y calidad del servicio

	Correlación de Pearson	Colaboración
	Pearson	0.151
Calidad del servicio	Significación aproximada	0.003
	N de casos válidos	384

Interpretación

La tabla 8, muestran, relación entre la colaboración y calidad del servicio en el Ministerio Público.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 2.

“La colaboración incide en la calidad del servicio ofrecido en el Ministerio Público”

Confirmado al 95% de certeza, que la colaboración incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público.

Queda demostrada que “La colaboración si incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público”, según nivel de significancia $\alpha = 0,003$, coeficiente Pearson (rs) calculado = 0,151.

Tabla 9.
Correlación TIC y sociedad y calidad del servicio

Correlación de Pearson		TIC y sociedad
	Pearson	0.205
Calidad del servicio	Significación aproximada	0,000
	N de casos válidos	384

Interpretación

La tabla 9, muestran relación entre la TIC y sociedad y calidad del servicio en el Ministerio Público.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 3.

“La Tic y sociedad incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público”

Se confirma al 95% de certeza, que la Tic y sociedad incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público.

Queda demostrada que “La Tic y sociedad si incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público”, según nivel de significancia $\alpha = 0,000$, coeficiente Pearson (rs) calculado = 0,205.

Tabla 10.
Correlación Experiencia tecnológica y calidad del servicio

Correlación de Pearson		Experiencia tecnológica
	Pearson	0.248
Calidad del servicio	Significación aproximada	,000
	N de casos válidos	384

Interpretación

En la tabla 10, muestra, relación entre la experiencia tecnología se relaciona con la calidad del servicio que ofrece el Ministerio Público.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 4.

“La experiencia tecnología incide con la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público”

Confirmado al 95% de certeza, que la experiencia tecnología incide con la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público.

Queda demostrado que “La experiencia tecnología si incide con la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público”, según nivel de significancia $\alpha = 0,000$, coeficiente Pearson (rs) calculado = 0,248.

Tabla 11.
Correlación comunicación y calidad del servicio

	Correlación de Pearson	Comunicación
	Pearson	0.196
Calidad del servicio	Significación aproximada	,000
	N de casos válidos	384

Interpretación

En la tabla 11, muestran, la relación entre comunicación y calidad del servicio en el Ministerio Público.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 5.

“La comunicación incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público”

Se confirma al 95% de certeza, que la comunicación incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público.

De esta manera queda demostrada que “La comunicación si incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público”, según nivel de significancia $\alpha = 0,000$, coeficiente Pearson (rs) calculado = 0,196.

Tabla 12.
Correlación Uso de TIC y Calidad del servicio

Correlación de Pearson		Uso de las TIC
	Pearson	0.134
Calidad de los servicios	Significación aproximada	,009
	N de casos válidos	384

Comentario

La tabla 12, señala la relación entre Uso de TIC y Calidad del servicio en el Ministerio Público.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis específica 6.

“El uso de la TIC incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público”

Confirmado al 95% de certeza, que el uso de la TIC incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público.

Queda demostrada que “El uso de la TIC si incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público”, según nivel de significancia $\alpha = 0,009$, coeficiente Pearson (rs) calculado = 0,134.

V. DISCUSIÓN

Los resultados logrados señalan que la implementación de la TIC es eficiente (52,9%) y casi siempre (70,1%) es percibida la calidad del servicio; existe relación positiva débil entre implementación TIC y calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en la ciudad de Iquitos durante el primer trimestre 2021; de acuerdo con el coeficiente de Pearson = 0,268 y p-valor = 0,000 de nivel de significancia estadística. Implica que la implementación de la TIC en el Ministerio Público incide en 7,18% ($0,268^2$) en la calidad de servicio. Concuera con la manifestación de Oplele, (2017) que la aplicación de la tecnología no pronostica el servicio de calidad "technology application does not predict quality health services". Ramsell, (2021), sostiene que la digitalización como proceso facilita la participación del servidor y usuario final.

El uso de la Tics no indica que una mejor los procesos de enseñanza, incluye riesgos cuando se incorpora estas tecnologías". (López, y otros, 2017)

Los resultados muestran resultados de gestión y calidad del servicio, manifiestan debilidades en el desarrollo de implementación de la TIC en el Ministerio Público y su incidencia en la calidad del servicio, los usuarios casi siempre perciben calidad.

La calidad del servicio, se soporta en un nivel adecuado de rendimiento y disponibilidad es un aspecto vital del funcionamiento de una institución. (Tirdad, 2020). Siendo atributos de calidad del servicio son importantes para satisfacer al usuario, que se consigue mediante una planificación adecuada que se refleja en confiabilidad, frecuencia, información, promoción, personal y quejas. (Weldeamanuel, 2019), donde el servidor debe asumir un comportamiento constructivo y cooperativos, que contribuyan a desarrollar la organización, sin necesidad de mantener comportamiento obligatorio en su rol. (Dimitrios, 2016)

Siguiendo la misma línea planteada por Sánchez, (2020) deduce que la debilidad debe servir para fortalecer la utilidad de las TIC en la institución. La implementación de TIC en el Ministerio Público es una muestra de innovación para fortalecer el sistema de justicia tal como refiere Montes et al. (2019), y brindar un mejor servicio y con calidad para facilitar la interacción con los usuarios.

Lytras, et al. (2019), sostiene que los ciudadanos muestran diferentes percepciones de diferentes tipos de servicios. La mayoría de ellos están dispuestos a utilizar servicios de ciudades inteligentes que les promueven noticias confiables de las comunidades locales, acceso a recursos de aprendizaje y capacitación, además de servicios que promueven la innovación y el espíritu empresarial a escala global.

Los resultados derivados del trabajo realizado por Saavedra, (2019), respecto a la dirección de gobierno administrativa institucional y calidad del Servicio al departamento de Administración de la UNFV, 2018. Concluye que las variables estudiadas se relacionan de forma significativa.

Referente al primer objetivo específico cómo la ética y autocuidado eficiente (51,0%) casi siempre (70,1%) incide en la calidad del servicio; existe relación positiva moderada entre ética y autocuidado y calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en la ciudad de Iquitos, durante el primer trimestre 2021; de acuerdo con el coeficiente de Pearson = 0,309 y p-valor = 0,000 de nivel de significancia estadística. Implica que la ética y autocuidado como dimensión de la implementación de las TIC en el Ministerio Público incide en 9,55% ($0,309^2$) la calidad de servicio.

Los resultados indican incidencia moderada de la ética en la calidad del servicio, implica no resquebrajar la disciplina de mantener las convicciones morales en todos nuestros actos de la vida cotidiana es la guía del uso de la TIC; compartir información de manera responsable, respetando las normas legales para el ciudadano que hace uso de la TIC que ejercita deberes y derechos y encuentre un medio digital seguro (El Peruano, 2021), y la sapiencia de la gente, que ayuda a pensar de manera cotidiana acciones en este contexto. Al respecto las emociones provocadas por algo físico se generan a partir de hechos reales de los actos de la vida cotidiana. (Segura y Martínez, 2011). Enlaces, (2013). Al respecto Ruiz et al. (2016), concluye que para forjar ética es necesario un proceso de transformación que debe partir de los procesos pedagógicos.

Relativo al segundo objetivo específico cómo la colaboración eficiente (46,8%) casi siempre (70,1%) incide en la calidad del servicio; existe relación positiva débil entre colaboración y calidad del servicio que proporciona el Ministerio Público en la ciudad de Iquitos, durante el primer trimestre 2021; de acuerdo con el

coeficiente de Pearson = 0,151 y p-valor = 0,000 de nivel de significancia estadística. Implica que la colaboración incide en 2,28% ($0,151^2$) en la calidad de servicio. La colaboración implica, motivar a apoyar a sus compañeros para optimizar la calidad de los servicios. (Aghaes y Keller, 2016)

Es por ello la colaboración entre servidores de diferentes usan procesos meta cognitivos (autorregulados) de diferentes maneras, sin embargo, no están ajenos a aprender de manera colaborativa. (Aparicio-Gómez y Aparicio-Gómez, 2020)

La débil incidencia de la colaboración del uso de la TIC en la calidad del servicio en estos tiempos de evolución constante, los servicios de apoyo a la justicia al ciudadano no es la excepción ya que permite a los servidores de Ministerio Público conseguir trabajar con las herramientas tecnológicas para beneficiar a usuarios del servicio que brinda a la comunidad y trabajar de manera colaborativa integrando a la administración de justicia como función pública de la institución. En ese sentido el trabajo colaborativo Enlaces, (2013), advierte la capacidad del servidor para desarrollar actividades a distancia en este tiempo de pandemia hacia los usuarios del servicio de justicia que brinda la institución.

Concuerda con los resultados obtenidos por Suárez, (2020), concluye que es indispensable la aplicación de TIC en la función pública, mejorando los procesos de “atención al ciudadano” concordante a sus necesidades de acceso a la justicia, manejo eficiente de la información, transparencia de la realidad jurídica, confianza en la institución en la administración de justicia, y facilidad para interactuar con los operadores de justicia.

Concerniente al tercer objetivo específico cómo Tic y sociedad eficiente (48,2%) casi siempre (70,1%) incide en la calidad del servicio; existe relación positiva débil entre Tic y sociedad y calidad del servicio que proporciona el Ministerio Público en la ciudad de Iquitos, durante el primer trimestre 2021; de acuerdo con el coeficiente de Pearson = 0,205 y p-valor = 0,000 de nivel de significancia estadística. Implica que la TIC y sociedad incide en 4,20% ($0,205^2$) en la calidad de servicio.

Es evidente que el bienestar colectivo conduce al desempeño del equipo (comportamiento de ciudadanía organizacional o creatividad del equipo), que luego conduce al desempeño objetivo que impacta en la sociedad. (García-Buades, et al.,

2020). Por tanto, las TIC producen variadas formas de conexión que acortan tiempos y que la comunidad asume como tal. (Jaramilo y Gonzáles, 2016)

De los resultados se infiere acaecimiento débil de la (TIC) en la calidad del servicio; en ese contexto, es indispensable adecuar las necesidades de las organizaciones y no las organizaciones supeditada a ellas tal como sugiere Bocanegra, (2019).

La TIC en las instituciones deben ser optimizados para innovar los procesos de trabajo, para beneficiar al usuario, minimizando el tiempo de espera en trámites, mejorando su condición de vida, y por otra parte minimiza costos y tiempo de los servidores en el Ministerio Público.

Asimismo, el beneficio adicional que ofrece el Ministerio Público a la colectiva es precisamente sorprender a los usuarios, mediante el uso de las TIC y que superen sus expectativas con atención con los medios digitales en buen estado, ambientes adecuados, materiales visibles y comprensibles, personal bien presentado, breves tiempos de espera, confianza en el personal, etc.

Análogo a los resultados obtenidos Oliveros y Mauricio, (2017), en su estudio efectos de las TIC en la dirección de empresas hoteleras de Bucaramanga, Santander – Colombia, concluye “Las TIC ayuda a las empresas a optimizar su eficacia y a ser más competitiva”, los usuarios siempre exigen trato superior y atención al comprar un producto o servicio, servicios innovadores por parte de la organización.

Referente al cuarto objetivo específico cómo la experiencia tecnología eficiente (50,3%) casi siempre (70,1%) incide en la calidad del servicio; preexiste correspondencia verdadera débil entre la experiencia tecnología y calidad del servicio que proporciona el Ministerio Público en la ciudad de Iquitos, durante el primer trimestre 2021; de acuerdo con el coeficiente de Pearson = 0,248 y p-valor = 0.000 de nivel de significancia estadística. Implica que la experiencia tecnológica incide en 6.15% (0.248^2) en la calidad de servicio.

Las experiencias tecnológicas en el manejo de TIC, relaciona conocimientos mentales con los datos empíricos. (López -Quintero, et al., 2019) y que se adquiere por la percepción y efectividad en capacitaciones externas donde se tiene oportunidad para interactuar. (Mayoral, et al., 2018)

Las consecuencias permiten inferir débil incidencia de la experiencia tecnológica en la calidad del servicio, es exiguo y está motivada por escasas de habilidades y capacidades del personal para manipular las herramientas tecnológicas, tal como sostiene Mendoza, (2016), también ante la falta de retroalimentación de personal para aprender y conectarse con otros ambientes digitales como soporta Flores, (2017), y que la calidad del servicio debe ser una cultura organizacional y mejoramiento continuo para brindar un servicio de óptima calidad Rugel, (2018).

Resultados parecidos a los obtenidos por, Ramírez, (2018), en su estudio de la culminación de la Dirección Electrónico en el Amparo Público y Acceso a la Justicia: el caso del distrito de Mala – Cañete, año 2017. Concluye que el distrito judicial de Mala, la asistencia y asesoría técnica, legal, gratuita a ciudadano con escasos recursos económicos, son escasas las condiciones para promocionar y construir justicia electrónica.

Referente al quinto objetivo específico cómo la comunicación eficiente (48,7%) casi siempre (70,1%) incide en la calidad del servicio; existe relación verdadera débil entre la comunicación y calidad del servicio que proporciona el Ministerio Público en la ciudad de Iquitos, durante el primer trimestre 2021; de acuerdo con el coeficiente de Pearson = 0,196 y p-valor = 0,000 de nivel de significancia estadística. Implica que la comunicación incide en 3,84% ($0,196^2$) en la calidad de servicio.

La comunicación cual sea la naturaleza de la institución es vital para comunicar los objetivos organizacionales y que puede evitar el rechazo por parte de los usuarios del servicio que brinda el Ministerio Público que pretender contribuir en la modernización del estado. Pueden mejorar adoptando mejores prácticas mediante programas de capacitación. (Neema, et al., 2017), guardando la confidencialidad de forma eficiente respetando el derecho del usuario. (Sigholm, 2016)

Al respecto Bocanegra, (2019), sostiene que la comunicación eficaz es fundamental para transmitir opiniones, capacidades, objetivos, fines entre el personal de la organización, que logren optimizar las relaciones del Ministerio Público con la sociedad. La condición humana despliega sus esfuerzos entre la máquina y el contexto social, es decir si la tecnología es deficiente existe

continuidad social, sin embargo, la comunicación juega un rol preponderante debido a la aparición de nuevos medios electrónicos que las organizaciones orienta la unificación institucional mediante redes descentralizadas y diversificadas de comunicación hacia la integración con las costumbres, y la conducta de la sociedad. Por otra parte, las condiciones laborales se fueron adaptando ante la crisis sanitaria, del trabajo físico presencial al trabajo virtual, asumiendo la protección material de seguridad y salud. En este periodo de crisis las organizaciones sean públicas o privadas se adecuaron a las normativas vigentes para continuar con el trabajo planificado y profesional de los servicios de calidad en beneficio de los usuarios.

Resultados similares a los obtenidos por Arriaga, (2018), al estudiar la integración de herramientas TIC y la calidad de servicio educativo, encontrando relación directa y significativa entre las variables estudiadas.

Suárez, (2020) en su investigación relacionado con Implementación del trabajo dirigido y calidad de servicio en la unidad de dirección educativa local “San Pablo”, año 2020, precisa que el teletrabajo mejora la calidad del servicio.

Referido al sexto objetivo específico cómo el uso de la TIC eficiente (48,7%) casi siempre (70,1%) incide en la calidad del servicio; concurre correspondencia positiva débil entre el uso de la TIC y calidad del servicio que proporciona el Ministerio Público en la ciudad de Iquitos, durante el primer trimestre 2021; de acuerdo con el coeficiente de Pearson = 0,134 y p - valor = 0,000 de nivel de trascendencia estadística. Involucra que el uso de la TIC como dimensión de la implementación de la TIC en el Ministerio Público incide en 1,80% ($0,134^2$) en la calidad de servicio.

El uso de TIC conduce a transformar el mercado laboral, al reducir las estructuras existentes. (Aparicio-Gómez y Aparicio-Gómez, 2020), por eso conviene estimular al trabajador a este nuevo paradigma de empleo.

Diez, (2016), indica que el uso de las TIC se encuentra relacionado la adaptación del personal a la nueva tecnología informáticas para ser utilizadas en los servicios de calidad. (Linares, et al., 2014)

Se prevé crecimiento del uso de las TIC, siendo importante para el crecimiento y desarrollo colectivo. (Raja, 2019)

El proceso de implementación de la TIC en las diferentes áreas de la institución, presenta débil influencia, debido a que no están respondiendo el enganche del trabajador a los acontecimientos que se presentan en la conducción de la información, la valoración de habilidades, idoneidad del personal, tiempo de uso de los equipos, o por las debilidades que presenta el software, hardware o los mecanismos de seguridad.

Resultados de Pacas, (2016), en su estudio realizado en la empresa pública de servicio social, relacionado con el uso del mecanismo de (Tic's) en dispositivo, programas y certidumbre informática, sustenta que la iniciativa para una evaluación efectiva debe realizarse de forma diaria al personal que utiliza la infraestructura tecnológica.

También, los resultados de Atoche, (2019) realizados en el departamento de finanzas de la empresa Polysistemas Corpsac, concluyen que la aplicación de las Redes de Interconexión Virtual de TIC'S y la gestión electrónica de TIC'S influyen forma significativa en el área de finanzas de la referida empresa.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye a nivel de objetivo general que, la implementación TIC presenta relación positiva y débil incide en 7,18% ($0,268^2$) en la calidad del servicio, según r_s de Pearson (0,268) y p-valor = 0,000 de nivel de significancia estadística.

A nivel del primer objetivo específico, se concluye la ética y autocuidado es eficiente y casi siempre se percibe calidad del servicio, según r_s de Pearson (0,309) y p-valor = 0,000 de nivel de significancia estadística, indica relación positiva y moderada incidencia del 9,55% ($0,308^2$) de la ética y autocuidado en la calidad del servicio.

A nivel del segundo objetivo específico, se concluye la colaboración es eficiente y casi siempre se percibe calidad del servicio, según r_s de Pearson (0,151) y p-valor = 0,000 de nivel de significancia estadística, indica relación positiva y débil incidencia del 2,28% ($0,151^2$) de la colaboración en la calidad del servicio.

A nivel del tercer objetivo específico, se concluye la Tic y sociedad eficiente y casi siempre se percibe calidad del servicio, según r_s de Pearson (0,205) y p-valor = 0,000 de nivel de significancia estadística, indica relación positiva y débil incidencia del 6,20% ($0,205^2$) de la Tic y sociedad en la calidad del servicio.

A nivel del cuarto objetivo específico, se concluye la experiencia tecnológica eficiente y casi siempre se percibe calidad del servicio, según r_s de Pearson (0,248) y p-valor = 0,000 de nivel de significancia estadística, indica relación positiva y débil incidencia del 6,15% ($0,248^2$) de la experiencia tecnológica y sociedad en la calidad del servicio.

A nivel del quinto objetivo específico, se concluye la comunicación eficiente y casi siempre se percibe calidad del servicio, según r_s de Pearson (0,196) y p-valor = 0,000 de nivel de significancia estadística, indica relación positiva y débil incidencia del 3,48% ($0,196^2$) de la comunicación en la calidad del servicio.

A nivel del sexto objetivo específico, se concluye el uso de la TIC eficiente y casi siempre se percibe calidad del servicio, según r_s de Pearson (0,134) y p-valor = 0,000 de nivel de significancia estadística, indica relación positiva y débil incidencia del 1,80% ($0,134^2$) del uso TIC en la calidad del servicio.

VII. RECOMENDACIONES

Recomendar al presidente la Junta de Fiscales Superiores del distrito fiscal de Loreto, titular del pliego presupuestal, por intermedio de la administración del distrito fiscal, asumir las siguientes recomendaciones:

- 1) Evaluar y supervisar permanentemente la implementación de la TIC con el propósito de perfeccionar la gobernanza digital en la prestación de servicios digitales y facilitar transparencia al ciudadano.
- 2) Socializar entre los servidores de la institución el argumento de la ética continua, involucrando a la sociedad con sus usos, costumbres, valores, valorando los beneficios permisibles para las personas como grupo humano.
- 3) Establecer vínculo colaborativo entre los miembros de la institución, coordinado esfuerzos para lograr objetivos de la gobernanza digital en el proceso de modernización del estado.
- 4) Difundir y orientar el uso de la TIC, con el propósito que el usuario se adecúe al entorno tecnológico actual.
- 5) Fomentar entre los servidores de la institución la retroalimentación de los resultados que perciben los usuarios mediante la elaboración de cuestionarios breves para conocer la opinión relacionado con el servicio recibido
- 6) Reajuste y actualización a los servidores de todas las áreas el uso de las TIC, con finalidad de mantener la mejora continua de saberes, formas y conductas como responsable de su puesto de trabajo.

REFERENCIAS

- Acevedo, I. (2002). *Aspectos éticos en la investigación*. Concepción - Chile: Scielo. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/scielo.php>
- Aghaes, N., & Keller, C. (2016). *ICT-supported peer interaction among learners in Bachelor's and Master's thesis courses*. ELSERVIER. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article>
- Álvarez, F. (2015). *Implementación de nuevas tecnologías*. CEPAL. Obtenido de <https://archivo.cepal.org/>
- Aparicio-Gómez, O., & Aparicio-Gómez, W. (2020). *Uso de la TIC para la innovación*. Obtenido de <https://www.researchgate.net>
- Aparicio-Gómez, W., & Aparicio-Gómez, O. (2020). *Metacognición y uso de las TIC*. Working Paper N° 200149. doi:10.13140/RG.2.2.13606.55361
- Arriaga, L. (2018). *Integración de herramientas TICS y la calidad de servicio educativo en la I.E.E. Joaquón Capleo, Chanchamayo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Atoche, R. (2019). *Influencia de las TICs en el área de Finanzas de la empresa Polysistemas CORPSAC*. Lima - Perú: Universidad Nacional Federico Villareal. de <http://repositorio.unfv.edu.pe>
- Ayala, E., & Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Lima Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe>
- Bocanegra, S. (2019). *Las TIC'S y su influencia en la Gestión del Talento Humano en trabajadores de la UGEL Santa - 2019*. de <https://repositorio.ucv.edu.p>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica* (Primera edición ed.). Lima Perú: San Marcos.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Chávez Barboza, E., & Rodríguez Miranda, L. (1 de 6 de 2018). *Análisis de confiabilidad de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje*. Obtenido de <https://www.revistas.una.ac.cr>
- Chepo. (2009). *Tecnología educativa - Chepo*. Obtenido de <https://sites>

- Cimec. (2019). *¿Qué es el coeficiente de correlación de Pearson?* Madrid, España. Obtenido de <https://www.cimec.es>
- Civera, M. (2008). *Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función al modelo de gestión establecido*. Obtenido de <https://www.tdx.cat>
- Cofré, C. (2019). *Aspectos éticos en investigación en Ciencias Sociales*. uandes.cl. Obtenido de <https://www.uandes.cl>
- Cognodata. (2021). *Estadística descriptiva e inferencial en el análisis de datos*. cognodata.com. Obtenido de <https://www.cognodata.com>
- Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación*. Lima - Perú: San Marcos.
- Cuellar, E., Del Pino, E., & Ruíz, J. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios Públicos*. Madrid España. Obtenido de <https://core.ac.uk>
- Díaz, L., Pérez, A., & Florido, R. (2011). *Impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para disminuir la brecha digital en la sociedad actual*. La Habana - Cuba: Scielo. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/scielo>
- Diez, N. (2016). *Uso de las TIC y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Ministerio Público de Tarapoto del distrito fiscal de San Martín*. Año 2016. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Dimitrios, K. (2016). *Organizational citizenship behavior in the Greek public sector*. ΨΗΦΙΔΑ PSEPHEDA. Obtenido de <https://dspace.lib.uom.gr/handle/2159/18829>
- El Peruano. (4 de 7 de 2021). *Decreto legislativo N° 1412 Ley de modernización del estado*. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe>
- Enlaces. (3 de 2013). *Matriz de habilidades TIC para el aprendizaje*. Santiago de Chile: Ministerio de Educación de Chile. Obtenido de <https://eduteka.icesi.edu.co>
- Espinoza, E. (11 de 2016). *Universo, muestra y muestro*. Honduras: bvs.hn. Obtenido de <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental>
- Flores, T. (2017). *Influencia de las nuevas tecnologías de la información y comunicación para mejorar el aprendizaje en el área de ciencias y ambiente, en los estudiantes del sexto grado de educación primaria de la*

- Institución Educativa N° 16173 Santa Rosa - Jaen 2014. Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe>*
- García, R. (2019). *Plan de fortalecimiento en el uso de las TIC en estudiantes de comunicación e inicial en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Loreto. Iquitos - Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe>*
- García-Buades, M., Peiro, J., Montañez, M., Kuzusznik, M., & Ortiz-Bonnin, S. (2020). *Equipos y unidades de trabajo productivas felices: una revisión sistemática de la 'tesis del trabajador productivo feliz. Palma de Mallorca - España: MDPI. Obtenido de <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/1/69>*
- García-Buades, M., Peiro, J., Montañez, Juan, M., Kouzusnik, M., & Ortiz-Bonnin, S. (2019). *Happy-Productive Teams and Work Units: A. International Journal of Environmental Research and Public Health. Obtenido de <file:///C:/Users/hp/Downloads/ijerph-17-00069-v2.pdf>*
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill - Interamericana Editores.*
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta edición ed.). México: Mc Graw Hill-.*
- INEI. (12 de 2018). *Crecimiento y distribución de la población 2017. Obtenido de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1673/libro.pdf*
- Jaramilo , s., & Gonzales, C. (2016). *Whenever the dissemination and use of information technologies and communication in schools is higher. Loja - Ecuador: La referencia. Obtenido de <https://www.lareferencia.info>*
- Linares, N., Verdecía, E., & Álvarez, A. (2014). *Trends in the development of ICT and its impact on the field of teaching. La Habana - Cuba: Scielo. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/scielo.php>*
- Liza, C., & Siancas, C. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad bancaria de Trujillo 2016. Trujillo Perú: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe>*
- Llanquecha, G., & Rodriguez, M. (2017). *Influencia de las tecnologías de información y comunicación en la calidad de los servicios de hoteles 3 estrellas en la ciudad de Arequipa 206. Arequipa Perú: Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe>*

- López -Quintero, J., Pintes-Pedrajas, A., & Varo-Martínez, M. (2019). *The role of ITC in Hispanic American scientific and technological education: A review of literature*. España: Universidad de Córdoba. Obtenido de <https://revistes.ub.edu/index.php/der/article/view/17659>
- López, V., Couso, D., Simarro, C., Garrido, A., Grimalt, C., Hernández, M., & Pinto, R. (2017). *El papel de la TIC en la enseñanza de las ciencias secundarias desde la práctica científica*. Universidad Autònoma de Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/edlc/edlc_a2017nEXTRA/17._el_papel_de_las_tic_en_la_ensenanza_de_las_ciencias_en_secundaria.pdf
- Lytras, M., Visvizi, A., & Sarirete, A. (2019). *Clustering Smart City Services: Perceptions, Expectations, Responses*. sustainability. doi:<https://doi.org/10.3390/su11061669>
- Martin, J. (2021). *Tecnologías de información en las empresas*. (U. d. España, Ed.) Diarium. Obtenido de <https://diarium.usal.es>
- Mayoral, O., Simo-Noguera, C., & Suay, F. (2018). *Debate académico de puertas abiertas como herramienta para estimular el pensamiento crítico y la orientación científica*. La Rioja: Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6751658>
- Mendoza, R. (2016). *Tecnología de la información y comunicación y el desempeño laboral del personal administrativo de la unidad ejecutora 404 Hospital II-2 Tarapoto 2016*. Tarapoto Perú: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Mondragón, M. (2014). *Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia*. Ibero americana. Obtenido de Dialnet, idalnete, unirioja, es
- Montes, I., García, S., & Cabarcas, a. (2019). *Fortalezas y debilidades de la implementación de las TICS en el sistema judicial de Cartagena*. Obtenido de <https://repositorio.unicartagena.edu.co>
- Neema, S., Sudha, V., & Suneetha, D. (2017). *EFFECT OF PRO FILE CHARACTERISTICS OF COTTON FARMERS ON ADOPTION OF*. Meerut - India: Society for Scientific Development in Agricultura and Technology. Obtenido de <https://www.researchgate.net>

- Oliveros, D., & Mauricio, G. (2017). *Efectos de las TIC sobre la gestión de las empresas hoteleras afiliados a Cotelco de Bucaramanga Santander Colombia*. Santander Colombia: Universidad Autónoma de Bucaramanga. Obtenido de <http://www.scielo.org.co>
- Oplele, J. (2017). *Knowledge management practices, interprofessional collaboration, information technology application and quality health service delivery in federal tertiary Hospitals in Nigeria*. State Nigeria: Babcock University Ilishan-Remo Ogun. Obtenido de <https://www.researchgate.net>
- Oyarce, M. (2016). *Tecnologías de la información y comunicación, TIC y su relación con el desempeño docente con calidad en la Escuela Académica Profesional de Comunicación Social de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2015*. Lima Perú. Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/>
- Pacas, A. (2016). *Plan Informático para mejorar el manejo de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación (Tic's) en Hardware, Software y Seguridad Informática de la Empresa Pública Provincial de Servicio Social Santo Domingo Solidario de la Ciudad de Santo Domingo*. Santo Domingo - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <https://1library.co/document>
- Paredes, M. (2017). *Las Tics y el rendimiento académico en estudiantes del cuarto grado de secundaria de la Institución Educativa Fe y Alegría - Ventanilla 2013. Tesis de maestría*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/>
- QuestionPro. (2021). *¿Qué es el análisis descriptivo?* [questionpro.com](https://www.questionpro.com). Obtenido de <https://www.questionpro.com>
- QuestionPro. (2021). *¿Qué es el SPSS?* Obtenido de <https://www.questionpro.com>
- Raja, a. (2019). *The impact of ICT support services in quality education on students' perceived performance: a case of centre of diploma studies (PPD), space UTM*. UUM ETD. Obtenido de <https://etd.uum.edu.my/8244/>
- Ramírez, A. (2018). *Análisis de la implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia: el caso del distrito de Mala - Cañete, año 2017*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe>

- Ramsell, E. (2021). *Hacia la coproducción habilitada por las TIC para una respuesta eficaz a crisis y emergencias*. Digitala Vetebskapliga Arkivet. Obtenido de <https://www.diva-portal.org>
- Rios, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (Primera edición ed.). Málaga España: eumed.net.
- Rodrigo, M. (2011). *Las teorías de la comunicación ante el reto de las tecnología de la información y la comunicación (TIC)*. México. Obtenido de <https://pics.unison.mx>
- Rugel, S. (2018). *Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com>
- Ruiz , W. (2019). *Implementación de herramientas en software libre para la gestión de servicios de red en PYMES, Caso: ASFEP*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Ruiz, J., Martínez, M., & Sánchez, M. (2016). *El impacto de las TICs en la calidad de la educación superior*. México: Universidad Autónoma del estado de México. Obtenido de <https://ricca.umich.mx>
- Saavedra, J. (2019). *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villareal*. Lima Perú: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe>
- Sánchez, L. (2020). *Calidad del servicio de las asesorías académicas basado en el uso de la TICs en la enseñanza a distancia*. Maracibo Venezuela. Obtenido de <https://www.researchgate.net>
- Segura, R., & Martínez, E. (2011). *Influencia de las emociones en el aprendizaje de TIC*. Granada - España: UNED. Obtenido de <https://www.researchgate.net>
- Sigholm, J. (2016). *Secure Tactical Communications for Inter-Organizational Collaboration*. Digital Vetenskapliga Arkivet. Obtenido de <https://www.diva-portal.org>
- Simón, W. (2018). *Gobierno electrónico y su influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha*. Cerro de Pasco - Perú: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe>

- Suarez, L. (2020). *Implementación del teletrabajo y calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local San Pablo, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Suárez, O. (2020). *Tecnologías de la Información y la Comunicación TICs para la función pública*. Bogota - Colombia: Universidad abierta y a distancias UNAD. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co>
- Talend. (2021). *¿En qué consiste el procesamiento de datos?* talend.com. Obtenido de <https://www.talend.com>
- Tirdad, A. (2020). *Novel Techniques for Efficient Monitoring of Connectivity Services*. University of Gothenburg. Obtenido de <https://odr.chalmers.se/bitstream>
- UIT. (5 de 6 de 2021). *Las organizaciones internacionales y las TIC*. Obtenido de <https://www.itu.int>
- Urrutia, M., Barrios, S., Gutierrez, M., & Mayorga, M. (2014). *Métodos óptimos para determinar validez de contenidos*. La Habana: Scielo. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/scielo.php>
- Vásquez, J. (2016). *Citizens' Perceptions on Social Responsibility in Public Administration Organizations: A Case Study on Spain*. Transylvanian Review of Administrative Sciences. Obtenido de <https://rtsa.ro/tras/index.php/tras/article/view/489>
- Viteri, P. (2018). *Estudio de satisfacción basado en la teoría de las expectativas, aplicado al taller sobre el uso de la TICS para jubilados del IESS.CAAM SUR*. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec>
- Weldeamanuel, M. (2019). *ANALYZING PUBLIC BUS TRANSPORTATION SERVICE CONDITION AND CUSTOMER*. Addis Ababa City: Addis Ababa Science and Technology University. Obtenido de <file:///C:/Users/hp/Downloads.pdf>
- Wigodski, J. (3 de 11 de 2003). *¿Qué es SERVQUAL?* Medware. Obtenido de <https://www.medwave.cl>

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

Tesis: Incidencia de la implementación de las Tecnología de la información y comunicación y calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Iquitos, 2021.

AUTOR: MONTREUIL PAREDES, Angel Manuel

Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio	Instrumento de recolección
<p>Problema general ¿Cómo incide la implementación de las Tic's en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Iquitos, primer trimestre 2021?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿Cómo la Ética y autocuidado incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto?</p>	<p>Objetivo general Determinar cómo incide la implementación de las TIC en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en la Iquitos, durante el primer trimestre 2021.</p> <p>Objetivos específicos: 1. Determinar cómo la Ética y autocuidado incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio</p>	<p>Hipótesis general: La implementación de las TIC tiene incidencia positiva con la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Iquitos, durante el primer trimestre 2021.</p> <p>Hipótesis específicas: 1. La ética y autocuidado incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio</p>	<p>Tipo de investigación Se utilizó estudio descriptivo, básica, debido a la generación de conocimientos relacionados cómo incide la implementación de las Tic's en la calidad del servicio que facilita el Ministerio Público en Iquitos, mediante el uso de datos cuantitativos, según Hernández y Mendoza, C. (2018); de tipo correlacional descriptivo porque "describe variables y sus relaciones de forma natural". Hernández, et al. (2014);</p> <p>Diseño de investigación El estudio del hecho de implementación de las Tic's en la calidad del servicio que facilita el Ministerio Público en Iquitos, el diseño utilizado fue de tipo no experimental, debido a que las variables no son manipuladas y porque carece de una variable independiente. Hernández, et al. (2014).</p>	<p>Población La unidad de analisis "Es la totalidad de componentes que pertenecen al espacio, en el cual se despliega el trabajo de investigación". Carrasco, (2006); contexto que comprende los habitantes de la provincia de Maynas de 527,866 INEI, (2018) y que requieren de los servicios del Ministerio público. Para Gonzales (2011) citado por Arriaga, (2018) la población es un una "vinculación entre espacio y el tiempo, que define la esencia del estudio".</p> <p>Muestra La muestra es una fracción del universo, comprende a los interesados del servicio que recogen del Ministerio público, en Iquitos, fue estimada mediante fórmula para población finitas, establecida en 384 unidades de estudio. Para Sánchez, (2020), la muestra es una porción característica de la población.</p>	<p>Cuestionario de preguntas.</p> <p>Para la variable (x) Tecnología de la Información y comunicación Escala ordinal</p> <p>Escala de Likert: (1) Muy deficiente (2) Deficiente (3) Regular (4) Eficiente (5) Muy eficiente</p> <p>Baremo: (1) Deficiente (2) Regular (3) Bueno.</p> <p>Para la variable (y) Calidad de Servicio</p>

Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio	Instrumento de recolección
<p>2. ¿Cómo la colaboración incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto?</p> <p>3. ¿Cómo la Tic y Sociedad incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto?</p> <p>4. ¿Cómo la experiencia tecnología incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto?</p> <p>5. ¿Cómo la comunicación incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio</p>	<p>Público en Loreto.</p> <p>2. Determinar cómo la colaboración incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto</p> <p>3. Establecer cómo la Tic y Sociedad incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto.</p> <p>4. Determinar cómo la experiencia tecnología incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto.</p> <p>5. Determinar cómo la comunicación incide en la calidad del</p>	<p>Público en Loreto.</p> <p>2. La colaboración incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto</p> <p>3. La Tic y Sociedad incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto.</p> <p>4. La experiencia tecnología incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto.</p> <p>5. La comunicación incide en la calidad del servicio que brinda el</p>	<p>Transversal debido a que se recolectaron datos en tiempo y punto determinado. (Rios, 2017). Se utilizó el método deductivo, porque se “establecen suposiciones derivados de la observación y evaluación”. Hernández, et al. (2014)</p>	<p>La muestra estadística fue calculada mediante la siguiente fórmula:</p> $n = \frac{Z^2 p q N}{E^2 (N) + Z^2 p q}$ <p>Para tal propósito: El grado de confianza es del 95% N=Población 527,866 Z=Valor de la distribución normal estándar 1.96 P=Probabilidad de población interesada en el estudio 50% Q=Probabilidad de población que no tiene interés 50% E=Máximo error en el estudio 5% n= Tamaño de la muestra</p> <p>Al reemplazar los datos en la fórmula, la muestra queda de la siguiente manera:</p> $n = \frac{827,866 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05^2 * (827,866 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5)} = \frac{50692.506}{1326.6254} = 384$ <p>En el estudio la muestra fue de 384 unidades</p> <p>Criterios de inclusión: La muestra comprende a los usuarios mayores de edad, que buscan los servicios del Ministerio Público, Iquitos, Maynas</p>	<p>Cuestionario de preguntas</p> <p>Ordinal</p> <p>Escala de Likert</p> <p>(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.</p>

Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio	Instrumento de recolección
<p>Público en Loreto? 6. ¿Cómo el uso de la TIC incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto?</p>	<p>servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto. 6.Determinar cómo el uso de la TIC incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto.</p>	<p>Ministerio Público en Loreto. 6. El uso de la TIC incide en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Loreto.</p>		<p>Loreto; comprende a todos los usuarios que aceptan participar del estudio; usuarios de los servicios que al momento de la encuesta se encuentren lucidos y orientados en el espacio, tiempo y persona. Criterios de exclusión: Beneficiarios del servicio que reciben del Ministerio Público, Iquitos, Maynas Loreto, con trastornos sensoriales, usuarios de los servicios que se encuentren en situación de inestabilidad.</p> <p>Muestreo El muestreo de tipo probabilístico “Asegura la representatividad de la muestra extraída, en tal sentido cada unidad de análisis tiene probabilidad de ser elegida” Espinoza, (2016), escenario que permite extender los resultados a toda la población objetivo.</p>	

Matriz de operacionalización de las variables

Variable (x) (V1): Tecnología de la información y comunicación

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable (X): TIC.	Díaz, et al. (2011), define que las TIC es “consecuencia de eventos creados por el hombre, respecto a digitación de datos, efectos y tecnologías y del transportar mediante vías, a grandes recorridos y mínimos tiempo, confidencial, y relacionado al costo – beneficio, jamás logrados por el hombre”	La TIC es multidisciplinaria, los componentes del constructo es una variedad, que no existe de consensos. La variable (x) TIC, fueron estudiados en las siguientes extensiones: Ética y autocuidado, colaboración, TIC y sociedad, experiencia tecnología, comunicación, usos de las TIC.	X1: Ética y autocuidado.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión legal de TIC. • Secreto de información. • Ingreso a información. 	Escala ordinal Escala de Likert: (1) Muy deficiente, (2) Deficiente, (3) Regular, (4) Eficiente, (5) Muy eficiente
			X2: Colaboración.	<ul style="list-style-type: none"> • Contribución a logra metas. • Interesado por mostrar logros y metas. • Interesado a superar deficiencias. 	
			X3: TIC y sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> • Cambio que origina la TIC. • Contexto institucional las TIC. • Consideración al sistema integrado, • Adaptar a la TIC. • Plataforma virtual. 	
			X4: Experiencia tecnología.	<ul style="list-style-type: none"> • Destreza de manejo de TIC • Gestión de la TIC en la institución • Feedback de información. • Uso del personal y tecnología • Capacitación 	
			X4: Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Ideas nuevas. • computarizado en mesa de parte • Interés por ideas expuestas. • Cumplimiento de metas. • Plataforma virtual • Comunicación oportuna 	
		X5: Usos de la TIC.	<ul style="list-style-type: none"> • Acoplamiento del personal. • Progreso de capacidades en TIC. • Idoneidad del personal. • Ingreso a la TIC. • Tiempo de acceso. 		

Variable (y) (v2) = Calidad del servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Niveles o rangos
Y. Calidad del servicio	Llanquecha, G. y Rodriguez, M. (2017) la calidad de servicio viene a ser "pertenencia de participaciones inseparable de algo que consiente calificar su Valia".	Los componentes de la calidad de servicio es una guía para tomar decisiones. La variable (x) calidad de servicio fue valorado por medio del método SERVQUAL en las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía	Y1: Elementos tangibles.	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación física • Limpieza de ambientes. • Valoración de componentes materiales • Personal con buena presentación. • Ambientes visuales y agradables 	Ordinal Escala de Likert (1) Nunca. (2) Casi nunca. (3) A veces (4) Casi siempre. (5) Siempre.
			Y2: Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Valor al tiempo de espera. • Valora hora y fecha programada. • Secuencia y continuidad. • Transmite confianza • Agiliza tareas y actividades. • Secuencia y continuidad. 	
			Y3: Capacidad de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> • Personal orientador. • Capacitado para responder. • Respuestas eficientes y oportunas. • Comunicación comprensible. • Receptividad de la institución. • Respuestas oportunas • Tiempo de espera 	
			Y4: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas. • Apropriadas para la atención. • Personal capacitado para solucionar problemas. • Herramientas para responder inquietudes de usuarios. • Seguridad de ser atendido 	
			Y5: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Personal cortes y de buen trato. • Atención efectiva. • Interesados por el usuario. • Respeto a necesidades y sentimientos. • Atención personalidad 	



Anexo 2: Cuestionario para valorar la Incidencia de la implementación de la TIC.

El presente cuestionario tiene por objetivo recoger información relacionado con la incidencia de la implementación de la TIC.

A continuación, se plantea una serie de interrogantes con la finalidad de determinar cómo incide la implementación de la TIC en el Ministerio Público, Iquitos, Maynas Loreto, primer trimestre del 2021, por lo que requerimos responder con toda sinceridad y marcar la valoración que crea conveniente.

(1) Muy deficiente, (2) deficiente, (3) regular, (4) eficiente, (5) muy eficiente

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Ética y autocuidado					
1.	¿Cómo evalúa el conocimiento del personal respecto a los alcances legales de la TIC?					
2.	¿Cómo califica el cumplimiento de privacidad de información por parte del personal?					
3.	¿Cómo califica al personal con relación a darle acceso en su totalidad a la información?					
4.	¿Cómo califica el mantenimiento de equipos?					
	Colaboración					
5.	¿Cómo evalúa la utilidad del aporte del personal para el cumplimiento de las metas trazadas?					
6.	¿Cómo evalúa el interés del personal para concluir las metas trazadas?					
7.	¿Cómo califica el interés del personal en lograr superar sus falencias en ámbito laboral?					
	TIC y Sociedad					
8.	¿Cómo evalúa la capacidad del personal para analizar los cambios que trae consigo la TIC?					
9.	¿Cómo califica al personal con respecto al nuevo contexto organizacional que se da por el ingreso de la TIC?					
10.	¿Cómo considera el sistema integrado para atender al público?					
11.	¿Cómo califica la capacidad del personal para acoplarse a la TIC?					
12.	¿Cómo califica la capacidad del personal en el manejo de la plataforma virtual para orientar al usuario?					
	Experiencia tecnológica					

13.	¿Cómo califica la habilidad de manipulación del personal con respecto a la TIC?					
14.	¿Cómo califica la facultad del personal para la administración de información con referencia a la institución?					
15.	¿Cómo califica la retroalimentación de la información que ha sido transmitida en relación de la TIC?					
16.	¿Cómo califica al personal en el uso de la tecnología de la información y comunicación para mejorar la atención al usuario en la institución?					
17.	¿Considera que el personal está capacitado para el uso de la tecnología en el Ministerio Público?					
	Comunicación					
18.	¿Cómo califica la eficacia al momento de transmitir ideas nuevas a sus compañeros de trabajo?					
19.	¿Cómo califica el sistema computarizado para registrar en mesa de partes?					
20.	¿Cómo califica el interés mostrado por el personal con referencia a las ideas expuestas por otro colaborador?					
21.	¿Cómo evalúa la organización del ambiente laboral del personal enmarcado al cumplimiento de metas?					
22.	¿Cómo evalúa la plataforma virtual del Ministerio Público?					
23.	¿La comunicación con el personal de Ministerio Público es oportuna?					
	Usos de las TIC					
24.	¿Cómo califica el acoplamiento del personal a las nuevas formas de manejo de información?					
25.	¿Cómo evaluaría al personal con respecto a desarrollar las habilidades con la implementación de la TIC?					
26.	¿Cómo califica la idoneidad del personal que utiliza TIC?					
27.	¿Cómo califica el acceso del personal a la TIC?					
28.	¿Cómo considera que el tiempo de uso de los equipos por el personal es eficaz?					



Cuestionario para apreciar la calidad de servicio

El cuestionario tiene por objetivo recabar información relacionado con la calidad del servicio.

Se plantea una sucesión de preguntas con la finalidad de determinar cómo es la calidad del servicio que propone el Ministerio Público, Iquitos, Maynas Loreto, primer trimestre del 2021, por lo que pedimos contestar con la verdad y marcar la valoración que crea conveniente:

(1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre, (5) Siempre.

Ítems	Dimensión/Indicadores	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Elementos tangibles					
1.	Las instalaciones físicas de los medios digitales se encuentran en buen estado.					
2.	La limpieza de los ambientes donde se encuentran instalados los medios digitales son los adecuados					
3.	Los elementos materiales son visiblemente atractivos y comprensibles, respecto al servicio que brinda el Ministerio Público.					
4.	En el personal que atiende observa buena presentación.					
5.	Los ambientes del Ministerio Público son visualmente agradables.					
	Fiabilidad					
6.	El tiempo de espera para ser atendido en el Ministerio público es breve					
7.	La fecha y hora programados para la atención está acorde con la demanda del usuario.					
8.	Las herramientas tecnológicas presentan secuencia y continuidad de actividades que beneficia a los usuarios.					
9.	El personal del Ministerio Público transmite confianza en todos sus actos.					
10.	La tecnología aplicada agiliza las tareas y actividades entre el grupo de trabajo de atención al usuario.					
11.	La secuencia y continuidad de atención es apropiada					
	Capacidad de respuesta					
12.	El personal administrativo es un orientador ágil, confiables y entendible.					
13.	El personal administrativo está capacitado para responder las preguntas e inquietudes del usuario					

Ítems	Dimensión/Indicadores	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14.	El personal de la institución cuenta con las herramientas tecnológicas para responder a los requerimientos en forma eficiente y oportuna					
15.	La comunicación que emplea el personal del Ministerio Público es comprensible y no utiliza vocabulario técnico para explicar las cosas.					
16.	Se destaca la receptividad de la institución ante la necesidad de los usuarios.					
17.	Las respuestas a las quejas y reclamos del usuario son oportunas					
18.	El tiempo de espera para ser atendido es breve					
	Seguridad					
19.	Las herramientas tecnológicas son útiles para la solución de problemas del usuario.					
20.	Las herramientas tecnológicas son las apropiadas para tender a los usuarios.					
21.	Se percibe que el personal cuenta con capacidad necesaria para solucionar los problemas del usuario.					
22.	Las herramientas tecnológicas son las adecuadas para responder apropiadamente a las inquietudes del usuario.					
23.	Existe la seguridad de ser atendido					
	Empatía					
24.	El personal del Ministerio Público práctica la cortesía y el buen trato.					
25.	La disponibilidad de los medios tecnológicos que utiliza el personal permite atención efectiva					
26.	Los profesionales del Ministerio público se preocupan por los intereses de los usuarios.					
27.	El personal del Ministerio Público demuestra respecto a las necesidades y sentimientos del usuario.					
28.	El personal del Ministerio Público ofrece atención personalizada.					

Adaptado de: (Cuellar, Del Pino, & Ruíz, 2009)

Anexo 3: Estadística total de elementos:

Variable (x) TIC y variable (y) Calidad de servicio.

Ítems	Alfa de Cronbach
1. ¿Cómo evalúa el conocimiento del personal respecto a los alcances legales de la TIC?	,980
2. ¿Cómo califica el cumplimiento de privacidad de información por parte del personal?	,979
3. ¿Cómo califica al personal con relación a darle acceso en su totalidad a la información?	,980
4. ¿Cómo califica el mantenimiento de equipos?	,979
5. ¿Cómo evalúa la utilidad del aporte del personal para el cumplimiento de las metas trazadas?	,980
6. ¿Cómo evalúa el interés del personal para concluir las metas trazadas?	,979
7. ¿Cómo califica el interés del personal en lograr superar sus falencias en ámbito laboral?	,980
8. ¿Cómo evalúa la capacidad del personal para analizar los cambios que trae consigo la TIC?	,980
9. ¿Cómo califica al personal con respecto al nuevo contexto organizacional que se da por el ingreso de la TIC?	,979
10. ¿Cómo considera el sistema integrado para atender al público?	,979
11. ¿Cómo califica la capacidad del personal para acoplarse a la TIC?	,980
12. ¿Cómo califica la capacidad del personal en el manejo de la plataforma virtual para orientar al usuario?	,979
13. ¿Cómo califica la habilidad de manipulación del personal con respecto a la TIC?	,980
14. ¿Cómo califica la facultad del personal para la administración de información con referencia a la institución?	,979
15. ¿Cómo califica la retroalimentación de la información que ha sido transmitida en relación de la TIC?	,979
16. ¿Cómo califica al personal en el uso de la tecnología de la información y comunicación para mejorar la atención al usuario en la institución?	,980
17. ¿Considera que el personal está capacitado para el uso de la tecnología en el Ministerio Público?	,979
18. ¿Cómo califica la eficacia al momento de transmitir ideas nuevas a sus compañeros de trabajo?	,979
19. ¿Cómo califica el sistema computarizado para registrar en mesa de partes?	,980
20. ¿Cómo califica el interés mostrado por el personal con referencia a las ideas expuestas por otro colaborador?	,979
21. ¿Cómo evalúa la organización del ambiente laboral del personal enmarcado al cumplimiento de metas?	,979
22. ¿Cómo evalúa la plataforma virtual del Ministerio Público?	,979
23. ¿La comunicación con el personal de Ministerio Público es oportuna?	,980

Ítems	Alfa de Cronbach
24. ¿Cómo califica el acoplamiento del personal a las nuevas formas de manejo de información?	,979
25. ¿Cómo evaluaría al personal con respecto a desarrollar las habilidades con la implementación de la TIC?	,980
26. ¿Cómo califica la idoneidad del personal que utiliza TIC?	,979
27. ¿Cómo califica el acceso del personal a la TIC?	,979
28. ¿Cómo considera que el tiempo de uso de los equipos por el personal es eficaz?	,980
29. Las instalaciones físicas de los medios digitales se encuentran en buen estado.	,980
30. La limpieza de los ambientes donde se encuentran instaladas los medios digitales son los adecuados	,980
31. Los elementos materiales son visiblemente atractivos y comprensibles, respecto al servicio que brinda el Ministerio Público.	,980
32. En el personal que atiende observa buena presentación.	,980
33. Los ambientes del Ministerio Público son visualmente agradables.	,980
34. El tiempo de espera para ser atendido en el Ministerio público es breve	,979
35. La fecha y hora programados para la atención está acorde con la demanda del usuario.	,980
36. Las herramientas tecnológicas presentan secuencia y continuidad de actividades que beneficia a los usuarios.	,980
37. El personal del Ministerio Público transmite confianza en todos sus actos.	,980
38. La tecnología aplicada agiliza las tareas y actividades entre el grupo de trabajo de atención al usuario.	,980
39. La secuencia y continuidad de atención es apropiada	,980
40. El personal administrativo es un orientador ágil, confiables y entendible.	,979
41. El personal administrativo está capacitado para responder las preguntas e inquietudes del usuario	,979
42. El personal de la institución cuenta con las herramientas tecnológicas para responder a los requerimientos en forma eficiente y oportuna	,979
43. La comunicación que emplea el personal del Ministerio Público es comprensible y no utiliza vocabulario técnico para explicar las cosas.	,980
44. Se destaca la receptividad de la institución ante la necesidad de los usuarios.	,979
45. Las respuestas a las quejas y reclamos del usuario son oportunas	,979
46. El tiempo de espera para ser atendido es breve	,980
47. Las herramientas tecnológicas son útiles para la solución de problemas del usuario.	,979
48. Las herramientas tecnológicas son las apropiadas para tender a los usuarios.	,979
49. Se percibe que el personal cuenta con capacidad necesaria para solucionar los problemas del usuario.	,979
50. Las herramientas tecnológicas son las adecuadas para responder apropiadamente a las inquietudes del usuario.	,979
51. Existe la seguridad de ser atendido	,979

Ítems	Alfa de Cronbach
52. El personal del Ministerio Público práctica la cortesía y el buen trato.	,980
53. La disponibilidad de los medios tecnológicos que utiliza el personal permite atención efectiva	,980
54. Los profesionales del Ministerio público se preocupan por los intereses de los usuarios.	,980
55. El personal del Ministerio Público demuestra respecto a las necesidades y sentimientos del usuario.	,980
56. El personal del Ministerio Público ofrece atención personalizada.	,980

Anexo 4: Base de datos

Variable (x) (V1) TIC Y COMUNICACIÓN

ID	ÉTICA Y AUTOCUIDADO				COLABORACIÓN			TIC Y SOCIEDAD					EXPERIENCIA TECNOLÓGICA					COMUNICACIÓN						USO DE LA TIC				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P23	P25	P26	P27	P28
1	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3
2	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3
9	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4
10	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
11	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4

ID	ÉTICA Y AUTOCUIDADO				COLABORACIÓN			TIC Y SOCIEDAD					EXPERIENCIA TECNOLÓGICA					COMUNICACIÓN					USO DE LA TIC					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P23	P25	P26	P27	P28
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
31	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	5	3	5	3	3	5
33	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
34	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3
36	4	4	5	4	2	4	4	2	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2
37	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2
38	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2

Variable (y) (V2): Calidad de servicio

ID	Elementos tangibilidad					Fiabilidad						Capacidad de respuesta						Seguridad					EMPATÍA					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P23	P25	P26	P27	P28
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
9	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
14	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
18	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
23	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

ID	Elementos tangibilidad					Fiabilidad						Capacidad de respuesta						Seguridad					EMPATÍA					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P23	P25	P26	P27	P28
24	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3
32	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
34	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
35	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
36	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5
37	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
38	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3

Anexo 5: Validación de expertos

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDOS DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: V(1) TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

N°	Dimensión ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Ética y autocuidado							
1	1. ¿Cómo evalúa el conocimiento del personal respecto a los alcances legales de la TIC?	X		X		X		
	2. ¿Cómo califica el cumplimiento de privacidad de información por parte del personal?	X		X		X		
	3. ¿Cómo califica al personal con relación a darle acceso en su totalidad a la información?	X		X		X		
	4. ¿Cómo califica el mantenimiento de equipos?	X		X		X		
	Dimensión 2: Colaboración							
2	5. ¿Cómo evalúa la utilidad del aporte del personal para el cumplimiento de las metas trazadas?	X		X		X		
	6. ¿Cómo evalúa el interés del personal para concluir las metas trazadas?	X		X		X		
	7. ¿Cómo califica el interés del personal en lograr superar sus falencias en ámbito laboral?	X		X		X		
	Dimensión 3: TIC y sociedad							
3	8. ¿Cómo evalúa la capacidad del personal para analizar los cambios que trae consigo la TIC?	X		X		X		
	9. ¿Cómo califica al personal con respecto al nuevo contexto organizacional que se da por el ingreso de la TIC?	X		X		X		
	10. ¿Cómo considera el sistema integrado para atender al público?	X		X		X		
	11. ¿Cómo califica la capacidad del personal para acoplarse a la TIC?	X		X		X		
	Dimensión 4: Experiencia tecnología							
4	13. ¿Cómo califica la habilidad de manipulación del personal con respecto a la TIC?	X		X		X		
	14. ¿Cómo califica la facultad del personal para la administración de información con referencia a la institución?	X		X		X		
	15. ¿Cómo califica la retroalimentación de la información que ha sido transmitida en relación de la TIC?	X		X		X		
	16. ¿Cómo califica al personal en el uso de la tecnología de la información y comunicación para mejorar la atención al usuario en la institución?	X		X		X		
	17. ¿Considera que el personal está capacitado para el uso de la tecnología en el Ministerio Público?	X		X		X		
	Dimensión 5: Comunicación							
5	18. ¿Cómo califica la eficacia al momento de transmitir ideas nuevas a sus compañeros de trabajo?	X		X		X		
	19. ¿Cómo califica el sistema computarizado para registrar en mesa de partes?	X		X		X		
	20. ¿Cómo califica el interés mostrado por el personal con referencia a las ideas expuestas por otro colaborador?	X		X		X		

N°	Dimensión Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	21. ¿Cómo evalúa la organización del ambiente laboral del personal enmarcado al cumplimiento de metas?	X		X		X		
	22. ¿Cómo evalúa la plataforma virtual del Ministerio Público?	X		X		X		
	23. ¿La comunicación con el personal de Ministerio Público es oportuna?	X		X		X		
	Dimensión 6: Usos de las TIC							
6	24. ¿Cómo califica el acoplamiento del personal a las nuevas formas de manejo de información?	X		X		X		
	25. ¿Cómo evaluaría al personal con respecto a desarrollar las habilidades con la implementación de la TIC?	X		X		X		
	26. ¿Cómo califica la idoneidad del personal que utiliza TIC?	X		X		+		
	27. ¿Cómo califica el acceso del personal a la TIC?	X		+		X		
	28. ¿Cómo considera que el tiempo de uso de los equipos por el personal es eficaz?	X		X		+		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____


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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MELENDEZ GUERRERO EMILIO, Mgr. DNI N° 05243333

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

Iquitos, 17 de mayo del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo


 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDOS DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: V(2)
CALIDAD DE SERVICIO**

N°	Dimensión / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	1. Las instalaciones físicas de los medios digitales se encuentran en buen estado.	X		X		X		
	2. La limpieza de los ambientes donde se encuentran instaladas los medios digitales son los adecuados	X		X		X		
	3. Los elementos materiales son visiblemente atractivos y comprensibles.	X		X		X		
	4. En el personal que atiende se observa buena presentación.	X		X		X		
	5. Los ambientes del Ministerio Público son visualmente agradables.	X		X		X		
	Dimensión 2: Fiabilidad							
2	6. El tiempo de espera para ser atendido en el Ministerio público es breve	X		X		X		
	7. La fecha y hora programados para la atención está acorde con la demanda del usuario.	X		X		X		
	8. Las herramientas tecnológicas presentan secuencia y continuidad de actividades que beneficia a los usuarios	X		X		X		
	9. El personal del Ministerio Público transmite confianza en todos sus actos.	X		X		X		
	10. La tecnología aplicada agiliza las tareas y actividades entre el grupo de trabajo de atención al usuario.	X		X		X		
	11. La secuencia y continuidad de atención es apropiada	X		X		X		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
3	12. El personal administrativo es un orientador ágil, confiables y entendible.	X		X		X		
	13. El personal administrativo está capacitado para responder las preguntas e inquietudes del usuario	X		X		X		
	14. El personal de la institución cuenta con las herramientas tecnológicas para responder a los requerimientos en forma eficiente y oportuna	X		X		X		
	15. La comunicación que emplea el personal del Ministerio Público es comprensible y no utiliza vocabulario técnico para explicar las cosas	X		X		X		
	16. Se destaca la receptividad de la institución ante la necesidad de los usuarios.	X		X		X		
	17. Las respuestas a las quejas y reclamos del usuario son oportunas	X		X		X		
	18. El tiempo de espera para ser atendido es breve	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad							
4	19. Las herramientas tecnológicas son útiles para la solución de problemas del usuario.	X		X		X		
	20. Las herramientas tecnológicas son las apropiadas para tender a los usuarios	X		X		X		

N°	Dimensión / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	21. Se percibe que el personal cuenta con capacidad necesaria para solucionar los problemas del usuario.	X		X		X		
	22. Las herramientas tecnológicas son las adecuadas para responder apropiadamente a las inquietudes del usuario.	X		X		X		
	23. Existe la seguridad de ser atendido.	X		X		X		
	Dimensión 5: Empatía							
	24. El personal del Ministerio Público practica la cortesía y el buen trato.	X		X		X		
	25. La disponibilidad de los medios tecnológicos que utiliza el personal permite atención efectiva	X		X		X		
5	26. Los profesionales del Ministerio público se preocupan por los intereses de los usuarios.	X		X		X		
	27. El personal del Ministerio Público demuestra respecto a las necesidades y sentimientos del usuario.	X		X		X		
	28. El personal del Ministerio Público ofrece atención personalizada.	X		X		X		

Precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MELENDEZ GUERRERO EMILIO, Mgr. DNI N° 05243333

Especialidad del validador: Licenciado en administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, e conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Iquitos, 17 de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDOS DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: V(1)
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)**

N°	Dimensión items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Ética y autocuidado							
1	1. ¿Cómo evalúa el conocimiento del personal respecto a los alcances legales de la TIC?	X		X		Y		
	2. ¿Cómo califica el cumplimiento de privacidad de información por parte del personal?	X		X		X		
	3. ¿Cómo califica al personal con relación a darle acceso en su totalidad a la información?	X		Y		Y		
	4. ¿Cómo califica el mantenimiento de equipos?	X		X		X		
	Dimensión 2: Colaboración							
2	5. ¿Cómo evalúa la utilidad del aporte del personal para el cumplimiento de las metas trazadas?	X		X		X		
	6. ¿Cómo evalúa el interés del personal para concluir las metas trazadas?	X		X		X		
	7. ¿Cómo califica el interés del personal en lograr superar sus falencias en ámbito laboral?	X		Y		X		
	Dimensión 3: TIC y sociedad							
3	8. ¿Cómo evalúa la capacidad del personal para analizar los cambios que trae consigo la TIC?	X		X		X		
	9. ¿Cómo califica al personal con respecto al nuevo contexto organizacional que se da por el ingreso de la TIC?	X		X		X		
	10. ¿Cómo considera el sistema integrado para atender al público?	X		X		X		
	11. ¿Cómo califica la capacidad del personal para acoplarse a la TIC?	X		X		Y		
	12. ¿Cómo califica la capacidad del personal en el manejo de la plataforma virtual para orientar al usuario?	X		X		X		
	Dimensión 4: Experiencia tecnología							
4	13. ¿Cómo califica la habilidad de manipulación del personal con respecto a la TIC?	X		X		X		
	14. ¿Cómo califica la facultad del personal para la administración de información con referencia a la institución?	X		X		X		
	15. ¿Cómo califica la retroalimentación de la información que ha sido transmitida en relación de la TIC?	X		X		X		
	16. ¿Cómo califica al personal en el uso de la tecnología de la información y comunicación para mejorar la atención al usuario en la institución?	X		X		X		
	17. ¿Considera que el personal está capacitado para el uso de la tecnología en el Ministerio Público?	X		X		X		
	Dimensión 5: Comunicación							
5	18. ¿Cómo califica la eficacia al momento de transmitir ideas nuevas a sus compañeros de trabajo?	X		Y		Y		
	19. ¿Cómo califica el sistema computarizado para registrar en mesa de partes?	Y		Y		X		

N°	Dimensión ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	20. ¿Cómo califica el interés mostrado por el personal con referencia a las ideas expuestas por otro colaborador?	X		/		/		
	21. ¿Cómo evalúa la organización del ambiente laboral del personal enmarcado al cumplimiento de metas?	X		/		/		
	22. ¿Cómo evalúa la plataforma virtual del Ministerio Público?	/		/		/		
	23. ¿La comunicación con el personal de Ministerio Público es oportuna?	/		/		/		
	Dimensión 6: Usos de las TIC							
6	24. ¿Cómo califica el acoplamiento del personal a las nuevas formas de manejo de información?	X		/		/		
	25. ¿Cómo evaluaría al personal con respecto a desarrollar las habilidades con la implementación de la TIC?	X		/		/		
	26. ¿Cómo califica la idoneidad del personal que utiliza TIC?	/		/		/		
	27. ¿Cómo califica el acceso del personal a la TIC?	/		/		/		
	28. ¿Cómo considera que el tiempo de uso de los equipos por el personal es eficaz?	/		X		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

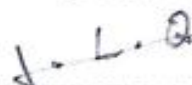
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir []
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Juan Carlos Lévano Quispe Mgr. DNI: 10422148

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

Iquitos, 17 de mayo del 2021.

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente dimensión específica del constructo



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDOS DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: V(2)
CALIDAD DE SERVICIO**

N°	Dimensión / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	1. Las instalaciones físicas de los medios digitales se encuentran en buen estado.	X		X		X		
	2. La limpieza de los ambientes donde se encuentran instalados los medios digitales son los adecuados	X		X		X		
	3. Los elementos materiales son visiblemente atractivos y comprensibles.	X		X		X		
	4. En el personal que atiende se observa buena presentación.	X		X		X		
	5. Los ambientes del Ministerio Público son visualmente agradables.	X		X		X		
	Dimensión 2: Fiabilidad							
2	6. El tiempo de espera para ser atendido en el Ministerio público es breve	X		X		X		
	7. La fecha y hora programados para la atención está acorde con la demanda del usuario.	X		X		X		
	8. Las herramientas tecnológicas presentan secuencia y continuidad de actividades que beneficia a los usuarios	X		X		X		
	9. El personal del Ministerio Público transmite confianza en todos sus actos.	X		X		X		
	10. La tecnología aplicada agiliza las tareas y actividades entre el grupo de trabajo de atención al usuario.	X		X		X		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
3	11. La secuencia y continuidad de atención es apropiada	X		X		X		
	12. El personal administrativo es un orientador ágil, confiables y entendible.	X		X		X		
	13. El personal administrativo está capacitado para responder las preguntas e inquietudes del usuario	X		X		X		
	14. El personal de la institución cuenta con las herramientas tecnológicas para responder a los requerimientos en forma eficiente y oportuna	X		X		X		
	15. La comunicación que emplea el personal del Ministerio Público es comprensible y no utiliza vocabulario técnico para explicar las cosas.	X		X		X		
	16. Se destaca la receptividad de la institución ante la necesidad de los usuarios.	X		X		X		
	17. Las respuestas a las quejas y reclamos del usuario son oportunas	X		X		X		
	18. El tiempo de espera para ser atendido es breve	X		X		X		
	Dimensión 4: Seguridad							
4	19. Las herramientas tecnológicas son útiles para la solución de problemas del usuario.	X		X		X		
	20. Las herramientas tecnológicas son las apropiadas para tender a los usuarios	X		X		X		

N°	Dimensión / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	21. Se percibe que el personal cuenta con capacidad necesaria para solucionar los problemas del usuario.	X		X		X		
	22. Las herramientas tecnológicas son las adecuadas para responder apropiadamente a las inquietudes del usuario.	X		X		X		
	23. Existe la seguridad de ser atendido.	X		X		X		
	Dimensión 5: Empatía							
	24. El personal del Ministerio Público práctica la cortesía y el buen trato.	X		X		X		
	25. La disponibilidad de los medios tecnológicos que utiliza el personal permite atención efectiva.	X		X		X		
5	26. Los profesionales del Ministerio público se preocupan por los intereses de los usuarios.	X		X		X		
	27. El personal del Ministerio Público demuestra respecto a las necesidades y sentimientos del usuario.	X		X		X		
	28. El personal del Ministerio Público ofrece atención personalizada.	X		X		X		

Precisar si hay suficiencia): _____

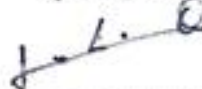
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []
 No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Mg: Juan Carlos Lévano Quispe Mgr. DNI: 10422148

Especialidad del validador: Licenciado en administración

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Iquitos, 17 de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDOS DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: V(1)
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)**

N°	Dimensión ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Ética y autocuidado							
1	1. ¿Cómo evalúa el conocimiento del personal respecto a los alcances legales de la TIC?	✓		✓		✓		
	2. ¿Cómo califica el cumplimiento de privacidad de información por parte del personal?	✓		✓		✓		
	3. ¿Cómo califica al personal con relación a darle acceso en su totalidad a la información?	✓		✓		✓		
	4. ¿Cómo califica el mantenimiento de equipos?	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Colaboración							
2	5. ¿Cómo evalúa la utilidad del aporte del personal para el cumplimiento de las metas trazadas?	✓		✓		✓		
	6. ¿Cómo evalúa el interés del personal para concluir las metas trazadas?	✓		✓		✓		
	7. ¿Cómo califica el interés del personal en lograr superar sus falencias en ámbito laboral?	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: TIC y sociedad							
3	8. ¿Cómo evalúa la capacidad del personal para analizar los cambios que trae consigo la TIC?	✓		✓		✓		
	9. ¿Cómo califica al personal con respecto al nuevo contexto organizacional que se da por el ingreso de la TIC?	✓		✓		✓		
	10. ¿Cómo considera el sistema integrado para atender al público?	✓		✓		✓		
	11. ¿Cómo califica la capacidad del personal para acoplarse a la TIC?	✓		✓		✓		
	12. ¿Cómo califica la capacidad del personal en el manejo de la plataforma virtual para orientar al usuario?	✓		✓		✓		
	Dimensión 4: Experiencia tecnología							
4	13. ¿Cómo califica la habilidad de manipulación del personal con respecto a la TIC?	✓		✓		✓		
	14. ¿Cómo califica la facultad del personal para la administración de información con referencia a la institución?	✓		✓		✓		
	15. ¿Cómo califica la retroalimentación de la información que ha sido transmitida en relación de la TIC?	✓		✓		✓		
	16. ¿Cómo califica al personal en el uso de la tecnología de la información y comunicación para mejorar la atención al usuario en la institución?	✓		✓		✓		
	17. ¿Considera que el personal está capacitado para el uso de la tecnología en el Ministerio Público?	✓		✓		✓		
	Dimensión 5: Comunicación							
5	18. ¿Cómo califica la eficacia al momento de transmitir ideas nuevas a sus compañeros de trabajo?	✓		✓		✓		
	19. ¿Cómo califica el sistema computerizado para registrar en mesa de partes?	✓		✓		✓		
	20. ¿Cómo califica el interés mostrado por el personal con referencia a las ideas expuestas por otro colaborador?	✓		✓		✓		

N°	Dimensión ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	21. ¿Cómo evalúa la organización del ambiente laboral del personal enmarcado al cumplimiento de metas?	✓		✓		✓		
	22. ¿Cómo evalúa la plataforma virtual del Ministerio Público?	✓		✓		✓		
	23. ¿La comunicación con el personal de Ministerio Público es oportuna?	✓		✓		✓		
	Dimensión 6: Usos de las TIC							
	24. ¿Cómo califica el acoplamiento del personal a las nuevas formas de manejo de información?	✓		✓		✓		
	25. ¿Cómo evaluaría al personal con respecto a desarrollar las habilidades con la implementación de la TIC?	✓		✓		✓		
6	26. ¿Cómo califica la idoneidad del personal que utiliza TIC?	✓		✓		✓		
	27. ¿Cómo califica el acceso del personal a la TIC?	✓		✓		✓		
	28. ¿Cómo considera que el tiempo de uso de los equipos por el personal es eficaz?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JORGE LUIS MERA RAMIREZ Mgr. DNI N° 05243981

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

Iquitos, 17 de mayo del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente / dimensión específica del constructo



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DE CONTENIDOS DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: V(2)
CALIDAD DE SERVICIO**

N°	Dimensión / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión 1: Elementos tangibles							
1	1. Las instalaciones físicas de los medios digitales se encuentran en buen estado.	✓		✓		✓		
	2. La limpieza de los ambientes donde se encuentran instaladas los medios digitales son los adecuados	✓		✓		✓		
	3. Los elementos materiales son visiblemente atractivos y comprensibles.	✓		✓		✓		
	4. En el personal que atiende se observa buena presentación.	✓		✓		✓		
	5. Los ambientes del Ministerio Público son visualmente agradables.	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Fiabilidad							
2	6. El tiempo de espera para ser atendido en el Ministerio público es breve	✓		✓		✓		
	7. La fecha y hora programados para la atención está acorde con la demanda del usuario.	✓		✓		✓		
	8. Las herramientas tecnológicas presentan secuencia y continuidad de actividades que beneficia a los usuarios	✓		✓		✓		
	9. El personal del Ministerio Público transmite confianza en todos sus actos.	✓		✓		✓		
	10. La tecnología aplicada agiliza las tareas y actividades entre el grupo de trabajo de atención al usuario.	✓		✓		✓		
	11. La secuencia y continuidad de atención es apropiada	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Capacidad de respuesta							
3	12. El personal administrativo es un orientador ágil, confiables y entendible.	✓		✓		✓		
	13. El personal administrativo está capacitado para responder las preguntas e inquietudes del usuario	✓		✓		✓		
	14. El personal de la institución cuenta con las herramientas tecnológicas para responder a los requerimientos en forma eficiente y oportuna	✓		✓		✓		
	15. La comunicación que emplea el personal del Ministerio Público es comprensible y no utiliza vocabulario técnico para explicar las cosas.	✓		✓		✓		
	16. Se destaca la receptividad de la institución ante la necesidad de los usuarios.	✓		✓		✓		
	17. Las respuestas a las quejas y reclamos del usuario son oportunas	✓		✓		✓		
	18. El tiempo de espera para ser atendido es breve	✓		✓		✓		
		Dimensión 4: Seguridad						
4	19. Las herramientas tecnológicas son útiles para la solución de problemas del usuario.	✓		✓		✓		

N°	Dimensión / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	20. Las herramientas tecnológicas son las apropiadas para tender a los usuarios	✓		✓		✓		
	21. Se percibe que el personal cuenta con capacidad necesaria para solucionar los problemas del usuario.	✓		✓		✓		
	22. Las herramientas tecnológicas son las adecuadas para responder apropiadamente a las inquietudes del usuario.	✓		✓		✓		
	23. Existe la seguridad de ser atendido.							
	Dimensión 5: Empatía							
	24. El personal del Ministerio Público práctica la cortesía y el buen trato.	✓		✓		✓		
	25. La disponibilidad de los medios tecnológicos que utiliza el personal permite atención efectiva	✓		✓		✓		
5	26. Los profesionales del Ministerio público se preocupan por los intereses de los usuarios.	✓		✓		✓		
	27. El personal del Ministerio Público demuestra respecto a las necesidades y sentimientos del usuario.	✓		✓		✓		
	28. El personal del Ministerio Público ofrece atención personalizada.	✓		✓		✓		

Precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: JORGE LUIS MERA RAMIREZ Mgr. DNI N° 05243981

Especialidad del validador: Licenciado en administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, e conciso, exacto y directo

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

Iquitos, 17 de mayo del 2021.



Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Aprobación informada

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como su rol de participante.

La presente investigación es conducida por: MONTREUIL PAREDES, Ángel Manuel, estudiante de Posgrado de la Universidad César Vallejo. El objetivo de esta investigación es "Determinar cómo incide la implementación de las TIC en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en la ciudad de Iquitos, durante el primer trimestre 2021".

Si usted accede a participar de este estudio se le pedirá responder unos cuestionarios de Implementación de las TIC en la calidad del servicio. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificado mediante un número de identificación por lo que será de forma anónima, por último, sólo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcrita las respuestas, los cuestionarios se destruirán. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactarse a: MONTREUIL PAREDES, Ángel Manuel, Celular N° 989449139 o correo angelmanuelestudios@gmail.com.

Agradecido desde ya por su valioso aporte.


Atentamente

Nombre del autor: MONTREUIL PAREDES, Ángel Manuel

Firma del autor: 

Yo Bonny Delfilia RENGIFO Burga, preciso haber sido informado respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida a: Incidencia de implementación de Tecnología de Información y comunicación y calidad del servicio en el Ministerio Público en Iquitos, 2021


Firma del participante

DNI N°: 70480076

Anexo 7: Carta de aceptación de la universidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 07 de Junio de 2021

Carta P. 145-2021-UCV-EPG-SP

DR.

ALBERTO NIÑO DE GUZMÁN SÁNCHEZ

PRESIDENTE DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DF LORETO

MINISTERIO PÚBLICO - DISTRITO FISCAL DE LORETO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MONTREUIL PAREDES, ANGEL MANUEL**; identificado(a) con DNI/CE N° 41347641 y código de matrícula N° 7002521401; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Incidencia de la implementación de las TIC en la calidad del servicio que brinda el Ministerio Público en Iquitos 2021.

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

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

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Anexo 8: Acuse de recibo

	MINISTERIO PÚBLICO FISCALÍA DE LA NACIÓN	Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE LORETO
Iquitos, 14 de Junio del 2021		 Firma Digital
OFICIO N° 002768-2021-MP-FN-PJFSLORETO		<small>Comprobado digitalmente por MP/DF de Loreto el 14/06/2021 a las 17:27:08. Documento de la Junta de Fiscales Superiores de Loreto. Archivo: digital-acuse-del-recibo.docx Fecha: 14.06.2021 17:27:08 -05:00</small>
Señora: RUTH ANGÉLICA CHICANA BECERRA Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales Universidad César Vallejo		
<u>Presente</u> -		
Asunto:	SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
Referencia:	CARTA P.145-2021-UCV-EPG-SP (07JUN2021)	
Expediente	:MUPDFL20210007533	
De mi especial consideración:		
Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarla cordialmente y al mismo tiempo, acusar recibo de su solicitud de la referencia, en relación al trabajo de investigación a cargo del señor ÁNGEL MANUEL MONTREUL PAREDES , identificado con DNI N°41347641.		
Sobre el particular, le expresamos nuestra disposición, a fin de otorgar las facilidades del caso al mencionado ciudadano para la elaboración de la tesis titulada "INCIDENCIA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS TIC EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL MINISTERIO PÚBLICO EN IQUITOS 2021" .		
Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración y estima personal.		
Atentamente,		
ALBERTO NIÑO DE GUZMAN SANCHEZ PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE LORETO		
cc: ANGEL MANUEL MONTREUL PAREDES		
ANG/temc		
<hr/>		
<small>(511) 625-6555 Av. Abancay Cdra. 5 s/n Lima - Perú www.fiscalia.gob.pe</small>	<small>PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE LORETO EXHIBICIÓN: MUPDFL20210007533 CODIGO: 000007 N. 1.0008 ANG/ANG</small>	<small>Este es un documento emitido por el Sistema Nacional de Información y Estadística Fiscal de Loreto, generado digitalmente por el MP/DF de Loreto y la Fiscalía Superior del Distrito Fiscal de Loreto. El contenido es responsabilidad de quien lo generó.</small>

Anexo 9: Fórmula para calcular la muestra estadística

n=	$Z^2 \times p \times qN$
	$E^2 (N) + Z^2 p \times q$

Para tal efecto:

El grado de confianza será del	95%
N= Población	527,866
Z= Valor de la distribución normal estándar	1.96
P= Probabilidad de población interesada en el estudio	50%
Q= Probabilidad de población que no tiene interés	50%
E= Máximo error en el estudio	5%
n= Tamaño de la muestra	

Al reemplazar las identificaciones de la fórmula, la muestra queda definida así:

$$n = \frac{827,866 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05^2) \times (827,866 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{50692.506}{1326.6254} = \boxed{384}$$

Anexo 10: Consecuencias de Fiabilidad (Alfa de Cronbach)

Variable (x) (V1): (TIC)

El coeficiente alfa de Cronbach asume un 96.9% de consistencia interna del instrumento para la variable (x) (TIC), por lo tanto, presenta valoración excelente.

Prueba de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N°. de elementos
,977	28

Variable (y) (V2): Calidad de servicio:

El coeficiente alfa de Cronbach asume un 95.2% de consistencia interna de la herramienta que mide la variable (y) calidad de servicio, por lo tanto, presenta valoración excelente.

Prueba de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N°. de elementos
,963	28

Tabla 13.

Intervalo de alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
(0: 05)	Inaceptable
(0,51: 06)	Pobre
(0,61: 07)	Débil
(0,71: 08)	Aceptable
(0,81: 09)	Bueno
(0,91: 1)	Excelente

Fuente: Chávez y Rodríguez (2018)

Tabla 14.

Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
-0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91 a + 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Mondragón, 2014)

Tabla 15.

Crterios coeficiente de correlación de Pearson

Rangos	Criterio
Entre 0 y 0.10	Correlación inexistente
Entre 0.10 y 0.29	Correlación débil
Entre 0.30 y 0.50	Correlación moderada
Entre 0.50y 1.00	Correlación fuerte

Fuente: (Cimec, 2019)

Anexo de figuras

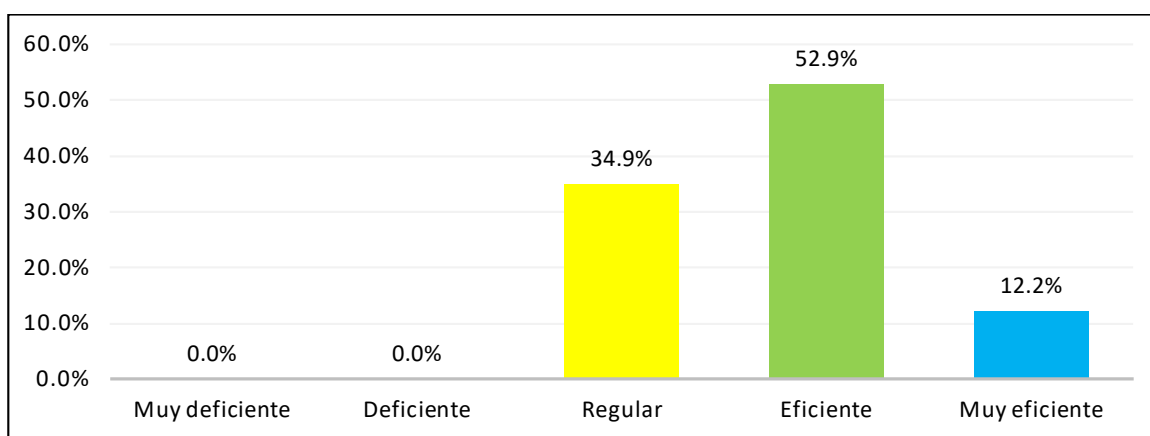


Figura 2, Nivel de implementación TIC

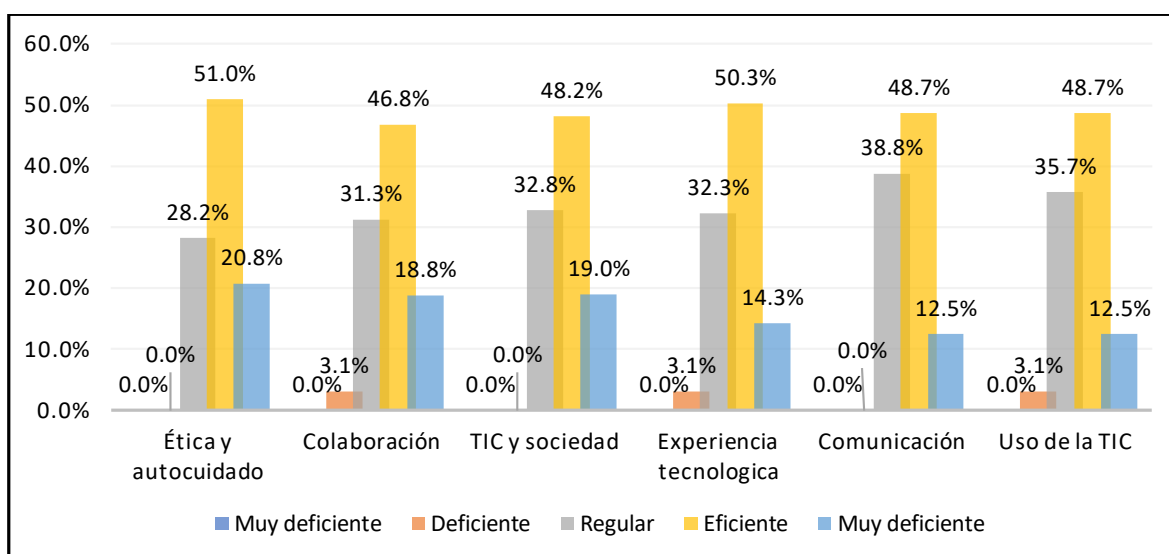


Figura 3. Nivel dimensiones implementación TIC

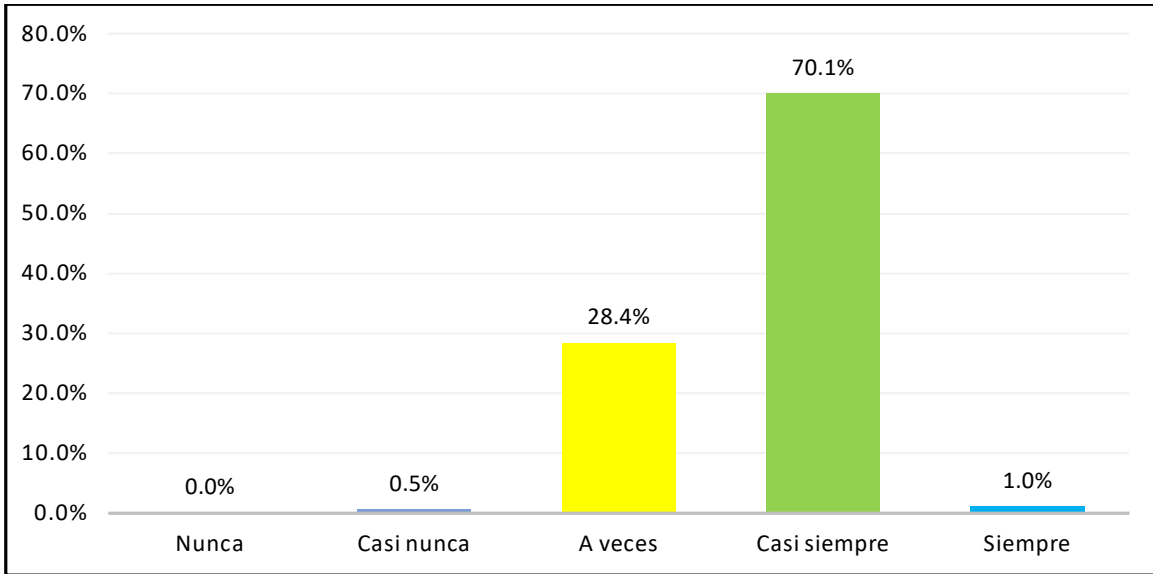


Figura 4. Nivel de Calidad del servicio

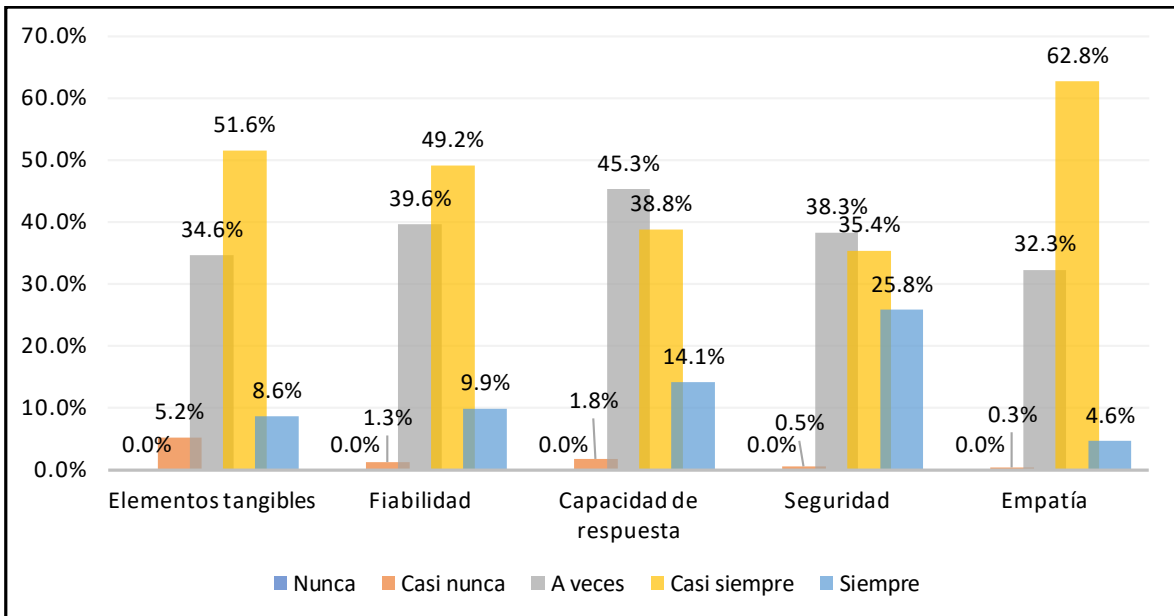


Figura 5: Nivel de elementos perceptibles

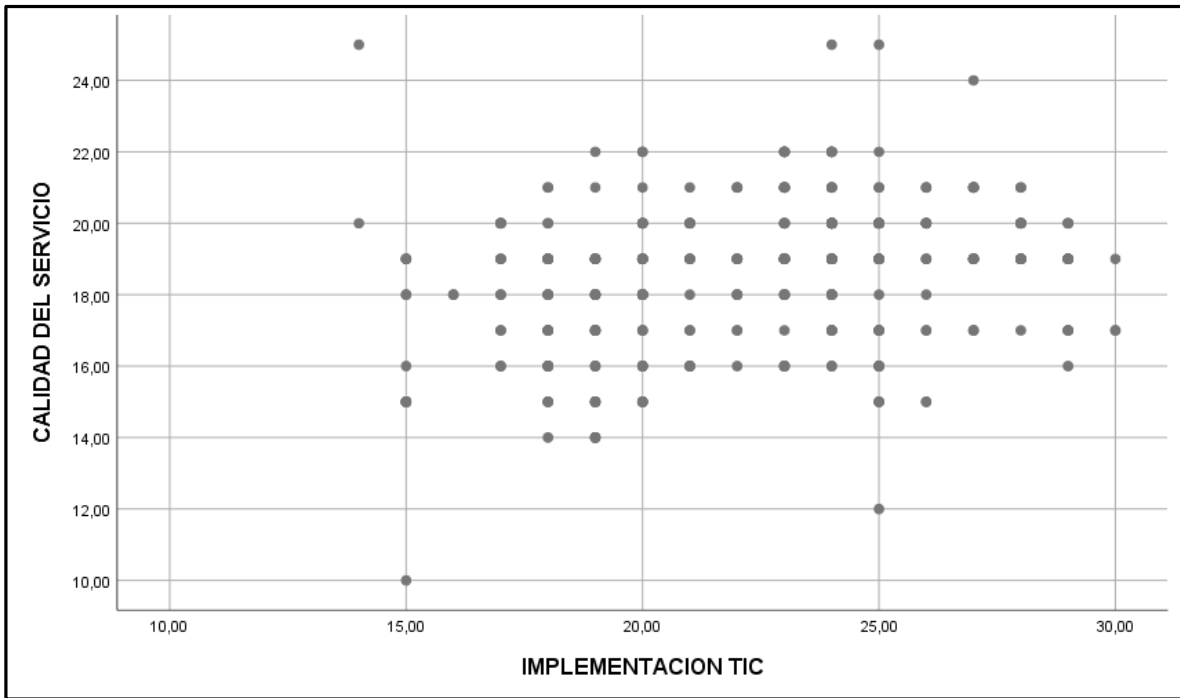


Figura 6. Correlación Implementación TIC's y calidad del servicio

Muestra correlación positiva, el valor de calidad del servicio se incrementa en la misma medida aumenta la implementación de la TIC.

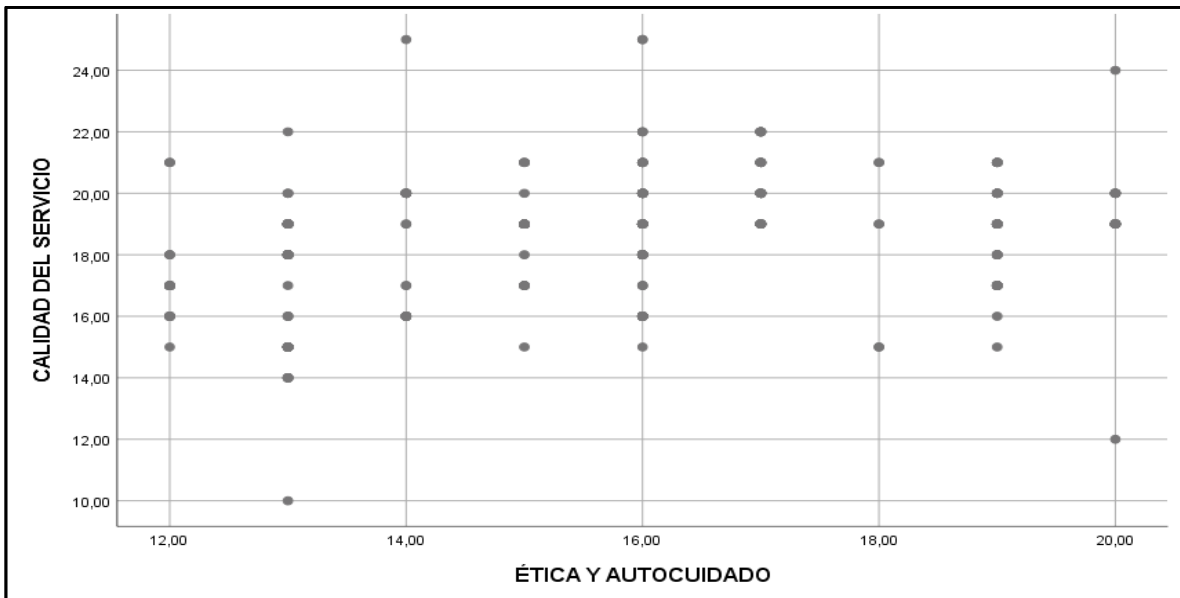


Figura 7. Correlación ética y autocuidado y calidad del servicio

Muestra correlación positiva, el valor de calidad del servicio se incrementa en la misma medida que aumenta la ética y autocuidado.

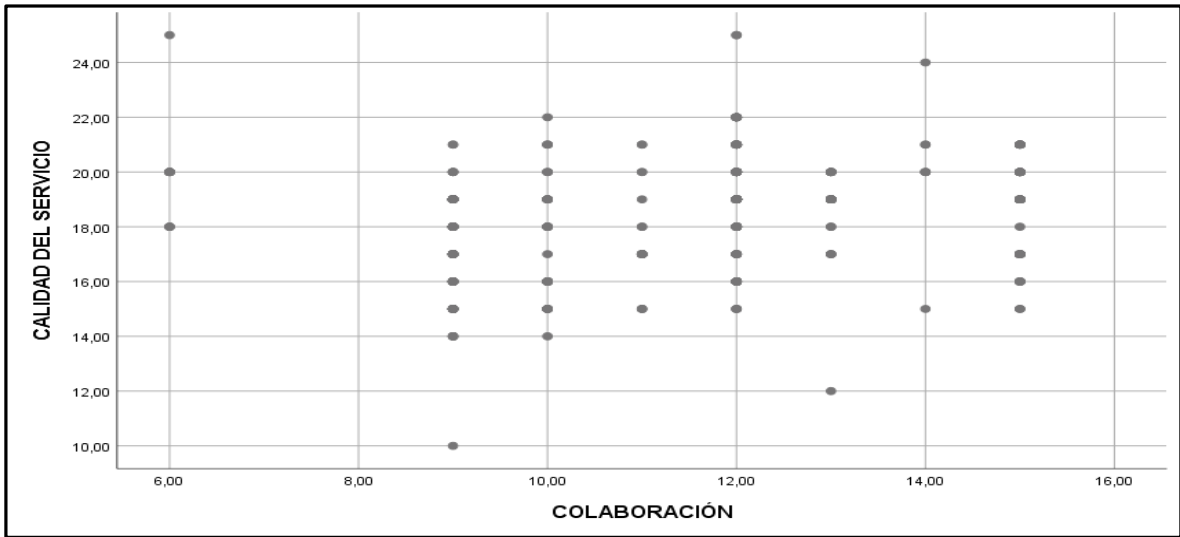


Figura 8. Correlación colaboración y calidad del servicio

Muestra correlación positiva, el valor de calidad del servicio se incrementa en la misma medida que aumenta la colaboración.

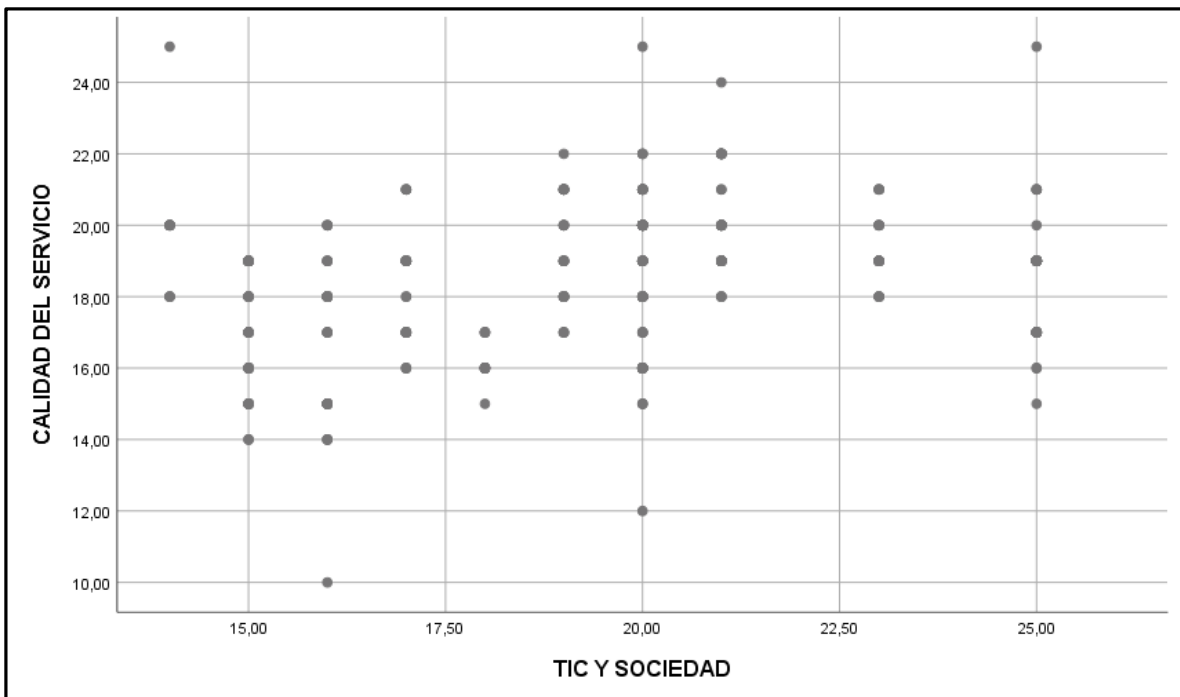


Figura 9. Correlación TIC y sociedad y calidad del servicio

Muestra correlación positiva, el valor de calidad del servicio se incrementa en la misma medida que aumenta la dimensión TIC y Sociedad.

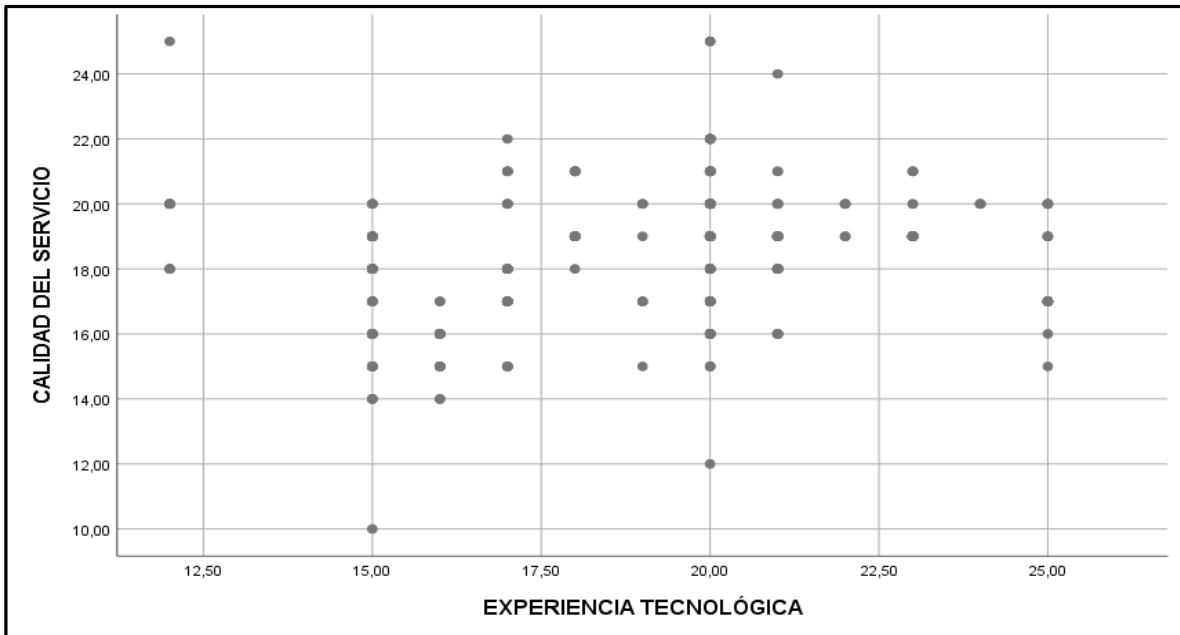


Figura 10. Correlación experiencia tecnológica y calidad del servicio

Muestra correlación positiva, el valor de calidad del servicio se incrementa en la misma medida que aumenta la experiencia tecnológica

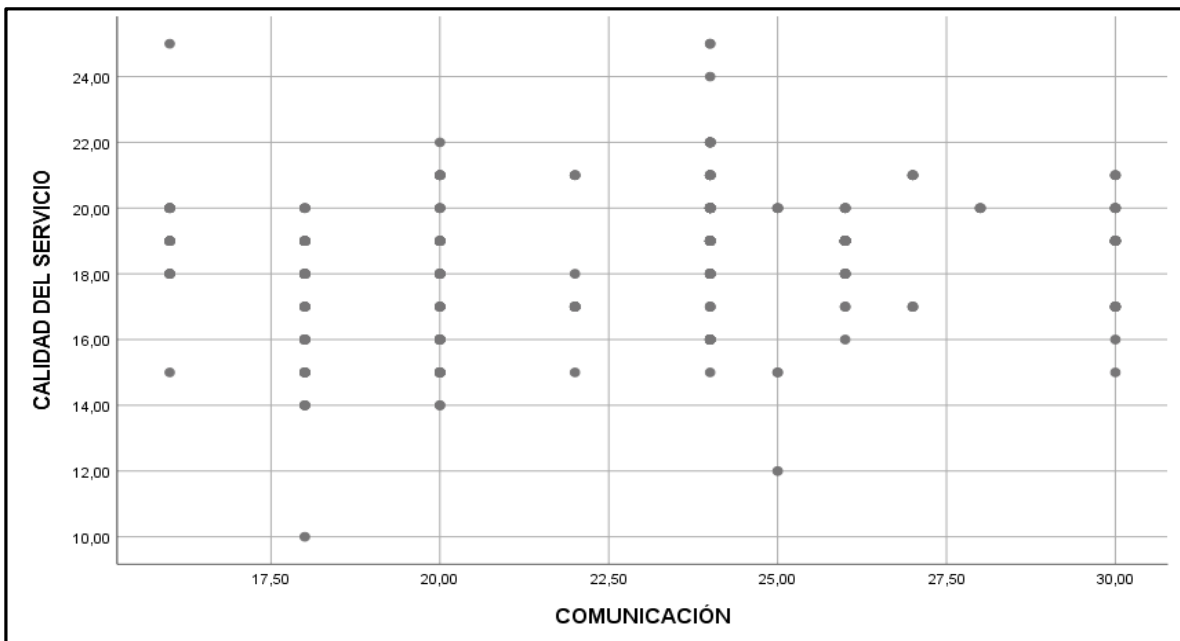


Figura 11. Correlación Implementación TIC's y calidad del servicio

Muestra correlación positiva, el valor de calidad del servicio se incrementa en la misma medida que aumenta la comunicación.

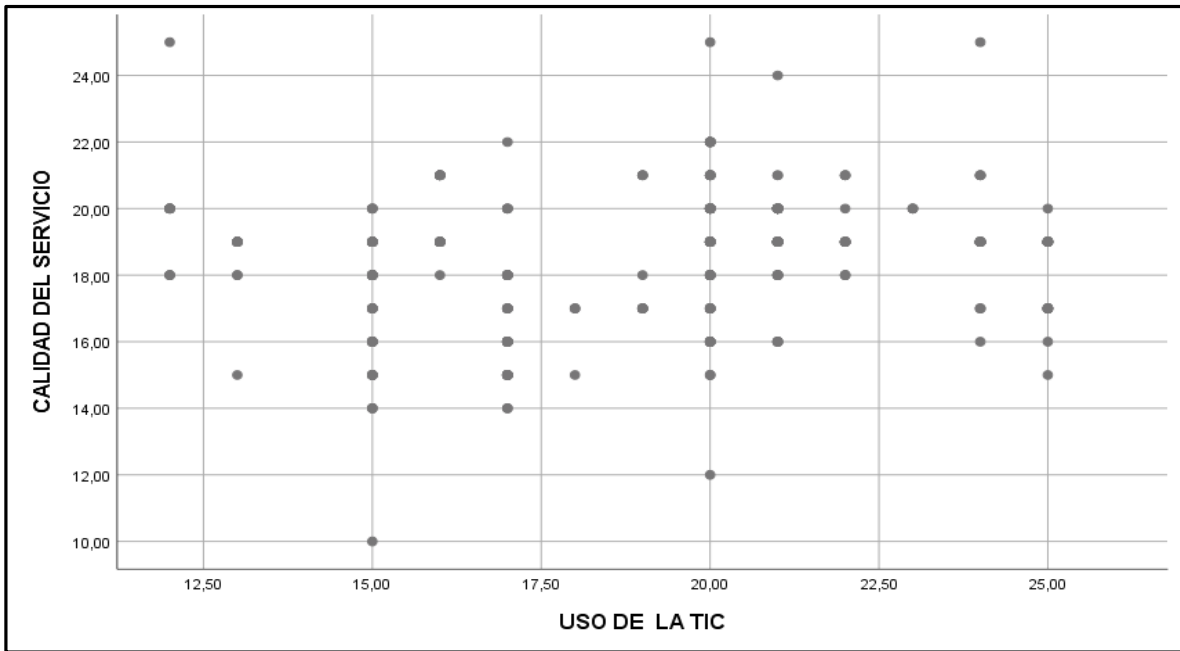


Figura 12. Correlación uso de las TIC's y calidad del servicio

Muestra correlación positiva, el valor de calidad del servicio se incrementa en la misma medida que aumenta el uso de la TIC.