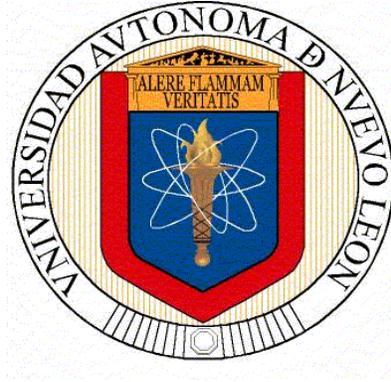


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN



TESINA

**“EFICACIA DE LAS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
DESDE EL CONTEXTO PANDÉMICO: ATENCIÓN A LA VIOLENCIA
EN LA SECRETARÍA DE LAS MUJERES APODACA, NUEVO LEÓN.”**

PRESENTADA POR

LIC. IVETTE SALINAS CARRANZA

**COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL GRADO DE
MAESTRÍA EN GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

OCTUBRE 2023



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MAESTRÍA EN GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



TÍTULO:

**“EFICACIA DE LAS TIC EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DESDE EL CONTEXTO
PANDÉMICO: ATENCIÓN A LA VIOLENCIA EN LA SECRETARÍA DE LAS MUJERES
APODACA, NUEVO LEÓN.”**

TESINA

**QUE PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

AUTORA:

LIC. IVETTE SALINAS CARRANZA.

DIRECTORA DE TESINA: DRA. ELISA RAQUEL YLLÁN RAMÍREZ

MONTERREY, N. L., OCTUBRE DE 2023.

Índice

Glosario.....	9
Capítulo I.	12
1.1 Introducción.	12
1.2 Antecedentes.....	13
1.3 Problema de investigación.	15
1.4 Objetivos del estudio.	16
1.4.1 General.	16
1.4.2 Objetivos Particulares.	16
1.5 Preguntas de investigación.	16
1.6 Variables.	17
1.6.1 Variable dependiente.	17
1.6.2 Variables independientes.....	17
1.6.3 Representación gráfica de las variables dependientes e independientes.	17
1.7 Hipótesis.	18
1.8 Justificación.	18
1.9 Metodología.....	19
1.9.1 Modelo de investigación.....	19
1.9.2 Limitaciones de la investigación.	20
1.9.3 Matriz de congruencia.	21

1.10 Descripción de los capítulos.....	24
1.11 Agradecimientos.....	25
1.2 Marco conceptual.....	26
Capítulo II Antecedentes.....	28
2.1 ¿Qué son las TIC?	28
2.2 TIC y la administración pública.....	28
2.3 Europa (Estonia) y las TIC.....	37
2.4 América del Norte (EE. UU) y las TIC.....	39
2.5 América del Norte (Canadá) y las TIC.....	39
2.6 Centro América (Panamá) y las TIC.....	40
2.7 Asia (Singapur) y las TIC.....	40
2.8 Centro América (México) y las TIC.....	41
Capítulo III Marco teórico.....	43
3.1 Violencia de género en México.....	43
3.1.1 Acciones implementadas en el país ante el incremento de la violencia de género en el país.....	45
3.2 Violencia de género en el Estado de Nuevo León.....	47
3.2.1 Acciones implementadas en el Estado ante el incremento de la violencia de género durante el COVID-19.....	49
3.3 AVG “Alerta de Violencia de Género”.....	50
3.3.1 Recomendaciones da la Alerta de Violencia de Género.....	52

3.2	Violencia de género en el municipio de Apodaca	52
3.4.1	Acciones para atender la violencia de género en Apodaca.	53
3.4.2	Programas para la atención de la violencia de género.	58
	Capítulo IV Marco empírico.....	62
4.1	Enfoque.....	62
4.2	Enfoque Cualitativo: Sobre el enfoque, técnica, sujetos de estudio y recolección de datos	62
4.3	Sobre la técnica de recolección de datos	64
4.2.1	Sujetos.	67
4.3	Cuantitativo: sobre el enfoque, la técnica y los sujetos de estudio	68
4.3.1	Técnica.	69
4.3.2	Sujetos de estudio	74
4.3.3	Muestreo no probabilístico por conveniencia	74
4.3.4	Determinación de la población	74
4.4	Definición del instrumento de medición.	77
	Capítulo V Estimaciones y Resultados.	81
5.1	Análisis de los resultados cualitativos.....	81
5.1.2	Presentación de los resultados cualitativos	81
5.2	Resultados Cuantitativos.....	97
5.3	Descripción de variables	125
	Capítulo VI Conclusiones.	130

6.1 Recomendaciones.....	132
Anexos	142

Índice de tablas, ilustraciones y gráficas.

Tabla 1. Matriz de congruencia.....	21
Tabla 2. Convergencia y divergencia de subcomponentes.....	29
Tabla 3. Apropiación social de tecnologías digitales.	32
Tabla 4. Porcentaje de violencia en México por año.	44
Tabla 5. Estados más violentos a nivel nacional.	47
Tabla 6. 100 municipios con presuntos feminicidios. enero - octubre 2022.	48
Tabla 7. Violencia en Nuevo León.	49
Tabla 8. Violencia en Apodaca.	52
Tabla 9. Guion de entrevistas.	64
Tabla 10. Guion de encuesta.	70
Tabla 11. Respuesta Likert.	73
Tabla 12. Instrumento de medición.....	77
Ilustración 1. Organigrama de la SMA.	60
Ilustración 2. Organigrama del personal que atiende la violencia de género.	61
Ilustración 3. Fórmula.	74
Ilustración 4. Interpretación de la fórmula	75

Ilustración 5. TIC uso.....	82
Ilustración 6. Herramientas tecnológicas antes de pandemia.	83
Ilustración 7. Herramientas tecnológicas agregadas durante pandemia.	84
Ilustración 8. Impacto de las TIC.....	89
Ilustración 9. Mejoras entorno a las TIC.	93
Ilustración 10. Herramientas para brindar atención.....	96
Gráfica 1. Representación gráfica de variables.....	17
Gráfica 2. Género.....	97
Gráfica 3. Edad.....	98
Gráfica 4. Escolaridad.	98
Gráfica 5. Importancia de las TIC.	99
Gráfica 6. Utilización.....	100
Gráfica 7. Las TIC ayudan al combate a la violencia.	100
Gráfica 8. TIC ventaja ante la violencia de género.....	101
Gráfica 9. Desventaja de las TIC ante la violencia de género.	102
Gráfica 10. Portar virtual SM.	102
Gráfica 11. Dominio de las TIC.	103
Gráfica 12. Capacitación.	103
Gráfica 13. Calidad de las capacitaciones.....	104
Gráfica 14. Calidad del uso de las TIC.	104

Gráfica 15. Herramientas que utilizaron en la Secretaría.....	105
Gráfica 16. Herramientas que se incluyeron en pandemia.	106
Gráfica 17. Herramientas que eficientizan el trabajo.....	107
Gráfica 18. Función de los servidores públicos se basa en el uso de las tecnologías....	108
Gráfica 19. Disponen de red para interacción.	109
Gráfica 20. Formación de los funcionarios a través de las TIC.....	110
Gráfica 21. Red banda ancha proceso de innovación.....	111
Gráfica 22. Importancia de un gobierno electrónico.....	111
Gráfica 23. Atención durante el confinamiento.	112
Gráfica 24. Relevancia de las redes sociales.	113
Gráfica 25. Pandemia un impedimento para cumplir con los objetivos de SM.....	114
Gráfica 26. Las TIC ayudan a cumplir con los objetivos institucionales.	115
Gráfica 27. El portal de la Secretaría es amigable al usuario.	115
Gráfica 28. Continuidad del trabajo en pandemia.	116
Gráfica 29. Eficiencia de las herramientas tecnológicas.	117
Gráfica 30. Servicio brindado antes de pandemia.....	117
Gráfica 31. Servicio brindado durante pandemia.	118
Gráfica 32. TIC ayudan a mejorar el servicio.	118
Gráfica 33. Capacitación en torno al teletrabajo antes y durante cuarentena.	119
Gráfica 34. TIC ayudan a la eficacia en los servicios.	120
Gráfica 35. Importancia de las herramientas tecnológicas en las actividades diarias.	120

Gráfica 36. Afectación a los tramites durante el COVID.	121
Gráfica 37. Servicios en línea.	122
Gráfica 38. La atención fue eficiente y eficaz durante pandemia.	122
Gráfica 39. Efectividad de las redes sociales para la atención.	123
Gráfica 40. Inconvenientes con la TIC.	124
Gráfica 41. Uso de las TIC por los servidores público y su efectividad.	126
Gráfica 42. Inclusión de las TIC para la efectividad.	127
Gráfica 43. Preparación de los funcionarios públicos en el uso de las TIC y su efectividad.	128
Gráfica 44. Importancia de los trámites electrónicos para la efectividad gubernamental. Eficacia de la utilización de las TIC.	128
Gráfica 45. Capacitación por parte de los funcionarios públicos en el uso de las TIC para su efectividad.	129

Glosario

- TIC: Tecnologías de la Información y Comunicación.
- IMMA: Instituto Municipal de las Mujeres de Apodaca.
- DGMA: Dirección General de las Mujeres de Apodaca.
- SMA: Secretaría de las Mujeres de Apodaca.
- CEPAL: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- PND: Plan Nacional de Desarrollo.
- IDTMEX: índice de Desarrollo Tecnológico para México.
- PMG: Programa de Mejora de Gestión.
- E- Government: Gobierno electrónico.
- AVG: Alerta de Violencia de Género.
- LGAMVLV: Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- FGE: Fiscalía General del Estado.

(ANEXO 1)

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
POSGRADO FACPYA

San Nicolás de las Garza, N.L. a 28 de junio de 2023.

Los abajo firmantes miembros del jurado examinador de la alumna:

Lic. Ivette Salinas Carranza.

Hacemos constar que hemos revisado y aprobado el Producto Terminal denominado: "Eficacia de las TIC en la administración pública desde el contexto pandémico: atención a la violencia en la Secretaría de las Mujeres Apodaca, Nuevo León" para obtener el grado de maestría en Gobierno y Administración Pública.

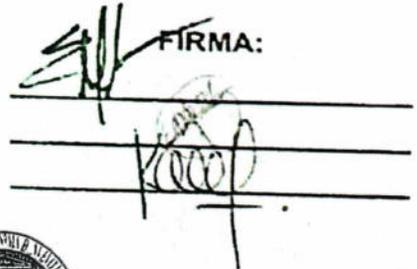
NOMBRE:

PRESIDENTE: DRA. ELISA RAQUEL YLLAN RAMÍREZ

SECRETARIO: DRA. ELDA AYDÉ DE LEÓN DE LA GARZA

VOCAL: DRA. KATIA SITE PÉREZ MARTÍNEZ

FIRMA:



SELLO POSGRADO FACPYA: _____



POSGRADO
DE FACPYA

(ANEXO 2)

DR. KLENDER AIMER CORTEZ ALEJANDRO
SUBDIRECTOR DEL POSGRADO
FACPYA - U.A.N.L.
PRESENTE. -

Por medio de la presente, nos permitimos informarle que después de haber revisado el Producto Terminal titulado "Eficacia de las TIC en la administración pública desde el contexto pandémico: atención a la violencia en la Secretaría de las Mujeres Apodaca, Nuevo León" y presentada por la alumna Lic. Ivette Salinas Carranza, nuestro dictamen colegiado es aprobado para presentarse en su Examen de Grado. Además, hemos convenido celebrar el examen de grado en:

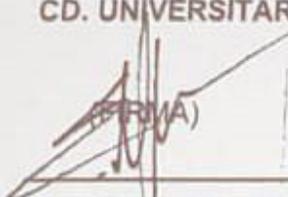
Fecha: 18 de octubre de 2023 Hora: 17:00 horas Aula: Sala de exámenes
Maestría: En Gobierno y Administración Pública.

Sin más por el momento, estamos a sus órdenes para cualquier aclaración al respecto.

ATENTAMENTE

"ALERE FLAMMAM VERITATIS"

CD. UNIVERSITARIA DE N. L., A 07 DE SEPTIEMBRE DEL 2023.


(FIRMA)

DRA. ELISA RAQUEL YLLAN RAMÍREZ
PRESIDENTE


(FIRMA)

DRA. ELDA AYDE DE LEÓN DE LA GARZA
SECRETARIO


(FIRMA)

DRA. KATIA SITE PÉREZ MARTÍNEZ
VOCAL

Capítulo I.

1.1 Introducción.

No necesitas grandes programaciones que al final no servirán, y que entre más se avance en eso mucho más amplio haces el alcance para la comunidad y más sencillo. Sin embargo, no necesitas la gran tecnología para estar conectado y resolver los problemas.

La tecnología te facilita y hace que sucedan las cosas, así sea la misma tecnología de los vecinos de la cuadra, es la misma tecnología con la que puedes hacer la diferencia en un municipio, Estado o país.

Durante la emergencia sanitaria del COVID-19 en el mundo se introdujeron nuevas prácticas en la administración pública para lograr mejorar la gestión pública tradicional. El propósito de este artículo es analizar la forma de inclusión de las TIC en el día a día de la Secretaría de las Mujeres en Apodaca al momento de brindar atención a usuarias víctimas de violencia. Y así desde un punto lograr ver como la pandemia fue un detonante para que las instituciones gubernamentales se vieran en la necesidad de aprovechar las TIC al máximo.

En este caso analizaremos como la Secretaría de las Mujeres de Apodaca se ayudó de las TIC para poder brindar un mejor servicio a las usuarias víctimas de violencia de género, casos que se vieron en aumento con la pandemia.

Palabras claves: Tecnologías de información y comunicación, administración pública, violencia, género, COVID-19.

1.2 Antecedentes.

El brote de un virus en la ciudad de Wuhan, en la provincia de Hubei de China, en diciembre de 2019, trajo consigo un antes y después en las actividades del ser humano y en el statu quo de la humanidad. El coronavirus de Wuhan, denominado SARS-CoV-2 (inicialmente 2019-nCoV-2) por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y conocida en el planeta como el COVID-19 ha ocasionado una pandemia con síntomas y patología de fiebre, malestar, infiltrados pulmonares, tos seca, disnea y dificultad respiratoria (Cortes, 2020) sin precedentes en el siglo XXI. Hasta el 6 de octubre de 2021 se registraron 45 177 886 casos de personas contagiadas en América Latina y el Caribe, siendo Brasil, Argentina y México los más afectados. Además, dentro de los países más aquejados por las nuevas cepas del coronavirus en América Latina también se encuentran Colombia, Perú, Chile y Ecuador (Statista, 2021).

Esta pandemia ha generado lo que la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) denomina triple crisis combinada y asimétrica: sanitaria, económica y social, la cual ocasiona un doble shock de oferta y demanda, así como el surgimiento de estrategias epidemiológicas de contención y efectos sobre el comercio internacional, la demanda y sus efectos en los sectores transables (CEPAL, 2020). Además, genera una transformación en las actividades del ser humano y la masificación de tecnologías de información y comunicación, sobre todo en actividades de teletrabajo, teleeducación, telemedicina, entre otras. Por su parte, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), el 10 de abril de 2020 adoptó la Resolución 1/2020 con estándares y recomendaciones bajo la convicción de que las medidas acogidas por los Estados en la atención y contención de la pandemia deben tener como centro el pleno respeto de los derechos humanos.

Debido a este suceso las administraciones públicas del mundo han tenido que desarrollar innovaciones en sus actividades cotidianas, motivo de estudio de este trabajo. Bajo el uso y aprovechamiento de las TIC e involucrando conceptos de la nueva gestión pública en estas dependencias, en busca de lograr una mejor eficacia y eficiencia en sus servicios.

La administración garantiza que las actividades de trabajo se realicen de manera coordinada, eficiente y eficaz, a través de la gestión de equipos de trabajo. El objetivo es hacer un uso óptimo de los recursos y que se completen las actividades para el logro de las metas de la organización (Robbins & Coulter, 2005).

Por su parte (Galindo Camacho, 2000) presenta a la Administración Pública como una ciencia social en su objeto para la prestación de servicios públicos en beneficio de la ciudadanía; afirma que esta prestación se lleve a cabo a través de instrumentos que permitan obtener los resultados más favorables en la búsqueda de soluciones a las problemáticas y necesidades colectivas.

Los avances tecnológicos, las redes sociales, internet, los cambios de comportamiento humano, la demanda de nuevos servicios públicos, por mencionar algunos, dieron pie a que surgiera un cambio de pensamiento y modelo de trabajo de la administración pública, bajo un esquema mejorado de organización y funcionamiento. En busca de una administración pública menos costosa, más eficiente y efectiva, esto con ayuda de las TIC.

Bueno en esta investigación nos centraremos en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca, ya que con la pandemia al igual que otras dependencias gubernamentales se vio afectada, tan es así que tuvieron que adaptarse a una forma nueva de trabajo (teletrabajo o home office), en donde se vieron obligados en gran medida a apoyarse de las herramientas tecnológicas para poder seguir brindando atención a las usuarias (os) víctimas de violencia, tema que se agudizó aún más con el confinamiento tomada como medida de prevención del COVID-19.

Es importante resaltar la relevancia que tienen las TIC como parte esencial para la prestación de los servicios a las usuarias, así como también para lograr un mejor funcionamiento interno de la Secretaría, como lo es en la inversión de nuevas tecnologías, hardware, telecomunicaciones, software, lo que ayuda a brindar una mejor atención y mejorar los procesos. Las TIC tienen un papel fundamental para el buen funcionamiento del Estado y municipios, su impacto se ve reflejado en la atención al usuario.

Tan es así que por medio de estas podemos crear herramientas que nos ayuden a minimizar y combatir la violencia de género. Pues en los últimos años han creado numerosas iniciativas por parte de organismos internacionales, movimientos de mujeres y el sector privado que utilizan a favor el uso de las redes sociales, internet y telefonía celular, plataformas para crear contenidos y cambios positivos, promover la tolerancia, aceptación y la no violencia.

1.3 Problema de investigación.

El presente trabajo de investigación pretende conocer el impacto del uso de las tecnologías (TIC) en la administración pública en un contexto pandémico. Debido a que la administración pública no puede detener sus actividades por la importancia que implica propiamente en los miembros del Estado, por lo tanto, el uso de la tecnología puede servir para el funcionamiento y accesibilidad de los ciudadanos a los servicios y a su vez alcanzar el logro de los objetivos institucionales.

Es muy valioso decir que las TIC no nada más son programación, las TIC no nada más son robots, las TIC pueden ser herramientas bien sencillas que te ayudan de manera exponencial; voy a contar el caso de Apodaca específicamente de la Secretaría de las Mujeres. Y es que Apodaca no el municipio más desarrollado tecnológicamente, pero en la utilización de software tradicional, ordinarios que utiliza cualquier vecino, aquí hacen la diferencia en el servicio, es un gobierno cercano-conectado, si es un gobierno abierto y cercano sin tecnología de alto nivel.

Por lo que se determinó conveniente analizar de que forma la administración pública de la Secretaría de las Mujeres del municipio de Apodaca del Estado de Nuevo León, logró con la inclusión tecnológica ayudarse para eficientizar sus servicios, así mismo, se busca conocer si las tecnologías utilizadas previo al contexto pandémico ayudaron a seguir con sus actividades o se tuvieron que adecuar estas tecnologías, así como, incluir nuevas TIC para cumplir con sus objetivos institucionales, ya que en la pandemia se intensificó la violencia de género y por lo tanto resulta imprescindible analizar la manera en que se atendió.

1.4 Objetivos del estudio.

1.4.1 General.

Analizar de qué manera se incluyeron las herramientas tecnológicas en la atención a la violencia de género en la Secretaría de las Mujeres del municipio de Apodaca en el Estado de Nuevo León.

1.4.2 Objetivos Particulares.

1. Conocer que herramientas tecnológicas empleaban antes de la pandemia y durante la misma en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca en el Estado de Nuevo León.
2. Analizar de qué forma se utilizaron las herramientas tecnológicas en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca en el Estado de Nuevo León.
3. Analizar si la inclusión de las herramientas tecnológicas ha ayudado al cumplimiento de los objetivos institucionales.
4. Conocer si fue necesario utilizar nuevas herramientas tecnológicas durante la pandemia para seguir brindando servicios a la ciudadanía.

1.5 Preguntas de investigación.

1. ¿Con cuales herramientas tecnológicas contaba la Secretaría de las Mujeres de Apodaca en el Estado de Nuevo León para atender a las Mujeres víctimas de violencia?
2. ¿Cómo se utilizaron las herramientas tecnológicas con las que contaba la Secretaría de las Mujeres de Apodaca en el Estado de Nuevo León para seguir brindando atención a las mujeres víctimas de violencia durante la pandemia?
3. ¿Las herramientas tecnológicas con las que contaban la dependencia al inicio de la pandemia fueron suficientes para dar cumplimiento a sus objetivos institucionales?
4. ¿Fue necesaria la implementación de nuevas herramientas tecnológicas durante la pandemia para seguir brindando los servicios para la atención a mujeres víctimas de violencia?

1.6 Variables.

1.6.1 Variable dependiente.

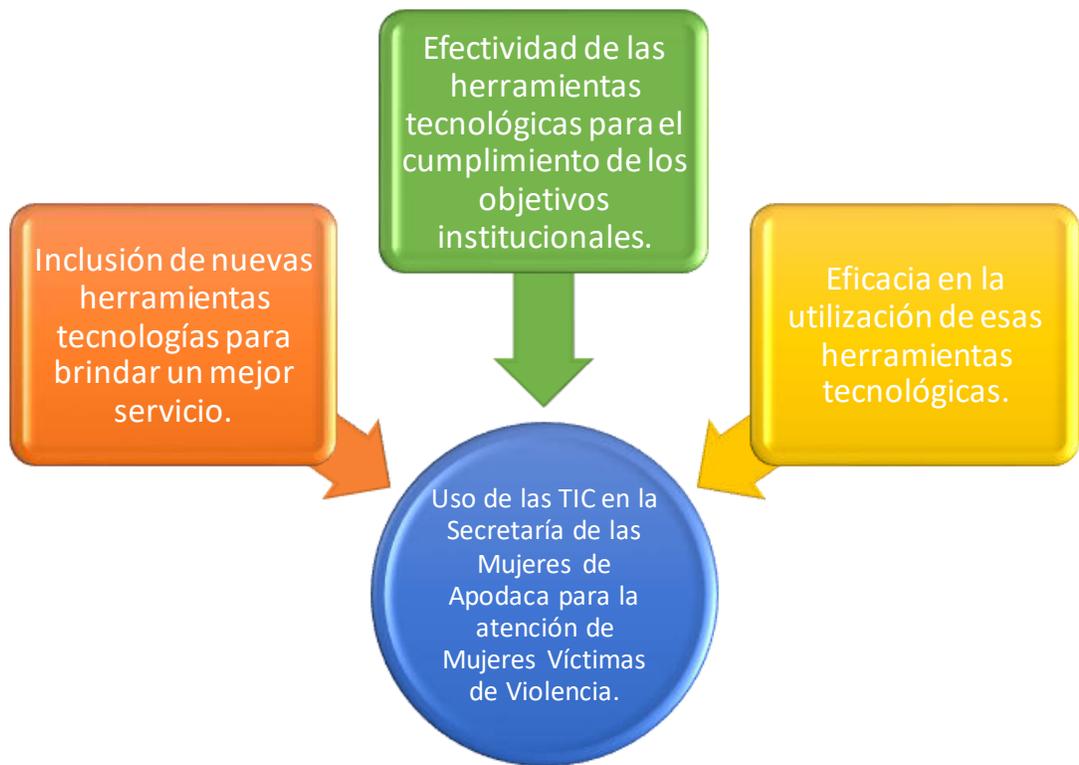
- Uso de las TIC en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca para la atención de mujeres Víctimas de Violencia.

1.6.2 Variables independientes.

- Inclusión de nuevas herramientas tecnológicas para brindar un mejor servicio.
- Efectividad de las herramientas tecnológicas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Eficacia en la utilización de esas herramientas tecnológicas para la atención de Mujeres víctimas de violencia.

1.6.3 Representación gráfica de las variables dependientes e independientes.

Gráfica 1. Representación gráfica de variables.



Fuente: elaboración propia.

1.7 Hipótesis.

- H1 Con la correcta implementación de las herramientas tecnológicas mejor eficacia y eficiencia en la atención a usuarias víctimas de violencia en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca.
- H2 Con una adecuada inclusión de las herramientas tecnológicas mejor servicio al ciudadano.
- H3 Al uso eficiente de las tecnologías mayor cumplimiento de los objetivos de la Secretaría de las Mujeres de Apodaca en el Estado de Nuevo León, lo que provocaría mayor satisfacción entre los usuarios o beneficiarios de los servicios.
- H4 Con la inclusión de nuevas tecnologías se brindará un mejor servicio a los usuarios atendidos un contexto pandémico.

1.8 Justificación.

Este estudio pretende conocer la forma de aplicación de las TIC para brindar un mejor servicio de la Secretaría de las Mujeres de Apodaca del Estado de Nuevo León durante el contexto pandémico.

Pues como dice (Sandoval Almazán & Gil García, 2008) los portales de gobierno electrónico en México se encuentran en proceso de constante innovación, por ello es importante entender sus características y medir su avance desde la perspectiva de los ciudadanos. Y el uso de internet en el gobierno ha alcanzado a México, tan es así que desde hace unos años los gobiernos estatales, municipales y el federal han comenzado a realizar esfuerzos para llevar información y servicios a sus ciudadanos a través de la red. Pero desafortunadamente, muchos de estos esfuerzos no han tenido la debida dirección y apoyo en su consecución. En general, ha existido una falta de puntos de comparación sobre el modo en que debe llevarse a cabo este tipo de proyectos, qué deben contener y de qué forma incorporan las necesidades de los ciudadanos para hacerlos efectivos.

Este estudio es de gran relevancia y pertinencia ya que como dice (Ripalda Yáñez, 2019) en su investigación en la cual estudia el gobierno digital como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública, él menciona que, “Gracias a las tecnologías de información y comunicaciones, se han establecido mecanismos que permiten a los distintos gobiernos, por medio de estrategias, comunicar y transparentar su gestión, y ofrecer servicios a través

de Internet, logrando participación ciudadana, optimizando los recursos, que traen consigo eficacia y eficiencia”.

Por lo tanto, consideramos que esta investigación tendrá validez y trascendencia debido que es necesario e importante conocer el funcionamiento y aplicación de las TIC en los servicios del día a día de la Secretaría de las Mujeres de Apodaca del Estado de Nuevo León, para así saber su eficacia y eficiencia. Consecuentemente esta investigación podrá ayudar a futuros investigadores que se interesen por estudiar la aplicación de las TIC en la administración pública.

1.9 Metodología.

1.9.1 Modelo de investigación.

El modelo de investigación para la realización de este trabajo de grado se considera conveniente el siguiente:

1. Descriptivo: se realizará una descripción entre la atención brindada antes de la pandemia y durante la pandemia de las herramientas tecnológicas en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca.
2. Interpretativo: Se analizará el uso de las TIC en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca del Estado de Nuevo León para lograr cumplir con sus objetivos institucionales y a la vez satisfacer a los ciudadanos con la eficiente atención.
3. A través de técnicas cualitativas y cuantitativas se realizará una recolección, análisis e interpretación de datos, mediante entrevistas estructuradas y encuesta para dar respuestas a las preguntas y cumplir con los objetivos de la investigación.

Se considera conveniente para la realización y dentro del campo de la investigación, la opción metodológica en la cual se enmarca la presente tesis que se ubica dentro del campo de la investigación mixta siendo cualitativa y cuantitativa. Debido a que se busca conocer con que tecnologías contaba la institución, si hubo una innovación en esas tecnologías y como usaron dichas tecnologías en el mejoramiento de sus servicios brindados.

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la

información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Sampieri, Fernández , & Baptista , 2014, pág. 534).

Por lo antes expuesto las variables o temas de investigación que se eligieron para la elaboración de esta investigación son:

1. Uso de las TIC en la en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca.
2. Inclusión de nuevas herramientas tecnológicas para brindar un mejor servicio durante el periodo pandémico.
3. Efectividad de las herramientas tecnológicas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
4. Eficacia en la utilización de las herramientas tecnológicas

Para fortalecer la investigación se realizarán entrevistas estructuradas a un grupo de trabajadores que ven directamente la atención a la violencia, pertenecientes a la Secretaría de las Mujeres de Apodaca, estas entrevistas se realizaron con un guion acorde al grupo de servidores públicos a entrevistar.

Así mismo se realizarán encuestas a los servidores públicos pertenecientes a la Secretaría de las Mujeres de Apodaca con el fin de comprobar las hipótesis planteadas sobre el uso de las TIC.

Esta investigación basada en entrevistas estructuradas y encuestas tienen como finalidad responder a las preguntas de investigación y llegar a los objetivos planteados, puesto que la investigación pretende saber el uso e implementación de las TIC en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca del Estado de Nuevo León durante el contexto pandémico.

1.9.2 Limitaciones de la investigación.

Como principal limitación para la realización de esta investigación es el tiempo, esto debido a que se cuenta con un plazo limitado para poder concluirlo, este estudio se realiza a personas que se encuentran laborando en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca, correspondiente a la administración 2021-2024.

Dicha investigación será transaccional, en el año 2022. Toda vez que los datos obtenidos serán recabados durante el año mencionado, con la intención de obtener datos recientes al tema en investigación y del cual se aplicarán las encuestas y entrevistas pertinentes.

1.9.3 Matriz de congruencia.

Tabla 1. Matriz de congruencia.

Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Marco Teórico	Hipótesis	Variables	Método	Instrumento de medición
Eficacia de las TIC en la administración pública desde el contexto pandémico: atención a la violencia en la Secretaría de las Mujeres Apodaca, Nuevo León.	<p>1. ¿Con cuales herramientas tecnológicas contaba la Secretaría de las Mujeres de Apodaca en el Estado de Nuevo León para atender a las Mujeres víctimas de violencia?</p> <p>2. ¿Cómo se utilizaron las herramientas tecnológicas con las que contaba la Secretaría de las Mujeres de Apodaca en el Estado de Nuevo León</p>	Analizar de qué manera se incluyeron las herramientas tecnológicas en la atención a la violencia de género en la Secretaría de las Mujeres del municipio de Apodaca en el Estado de Nuevo León.	<ul style="list-style-type: none"> Conocer que herramientas tecnológicas empleaban antes de la pandemia y durante la misma en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca en el Estado de Nuevo León. Analizar de qué forma se utilizaron las herramientas tecnológicas en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca en el Estado de Nuevo León. 	<p>Aguilera Izaguirre, G. CEPAL, C. E. CIDH. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. CIM. Comisión Interamericana de Mujeres. Clinton, W., & Gore, A. DGMA. Dirección General de la Mujer de Apodaca. Díaz de Rada, V.</p>	<p>H1 Con la correcta implementación de las herramientas tecnológicas mejor eficacia y eficiencia en la atención a usuarias víctimas de violencia en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca.</p> <p>H2 Con una adecuada inclusión de las herramientas tecnológicas mejor servicio al ciudadano.</p> <p>H3 Al uso eficiente de las tecnologías</p>	<p>Variable dependiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Uso de las TIC en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca para la atención de mujeres Víctimas de Violencia. <p>Variables independientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Inclusión de nuevas herramientas tecnológicas para brindar un mejor servicio. Efectividad de las herramientas tecnológicas para el cumplimiento de los objetivos institucionales. 	<p>Enfoque metodológico mixto</p> <p>Entrevistas estructuradas</p> <p>Encuestas</p>	<p>Encuestas</p> <p>Entrevistas estructuradas</p>

	<p>para seguir brindando atención a las mujeres víctimas de violencia durante la pandemia?</p> <p>3. ¿Las herramientas tecnológicas con las que contaban la dependencia al inicio de la pandemia fueron suficientes para dar cumplimiento a sus objetivos institucionales?</p> <p>4. ¿Fue necesaria la implementación de nuevas herramientas tecnológicas durante la pandemia para seguir</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Analizar si la inclusión de las herramientas tecnológicas ha ayudado al cumplimiento de los objetivos institucionales. • Conocer si fue necesario utilizar nuevas herramientas tecnológicas durante la pandemia para seguir brindando servicios a la ciudadanía. 	<p>El Gobierno de Nuevo León.</p> <p>Esatragia Digital Nacional, 2021-2024.</p> <p>Flores, J., García, E., & Rodríguez, G.</p> <p>Guerrero, G., & Guerrero, M.</p> <p>Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C.</p> <p>IMMA. Instituto Municipal de la Mujer de Apodaca.</p> <p>IPM. Índice de Paz México.</p> <p>LGAMVLV. Ley General de Acceso de las Mujeres a una</p>	<p>mayor cumplimiento de los objetivos de la Secretaría de las Mujeres de Apodaca en el Estado de Nuevo León, lo que provocaría mayor satisfacción entre los usuarios o beneficiarios de los servicios.</p> <p>H4 Con la inclusión de nuevas tecnologías se brindará un mejor servicio a los usuarios atendidos un contexto pandémico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia en la utilización de esas herramientas tecnológicas para la atención de Mujeres víctimas de violencia. 		
--	---	--	---	--	--	---	--	--

	brindando los servicios para la atención a mujeres víctimas de violencia?			<p>Vida Libre de Violencia</p> <p>MPAyPMVVFyG. Manual Para la Atención y Protección de Mujeres Víctimas de Violencia Familiar y/o de Género en el periodo de aislamiento o confinamiento voluntario durante la pandemia COVID-19 en el Estado de Nuevo León.</p> <p>Mujica, M.</p> <p>Municipios.Mx.</p> <p>Gobierno de Nuevo León.</p>				
--	---	--	--	---	--	--	--	--

1.10 Descripción de los capítulos.

La tesis consta de seis capítulos, en el capítulo I se encuentra la introducción, objetivo del trabajo, hipótesis, descripción del fenómeno a estudiar, las variables del estudio, interés personal y objetivo del autor y el tema, justificación, metodología empleada y lógica interna de la investigación, la matriz de congruencia y agradecimientos.

En el capítulo II pertenece a los antecedentes el cual contiene toda la investigación teórica a partir de otros autores que han investigado sobre el tema de las TIC en la administración pública abarcando desde lo general para aterrizar a lo particular.

El capítulo III corresponde al marco teórico en el cual se aborda el tema de las TIC y la violencia de género haciendo una descripción de lo general a lo particular para lograr aterrizar en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca objeto de estudio de este trabajo de grado.

El capítulo IV corresponde al marco teórico en el cual se aborda el tema de las TIC y la violencia de género haciendo una descripción de lo general a lo particular para lograr aterrizar en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca objeto de estudio de este trabajo de grado.

En el capítulo V se nombran las estimaciones y resultados obtenidos divididos en resultados cualitativos los cuales son el fuerte de este trabajo de grado y los resultados cuantitativos los cuales refuerzan los anteriores.

Y en capítulo VI alude a las conclusiones obtenidas sobre el uso de las TIC en la administración pública desde el contexto pandémico en torno a la atención a la violencia en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca y en base a estas conclusiones se hacen recomendaciones metodológicas, académicas y prácticas.

1.11 Agradecimientos.

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño...

A ti DIOS.

Que me diste la oportunidad de vivir y de darme una familia maravillosa e incondicional.

A mis padres Víctor y Carolina.

Primero por darme la vida, por estar conmigo en todo momento, por su amor y quienes me impulsaron a ser mejor persona cada día. Pilares importantes en mi formación profesional y personal.

A mi ama Toña y mi papá Juan.

Quienes más que mis abuelos son mis segundos padres, este trabajo de arduos años de investigación se las dedico con mucho amor, pero a pesar de que mi ama Toña no está aquí conmigo, sé que al igual que yo está feliz y orgullosa por ver que logre terminar esta meta. Te dedico hasta el cielo mi tesis.

A mis hermanos Jennyfer, Víctor, Karina y Ángel.

Por el apoyo incondicional, los quiero mucho y espero les sirva de ejemplo que todo se puede lograr.

A mi tutora y directora de tesis la Dra. Elisa Raquel.

Quien con su guía, paciencia y conocimientos me cedió parte de su tiempo para hacer posible la culminación de este trabajo de investigación.

A CONACYT.

Agradezco al Consejo de Ciencia y Tecnología (CONACYT) por el apoyo económico brindado durante la realización de este proyecto.

A la Secretaría de las Mujeres de Apodaca.

Por brindarme el apoyo para poder realizar las encuestas y entrevistas de este trabajo.

A todos, ¡GRACIAS!

1.12 Marco conceptual.

Los conceptos que se analizarán en este trabajo serán: TIC, gobierno abierto, gobierno electrónico, administración pública, pandemia, Covid-19, violencia de género, debido a que están relacionados con el uso de las Tics en la administración pública desde el contexto pandémico.

En un mundo donde estamos en constante cambio y evolución tecnológica, específicamente en el área de la administración pública de un Estado, las TIC se pueden emplear en beneficio de las tareas y logro de los objetivos de las distintas secretarías pertenecientes a la administración pública, puesto que con el apoyo de estas herramientas tecnológicas lograremos ahorrar tiempo y dinero en la realización de las distintas actividades o trámites, logrando obtener así una mejor satisfacción de los ciudadanos.

Tal como lo plantea la Estrategia Digital Nacional que se desprende del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND), “se define como el plan de acción del Ejecutivo Federal para aprovechar el potencial de las tecnologías de la información y comunicación, incluidos los servicios de banda ancha e Internet, mediante su incorporación a la vida cotidiana de las personas y a la Administración Pública Federal, con el fin de alcanzar un Estado de Bienestar” (Estrategia Digital Nacional, 2021-2024).

La decisión de tomar la iniciativa de la estrategia digital está fundada en que el gobierno de México use y desarrolle de manera eficiente e incluyente las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), pues para el gobierno y la sociedad el uso y acceso de las TIC forma un medio que deben emplear para potenciar las actividades, relaciones y la producción, siempre encaminado al mejoramiento del bienestar general.

Por su parte (Mujica, 2000) “considera que el avance tecnológico de la informática, la computación, y las telecomunicaciones, incorporaron en las organizaciones un enfoque diferente al habitual para acceder al conocimiento, flexibilidad, interactividad, economía, rapidez, independencia, comunicación y desarrollo.”

Por lo tanto, podemos decir que los avances en la tecnología por sí sola no benefician a las administraciones públicas, si no se incorporan a las actividades cotidianas esto con el fin de obtener mejor eficacia y eficiencia a la hora de brindar un servicio.

- **Tics:**
Conjunto de recursos necesarios para tratar información a través de ordenadores y dispositivos electrónicos, aplicaciones informáticas y redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla y transmitirla. A nivel de usuario, sea individual o empresa, las TIC forman el conjunto de herramientas tecnológicas que permiten un mejor acceso y clasificación de la información como medio tecnológico para el desarrollo de su actividad (Hernández, 2000).
- **Gobierno Abierto**
En el contexto del Estado moderno, Gobierno se refiere al conjunto de órganos a los que institucionalmente les está confiado el ejercicio del poder político (Bobbio, 2002).
- **Gobierno electrónico:**
Es la aplicación de las TIC en funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana (gob.mx, 2015).
- **Administración pública:**
Comprende el conjunto de órganos del sector público conformados para realizar la tarea de administrar y gestionar organismos, instituciones y entes del Estado (Furtín, 2019).
- **Pandemia:**
Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región (REA, 2022).
- **Covid-19:**
Es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China) (OMS, 2021).
- **Violencia de género:**
Se refiere a los actos dañinos dirigidos contra una persona o un grupo de personas en razón de su género. Tiene su origen en la desigualdad de género, el abuso de poder y la existencia de normas dañinas (ONU, 2022).

Capítulo II Antecedentes.

2.1 ¿Qué son las TIC?

Las TIC según (Gil, 2002) constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Por su parte, (Ochoa & Cordero, 2002), establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información.

Asimismo, (Thompson & Strickland, 2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.

2.2 TIC y la administración pública.

Las Tecnologías de la Información y Comunicación tienen una gran importancia en las actividades que se realizan en el día a día de las instituciones públicas, pero es probable, que estas no sean utilizadas de tal manera que ayuden a la institución a alcanzar su mayor potencial institucional. Por ello, resulta de mucho interés explorar los usos, limitaciones y potencialidades que aportan las TIC en las actividades de la administración pública del municipio de Apodaca del Estado de Nuevo León, dentro de un contexto pandémico como lo es el COVID-19. Dicha pandemia provocó que las actividades sociales tuvieran que detenerse, por lo que se dio un ajuste en la interacción entre la sociedad y las instituciones públicas y privadas.

Al ser la actividad gubernamental fundamental para el desarrollo de sus habitantes, las organizaciones gubernamentales, se vieron en la necesidad de implementar acciones que permitieran seguir brindados servicios a los ciudadanos, por lo que las TIC fueron fundamentales para el desarrollo de dichas actividades, ya que, su implementación sirve para mejorar la calidad, eficacia y eficiencia de las instituciones públicas.

La inclusión de estas herramientas tecnológicas hace referencia a un modelo de gobierno; “*el gobierno electrónico*” el cual corresponde a una corriente administrativa que de acuerdo con (Páez, 2015) en su investigación nos dice que sus “ orígenes del gobierno electrónico se ubican en la crisis que experimenta la participación ciudadana en los 80’s en Europa y Norteamérica”, el cual tiene como objetivo principal la apertura del gobierno, la participación ciudadana, eficiencia a través del uso de herramientas tecnológicas que permitiera el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los gobiernos paulatinamente fueron incluyendo ciertas herramientas, pero, resulta importante analizar su implementación, desarrollo y eficiencia en el cumplimiento de sus acciones ya que resulta importante saber si las tecnologías utilizadas son suficientes, o es necesario incluir nuevas herramientas tecnológicas para la realización de sus tareas o actividades, es por ello por lo que surgió la necesidad de realizar este estudio. Recientemente una investigación sobre el E-Gobierno realizada por (ONU, 2020) muestra que México tiene un capital humano muy desarrollado, pero el estado de su infraestructura puede estar impidiendo un mayor progreso en el desarrollo del E-Gobierno o prestación de los servicios en línea.

Tabla 2. Convergencia y divergencia de subcomponentes de TII y HCI para el grupo OSI muy alto, 2020.

OSI Muy Alto			
HCI Muy Alto + TII Alto	TII Muy Alto + HCI Alto	TII Alto + HCI Alto	HCI Alto + TII Medio
Albania, Argentina, Brasil, Colombia, Croacia, Ecuador, Kazajistán, México, Omán, Perú, Serbia, Tailandia, Turquía.	Kuwait, Emiratos Árabes Unidos	China, Republica Dominicana, Republica de Moldavia	India, Uzbekistán

Fuente: Propia basada en la encuesta de E-Gobierno de las Naciones Unidas de 2020.

El índice de desarrollo del gobierno electrónico, conocido en inglés como "e-government development index", mide tres dimensiones relacionadas con el progreso de cada país en

cuanto al uso de tecnologías de la información por las instituciones públicas locales. En 2020, México ocupó el lugar 61 de 193 países con base en su índice, con un valor de 0,73. Dos años atrás, dicha cifra fue igual a 0,68 (ONU, Organización de las Naciones Unidas, 2020).

El uso de las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento aplicadas en la administración pública, no sólo mejoran la calidad de vida de los ciudadanos en la realización de trámites, sino que además le permiten, de una manera rápida, eficaz, eficiente y segura, el acceso a información pública, logrando con ello la existencia de transparencia de los actos del Estado, asegurando así una mayor participación ciudadana. Pero esto sólo mejorará en la medida en que se siga teniendo una infraestructura tecnológica que lo permita, y a la par de ello exista una sociedad y funcionarios públicos preparados para su operatividad. De esta manera seguiremos cambiando el sistema burocrático tradicional, a una administración pública moderna de calidad en México (Aguilera Izaguirre, 2008).

La estrategia de e- gobierno en México se ha reflejado en la estructura legal e institucional que se ha construido y en los distintos proyectos que se han emprendido. En el primer caso destacan la UGEPTI y la CIDGE, su creación facilitó la colaboración y coordinación entre dependencias de la APF y con otros órdenes de gobierno. Por ejemplo, se ha avanzado de manera considerable en el área de trámites y servicios gubernamentales electrónicos, dos terceras partes de los 3000 contenidos en el Registro Federal de Trámites y Servicios pueden realizarse a través de portales de Internet, centros de atención telefónica, kioscos y/o ventanillas de atención al ciudadano (Gil - García, Mariscal Avilés, & Ramírez Hernández, 2008).

En la cooperación entre niveles de gobierno destaca el hecho de que 25 entidades federativas, de las 31 que integran México, han incorporado servicios electrónicos federales en sus portales, lo cual permite a los ciudadanos de todo el país realizar trámites y servicios electrónicos en el ámbito federal y local desde un solo sitio en Internet (aunque no se encuentren integrados). Asimismo, se cuenta también con servicios electrónicos federales en kioscos y centros de atención ciudadana dentro de los seis estados restantes, extendiendo los servicios a ciudadanos que no cuentan con servicio de Internet en casa (Gil - García, Mariscal Avilés, & Ramírez Hernández, 2008).

Se decidió estudiar este tema porque las TIC proporcionan multitud de herramientas que contribuyen a mejorar la gestión dentro de la administración pública. Al profundizar sobre este tema podremos darnos cuenta de qué herramientas cuenta la Secretaría de las Mujeres de Apodaca que forman parte de esta investigación y a partir de ello poder proponer mejoras en beneficio de su administración y realización de sus actividades.

Su utilización implica un importante ahorro de tiempo y recursos, ya que permite simplificar y agilizar los procesos de trámite y la toma de decisiones, así como facilitar el contacto directo con los ciudadanos (Batista, 2003).

Al introducir las TIC en las actividades administrativas nos provee:

- Mejor aprovechamiento del tiempo: por medio de sistemas informáticos podemos automatizar las tareas rutinarias para así poder dedicar más tiempo a otras tareas más productivas.
- Mejor gestión en la institución: se pueden controlar todas aquellas variables y tareas en las que intervienen en la institución, por medio de aplicaciones informáticas y determinados dispositivos electrónicos.

Reducción de la carga administrativa: con la ayuda de las herramientas tecnológicas las tareas administrativas se realizarán de forma intuitiva y automatizada (Gonzalez Ochoa, Machado Ramírez, Talavera Hernández, & Sevilla Rizo, 2020).

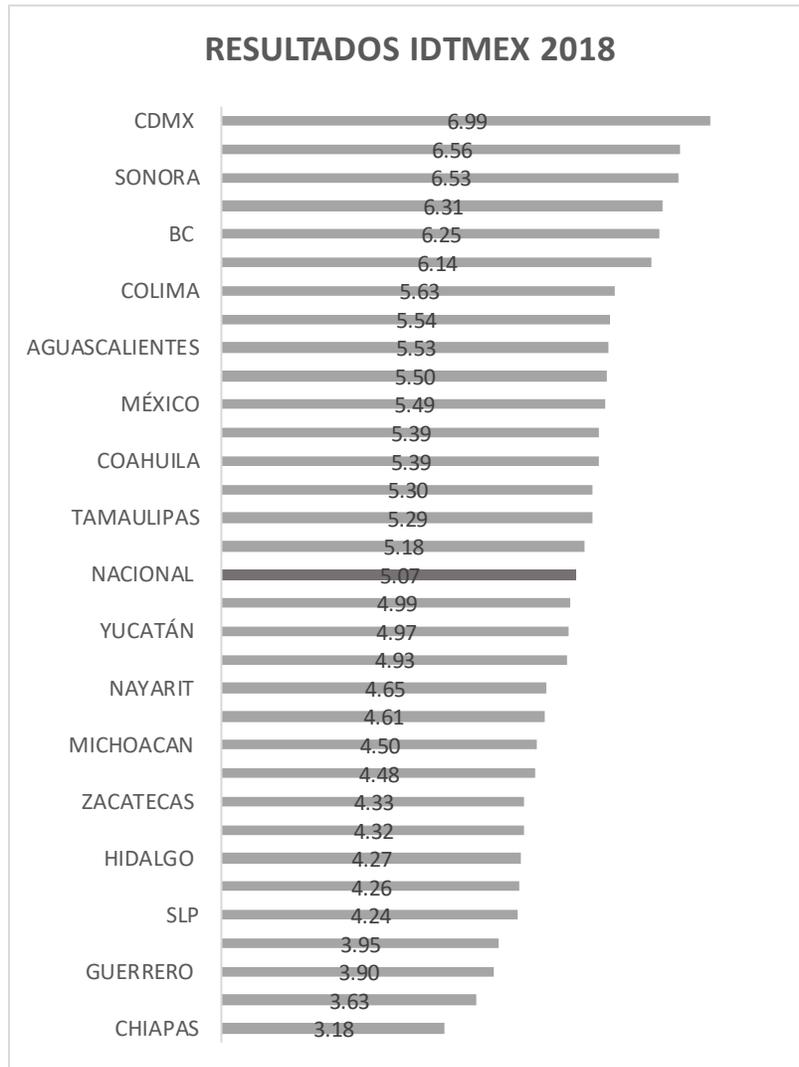
Así pues, por medio de esta investigación se pretende saber si con el uso de las TIC en tiempos de la pandemia "COVID-19", fueron eficientes y sirvieron en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca del Estado de Nuevo León durante el tiempo pandémico.

La adopción del uso de las TIC en la administración pública implica, como mínimo: dotar de infraestructuras tecnológicas y de acceso a éstas, tanto a la administración como a la ciudadanía; organizar toda la información disponible; establecer canales de comunicación con formas de participación activa entre la administración y la ciudadanía (Avila Barrios, 2014).

La brecha digital es una de las preocupaciones contemporáneas más relevantes, ya que, conforme las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) evolucionan y se expanden, existen quienes, al no tener acceso a éstas, quedan rezagados de los beneficios sociales y económicos que generan. El Índice de Desarrollo TIC para México (IDTMex), que

no sólo estudia el crecimiento de infraestructura de las TIC, sino que trata de expresar su alcance, incorporando la capacidad de acceso de los usuarios, el uso que se les da y el conocimiento respecto a las mismas (IDTMex, 2020).

Tabla 3. Apropiación social de tecnologías digitales.



Fuente: Propia basada en The Social Intelligence Unit

En la tabla 3 se observan los resultados obtenidos del cálculo del IDTMex para cada entidad federativa del país. Se dice que un estado tiene mejor desarrollo de las TIC conforme su IDTMex es más grande (IDTMex, 2020).

La Tecnología de Información y Comunicación en la administración local, está beneficiando hoy en día principalmente al usuario. Es un objetivo de todo estamento público aquel que dice relación con la simplificación de trámites, uno de los objetivos primordiales de los

Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG). A través de ellos se busca que todos los trámites del quehacer ciudadano se optimicen, los tiempos de espera y respuesta sean reducidos, produciendo al mismo tiempo ahorros sustanciales de índole financiero (Wilsong, 2014).

La implementación tecnológica permitirá a la Administración Pública un acercamiento con el usuario. El concepto de ventanilla de trámite único asociado a la atención sin restricción las 24 horas del día, los siete días de la semana, durante todo el año, hacen que el estado respecto del ciudadano camine por la senda del desarrollo en el cual este último es el principal beneficiado (Wilsong, 2014).

Los gobiernos alrededor del mundo en los últimos años se han orientado a aprovechar las grandes oportunidades que las (TIC) tecnologías de la información y la comunicación ofrecen para crear organizaciones más sensibles a las demandas de la población, flexibles, descentralizadas y orientadas a la cooperación con otras entidades de los sectores público, privado y social. Sin embargo, el éxito en la introducción de nuevos sistemas de información tecnológicamente avanzados ha probado ser decepcionante en la mayoría de los casos: problemas de diseño, costos que rebasan los presupuestos, sistemas abandonados, entre otros. En la reducción de las tasas de fracaso, el papel del análisis de sistemas es crucial (Velasco Sánchez, 2008).

El análisis de sistemas (Bell & Wood-Harper, 1998), nos dicen se refiere a los medios por los que se planea un sistema de información, por lo tanto, el analista de sistemas es responsable de determinar los problemas que un sistema de información debe resolver, sus características, los cambios que es necesario hacer, así como su viabilidad y sustentabilidad.

Una deficiente conducción de estas actividades es responsable de gran parte de los casos de la inadecuación de los sistemas de información implantados dadas las condiciones del entorno en que se desea utilizarlos. De hecho, uno de los errores más frecuentes es el de la “ceguera técnica”, es decir, la preocupación exclusiva por el diseño técnico y tecnológico de dichos sistemas, dejando de lado otros aspectos importantes para los usuarios (Velasco Sánchez, 2008).

Por esta razón, desde la década de los años 70's en el siglo pasado, las metodologías tradicionales del análisis de sistemas han sido sometidas a una revisión escrupulosa para

subsanan sus mayores deficiencias (Skidmore, 1997). Con el pasar de los años, dos conjuntos de enfoques se han consolidado de manera paralela:

- Los “duros”, orientados a crear sistemas técnicamente eficientes.
- Los “suaves”, preocupados por los aspectos intangibles y cualitativos de la información dentro de la organización.

Dentro de una institución un elemento importante para generar un ambiente sano y funcional es la información y a su vez sostener relaciones productivas con su entorno. Es bien sabido que sin información es imposible gestionar alguna tarea. Es aquí donde entran en juego lo vital que son los sistemas de información dentro de una institución. Pero no es ajeno que su diseño sea inadecuado y su funcionamiento precario.

Por su parte (Sauer, 1993) nos menciona una serie de fallas que se pueden encontrar en la operación y diseño de los sistemas informáticos:

- Falla de correspondencia: haciendo referencia a la incapacidad de lograr los objetivos de diseño establecidos.
- Falla de proceso: por un lado, está el no poder establecer un sistema absoluto y por el otro el no poder instaurarlo dentro de los límites presupuestales y de tiempos establecidos.
- Falla de interacción: que por su parte el sistema no logra satisfacer las necesidades de los usuarios.

Podemos decir que con un uso correcto y eficaz de las metodologías del análisis de sistemas se deberá disminuir la posibilidad de que se desarrolló alguna de las fallas mencionadas.

El uso de las tecnologías de información en el gobierno puede ser descrito como un fenómeno que se ha desarrollado en cuatro grandes etapas (Andersen & Dawes, 1991).

La primera etapa, que tuvo lugar en los últimos años de la década de los 50's y los primeros años de los 60's, caracterizada por la introducción de las nuevas computadoras con capacidad de procesamiento en lotes (batch processing). Como resultado de esta innovación, se inició un proceso de automatización de tareas grandes y repetitivas como el pago de nóminas o el procesamiento de impuestos.

La segunda etapa tuvo lugar durante la segunda mitad de los 60's y prácticamente todos los 70', se dio con el crecimiento de la industria de la computación, en la que la mayor parte de las organizaciones gubernamentales de gran tamaño adquirieron sus propias computadoras centrales (mainframes) o adquirieron capacidad de cómputo de proveedores externos para satisfacer sus necesidades de procesamiento de información. Durante esta etapa la principal preocupación de los administradores públicos estaba asociada con el costo de los equipos o los servicios.

La tercera etapa abarca de los años 80's y el inicio de los 90's que estuvieron marcados por el desarrollo de la tecnología computacional que dio origen a las computadoras personales. El incremento en capacidad de procesamiento y la reducción del tamaño, estuvieron acompañados de la reducción de los costos del equipo, lo que favoreció que más dependencias adquirieran capacidad de cómputo y se iniciara el desarrollo del recurso humano para poder obtener provecho de las inversiones en tecnologías y sistemas de información. Pero esta etapa no estuvo libre de desafíos para los administradores públicos, los que se relacionaban principalmente con la diversidad de plataformas y los problemas de compatibilidad para intercambiar información entre ellas.

Dicho problema se resolvió parcialmente al consolidarse como estándar la arquitectura de IBM y el sistema MS-DOS. El Internet y el desarrollo de las redes computacionales han permitido crear una serie de nuevas oportunidades de desarrollo de aplicaciones y sistemas en el gobierno, dando lugar a la cuarta etapa del uso de las tecnologías de la información a la que se ha denominado "e-Government" o Gobierno Electrónico. La capacidad de procesamiento y conectividad ha traído consigo la necesidad de enfrentar nuevos retos relacionados con la interoperabilidad e interconectividad de las dependencias de gobierno y organismos no gubernamentales. La complejidad de estos retos requiere de la colaboración de expertos en tecnología, administración, comunicación, derecho y ciencia política, entre otras disciplinas. Sólo a través de la colaboración de expertos en diversas áreas podremos hacerle frente exitosamente.

Si bien los desafíos y desarrollos de esta cuarta etapa han sido más importantes y notorios que los de etapas anteriores, sería simplista pensar que éstos son solamente el resultado del desarrollo tecnológico. Otros movimientos se han venido gestando en diferentes áreas disciplinarias y lugares en el mundo dando como resultado el fenómeno actual del Gobierno Electrónico. (Homburg, 2005) Uno de estos movimientos es el de re-ingeniería, que a nivel

de la administración pública se refleja en corrientes como la “Nueva Gestión Pública” (New Public Management) o el “Gobierno Unificado” (Joined-up Government).

Por otro lado, nuevas formas organizacionales como las redes sustituyen en diversos países a las burocracias jerárquicas para enfrentar problemas de la administración pública. La demanda de aplicaciones de comercio electrónico ha también detonado que los ciudadanos demanden del gobierno niveles de servicio similares a los que reciben de la iniciativa privada y ha invitado a los gobiernos a imitarles. Después de todo, los gobiernos alrededor del mundo buscan crear vínculos más estrechos con los ciudadanos y el gobierno electrónico se ha visto como un instrumento que puede ayudar a estos propósitos.

El fenómeno ahora conocido como gobierno electrónico tiene sus orígenes desde la introducción misma de las tecnologías de información en el gobierno. Lo que ha venido cambiando son las tecnologías de información y comunicación usadas por el gobierno, comenzando con computadoras de procesamiento en lotes, para posteriormente la incorporación a el Internet y otras tecnologías de redes. Por otro lado, el gobierno electrónico no sólo representa un proceso de evolución de las tecnologías y los sistemas, sino que, es el resultado de tendencias administrativas, organizacionales e institucionales. Es entonces un fenómeno mucho más complejo que las tecnologías en sí mismas e involucra aspectos organizacionales, institucionales, sociales y del contexto en el que se desarrollan, implementan y usan estas tecnologías de información y comunicación.

Con relación a la situación internacional de la administración electrónica esto es que los ciudadanos tengan la posibilidad de acceder a los servicios administrativos de manera electrónica, las 24 horas al día, los 7 días a la semana, para obtener información. Así mismo es la forma de poder hacer trámites de manera electrónica, entre organismos, ciudadanos o administraciones. Es una forma de sustituir y reducir el papeleo, gracias a la utilidad de las tecnologías de la información y comunicación.

Los mecanismos que favorecen la introducción de la administración electrónica son:

- La demandad de la población de servicios similares a los del sector privado.
- Los significativos ahorros en personal y costos de mantenimiento.
- La solución de problemas más rápida con sistemas en línea.
- La simplificación de funciones y procesos.
- La facilidad del uso.

- La apertura de nuevas oportunidades para los usuarios. Ya que podrían hacerlo por teléfono o en línea, en lugar de desplazarse a la oficina.

Al utilizar y a su vez aprovechar las tecnologías de la información y comunicación las administraciones públicas tienen la oportunidad de mejorar su relación con el ciudadano para así lograr ser más eficaces y eficientes. Dado es el caso que los tiempos que vivimos se enfocan en el desarrollo de aplicaciones web que a su vez están cambiando la manera de ver internet y sobre todo de relacionarnos.

Actualmente se vive en un mundo cada vez más tecnológico, donde la vida está vinculada con la tecnología y nada de lo que uno hace puede desvincularse de ella. Y porque no aprovechar esos avances tecnológicos en beneficio de la sociedad misma. Así como otros países del mundo aprovecha los avances de la tecnología en beneficio de sus sistemas de administración pública y la relación con sus ciudadanos.

2.3 Europa (Estonia) y las TIC.

En Europa, “Estonia” una antigua república soviética a orillas del mar Báltico es la sociedad digital más avanzada del planeta. Es el primer país digital del mundo, en los 90 el gobierno comenzó a construir un estado digital que hoy por hoy sirve de modelo para el resto del mundo, los ciudadanos estonios solo necesitan una conexión a internet para renovar su pasaporte, crear su empresa o acceder a su historial médico, todo al alcance de sus manos y con su solo clic. El 99% de los servicios que requieren una interacción con la administración pública en Estonia están disponibles “online”.

Kaspar Korjus, director del programa de residencia electrónica en Estonia, dice “lo digital no tiene fronteras y las naciones digitales tampoco deben tenerlas. Nosotros las hemos abierto para atraer más inversión, más turismo. Hoy ser residente virtual de Estonia, permite a cualquiera tener una identidad para, por ejemplo: gestionar un negocio de manera remota. Aquí se puede registrar una empresa y, al día siguiente empezar a facturar” (Collera, 2018).

Pero ¿Cómo empezaron?, fue en 1991, cuando Estonia se independizó de la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS), esa era la pregunta que acosaba a quienes lideraron la transición. No tenían Constitución, ni instituciones democráticas ni un sistema legal. Las infraestructuras estaban obsoletas y en malas condiciones, y el sistema bancario, a años luz del estándar occidental. Estaba casi todo por hacer. Y no disponían de grandes

presupuestos para la reconstrucción: la crisis económica paro de inmediato al país, que pronto pasó de una relativa prosperidad bajo el paraguas soviético a un escenario de inflación disparada y PIB en declive.

Explica (Viik, 2018), ingeniero y economista de 53 años, y uno de los artífices de la apuesta Estonia por la tecnología. “En realidad, nosotros no quisimos crear un Estado digital. Era una cuestión de supervivencia. Enseguida nos dimos cuenta de que la administración pública y la burocracia gubernamental eran muy caras”. “Queríamos hacer las cosas a nuestra manera. Diferenciarnos de la etapa que estábamos cerrando. Esa fue una gran motivación para impulsar la digitalización”.

Un año antes de la independencia y burlando las prohibiciones soviéticas, la disidencia ya había empezado a construir un registro de la población. El sistema era rudimentario y, como todo nuevo comienzo al principio, no era extraño encontrarse con números duplicados, pero ese fue el origen del código que posteriormente identificaría a los ciudadanos de Estonia. Los primeros pasaportes de la nueva nación se emitieron en 1992, y una década después, llegó la hora de la renovación, el gobierno aprovechó para dar un paso más y entregó los ciudadanos la “tarjeta de identidad” con un chip electrónico para ingresar a sus servicios en la red.

Hoy en día el 99% de los trámites oficiales con un total de 1789, pueden realizarse en cualquier momento: ya que el portal gubernamental está abierto las 24 horas de los siete días de la semana. Y solo las operaciones inmobiliarias, casarse o divorciarse exigen su presencia física. Los ciudadanos estonios solo necesitan una conexión a internet para poder votar, renovar su carnet de conducir, acceder a su historial médico, consultar las recetas médicas, presentar reclamaciones por importes menores a 2000 euros, hacer la declaración de la renta, impugnar una multa de tráfico, cambiar la dirección de su domicilio, registrar una empresa, firmar documentos, ver las notas de sus hijos y comunicarse con los profesores y etcétera.

En Estonia sus gobernantes predicán con el ejemplo: puesto que el papel desapareció de las reuniones del consejo de ministros en el año 2000 y el primer ministro estampa su firma digital en una pantalla para que las leyes entren en vigor. Ventajas de disfrutar de *e-Estonia*, un ecosistema eficiente, transparente y seguro que se ha convertido en un ejemplo mundial. Para Estonia ser un estado plenamente digital supone un ahorro del 2% de su PIB anual en salarios y gastos.

Es aquí donde la innovación no puede ser patrimonio exclusivo del sector privado y los gobiernos no pueden quedarse atrás, así que basta de excusas. No es una cuestión de dinero. Tampoco de tamaño. Tan solo se necesita voluntad política y un gran ejemplo de ello es Estonia.

2.4 América del Norte (EE. UU) y las TIC.

En Estados Unidos bajo el mandato del presidente Clinton y este con la iniciativa de la Infraestructura Nacional de la Información (NII) tenía el empeño de reinventar la administración, al hacer que esta logre trabajar más, mejor y de una forma más inteligente.

Willam F. Clinton y el vicepresidente Albert George, en el documento que podemos considerar que inicia la política de información en EEUU, Technology far America s Economic Growth afirman que invertir en tecnología es invertir en el futuro de América. La tecnología americana -continúa Clinton- debe moverse en una nueva dirección para construir una economía fuerte y fomentar el crecimiento económico (Clinton & Gore, 1993).

La administración federal de los Estados Unidos se vio caracterizada por los siguientes principios:

- Proporcionar a sus clientes un acceso electrónico sencillo, rápido, desde cualquier lugar y momento a los servicios e información que brinda.
- Rediseñar los productos electrónicos para así poder brindar un mejor servicio.
- Automatizar e integrar sistemas de gestión y de informes, enfocados a una administración sin papeles.
- Facilitar a sus clientes una ventanilla única de carácter electrónico para todos los servicios de información.
- Organizar la información en función del cliente, en vez del lugar del proveedor.
- Asegurar la protección de los datos personales de sus ciudadanos.
- Facilitar el acceso a los ciudadanos con desventajas.

2.5 América del Norte (Canadá) y las TIC.

Canadá con sus inicios en 1999 en el e-gobierno electrónico, arranco con gran fuerza y con el compromiso de transformarse en un usuario altamente calificado de las TIC y el internet (GOL A. P., 2003).

Este se preocupó por lograr satisfacer las necesidades de sus ciudadanos y a su vez del sector privado, teniendo siempre al cliente en primer lugar. Con la iniciativa GOL (Gobierno On-line) del año 2000 para terminar su proceso en el 2007, por un presupuesto importante, inicio implementando varias pruebas piloto, que en muy poco tiempo se pasaron a ser un éxito.

Para el 2009 el proyecto fue cambiado de nombre por GOV 2.0, con unos objetivos más específicos y sobre todo direccionado a hacer más eficiente la interacción entre los trabajadores del sector público e incrementar la transparencia por medio del uso y aprovechamiento de la web.

Canadá ha logrado cumplir con dichos objetivos ampliamente y las operaciones realizadas con el e-gobierno representan un tercio del total de las operaciones gubernamentales canadienses (GOL A. P., 2002). Con esto Canadá pretende enfrentar los retos que emergen en los constante avances tecnológicos.

2.6 Centro América (Panamá) y las TIC.

Abordaremos a Panamá quien, con la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) creada en el 2009, es la autoridad responsable de la modernización del Estado, mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC). Este con el fin de dar servicios de calidad, con diligencia y transparencia a la ciudadanía.

AIG es la entidad competente del Estado para planificar, coordinar, emitir directrices, supervisar, colaborar, apoyar y promover el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicaciones en el sector gubernamental para la modernización de la gestión pública, así como recomendar la adopción de políticas, planes y acciones estratégicas nacionales (AIG, s.f.).

Para el Estado el uso de las Tics en la administración pública permite maximizar la utilidad de sus recursos y aumentar el valor de la actividad pública en su conjunto. Pues estas permiten mejorar la relación con los ciudadanos y los trámites administrativos.

2.7 Asia (Singapur) y las TIC.

En el continente Asiático, Singapur en términos de modernización del Estado es otro ejemplo de cómo con la inclusión de las Tics en la administración pública sirven como herramienta para lograr la entrega de servicios eficientes, efectivos y transparentes.

El SingaPass creada en el 2018, la cual por medio de un código QR los ciudadanos se pueden registrar de forma rápida en cualquier oficina de servicio público o privado y esta es la herramienta de autenticación digital en Singapur. Ya que los ciudadanos deben de crearse una cuenta que esta es validada por el gobierno y les permite acceder a diversos servicios públicos de forma sencilla y remota.

Singpass es la identidad digital confiable de todos los residentes de Singapur para un acceso fácil y seguro a más de 1700 servicios gubernamentales y del sector privado en línea y en persona. Los usuarios pueden iniciar sesión en los servicios digitales, probar su identidad en los mostradores, firmar documentos digitalmente y hacer más con el Singpass mejorado (SINGAPORE, s.f.).

Con el fin de que los funcionarios públicos puedan brindar una solución sencilla al ciudadano, el gobierno central ha creado una aplicación denominada Form.SG, la cual deja crear formularios rápidamente que estos estén vinculados con el sistema de identificación digital SingPass. La cual permite disminuir el uso de papel y tiempo al recolectar la información de los ciudadanos.

2.8 Centro América (México) y las TIC.

México por su parte con la implementación de proyectos de e-gobierno como parte de los procesos de reforma y modernización de la administración pública se vio en aumento durante el periodo del presidente Vicente Fox. Dicha estrategia necesitaba la construcción y adquisición de infraestructura física como la creación y modificación de estructuras institucionales y organizacionales.

En México la instrumentación del e-gobierno tiene sus primeros antecedentes durante la década de los setenta, por parte de Petróleos Mexicanos (PEMEX), la Comisión Federal de Electricidad (CFE) y Nacional Financiera (NAFIN), en el uso de los servicios de cómputo electrónico proporcionados por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). Posteriormente el uso de computadoras se fue extendiendo a otras dependencias de la Administración Pública Federal (APF) (López, 1998).

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 1995 — 2000 dio origen al Programa de Modernización de la Administración Pública coordinado por la Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM, actualmente Secretaría de la Función Pública, SFP) y el Programa de Desarrollo Informático coordinado por el Instituto Nacional de

Estadística, Geografía e Informática (INEGI). Este programa inició proyectos informáticos nacionales con carácter interinstitucional —que por su naturaleza- fueran estratégicos para la modernización de los servicios públicos, entre los que destacan, la Red Escolar de Informática Educativa, la Red Satelital de Televisión Educativa (EDUSAT) y el sistema electrónico de contrataciones gubernamentales CompraNet (Jarque, 1999).

Durante el periodo presidencial 2000 — 2006 se dieron avances importantes en materia de e-gobierno tanto en la construcción de infraestructura física y disponibilidad de servicios y trámites en línea como en la conformación de un marco legal más adecuado.

En 2003 se creó la Unidad de Gobierno Electrónico y Política de Tecnologías de Información (UGEPTI) como parte de la SFP para darle a ésta responsabilidades en materia de desarrollo de las TICS en toda la APF. Finalmente, en 2005, se emitió el Acuerdo para la creación de la Comisión Intersecretarial de Gobierno Electrónico que tiene como principal objetivo aprovechar estratégicamente las TIC para el buen gobierno.

La estrategia de gobierno electrónico incluye los ámbitos locales y estatales pues se considera un medio para que todos los mexicanos ejerzan su derecho a estar informados y acceder a los servicios que ofrece el gobierno en todos sus niveles, federal, regional, estatal y municipal. En un contexto con 2,439 municipios de los que sólo 360 se consideran alta o medianamente tecnificados y donde las áreas TIC se ven en los organigramas como un área no estratégica sino operativa, destaca el papel de Comité de Informática de la Administración Pública Municipal y Estatal, A.C. CIAPEM cuyo objetivo central es fomentar e impulsar el uso y aprovechamiento de las TIC para mejorar la competitividad dentro de la administración pública de estados y municipios, principalmente a través de la cooperación ya sea dentro de un mismo estado, con otros estados y municipios y también con el gobierno federal (Ocampo, 2006).

Capítulo III Marco teórico.

3.1 Violencia de género en México

En los últimos años se ha visto una creciente conciencia social sobre la violencia de género en México. Entre otros factores, esto se debe al aumento consistente en los niveles de violencia familiar y violencia sexual a lo largo del país, así como la creciente prevalencia del crimen de feminicidio – eso es, el asesinato de una mujer por razones de género. A nivel nacional, la tasa de violencia familiar alcanzó 547 casos por cada 100,000 habitantes en 2020, mucho mayor a la tasa de 334 casos en 2015. De forma parecida, entre 2015 y 2020, asaltos sexuales crecieron de 111 casos por cada 100,000 habitantes a 177 (IPM, 2022).

La violencia de género es un problema que nos afecta a todos, pero principalmente a las mujeres y adolescentes. Sus repercusiones nocivas van desde el ámbito personal y familiar hasta el social, ocasionando consecuencias de daños en la salud y de las relaciones sociales.

De acuerdo con ONU Mujeres, en México casi una de cada tres mujeres ha sufrido abusos a lo largo de su vida, y en tiempos de crisis las cifras aumentan, como se vio durante la pandemia de COVID-19 y las recientes crisis humanitarias, conflictos y desastres climáticos. Un nuevo informe de ONU Mujeres, basado en datos de trece países desde la pandemia, recoge que dos de cada tres mujeres padecieron alguna forma de violencia o conocían a alguna mujer que la sufría (ONU, 2021).

Según las cifras del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, de enero a octubre del 2021, 809 mujeres han sido asesinadas por razón de su género, habiendo una pequeña disminución de 137 mujeres menos, comparado con el año anterior. Tan solo en el Estado de México se detectaron 118 feminicidios, siguiendo Veracruz con 61, Jalisco con 57, Ciudad de México y Nuevo León con 51; el estado con menos feminicidios es Tamaulipas, con tres mujeres privadas de su vida por el simple hecho de ser mujeres. De los 2470 municipios que hay en México, en 391 se concentran los feminicidios, dejando libres a 2079 (ONU, 2021).

El confinamiento obliga a las mujeres a estar encerradas con sus maltratadores. Teniendo en cuenta que el hogar es el lugar más peligroso para las mujeres el encierro hace que se

incremente el riesgo de violencia contra ellas en la medida en que aumenta el tiempo de convivencia; se generan conflictos alrededor de cuestiones domésticas y familiares; la violencia se prolonga sin que sea interrumpida y se genera una percepción de seguridad e impunidad del agresor. Es indispensable declarar las líneas de atención a la violencia, centros de orientación y atención psicológica, psicosocial y jurídica como servicios indispensables y reforzarlos. También realizar campañas informativas sobre prevención y atención de casos de violencia, garantizando que las denuncias serán atendidas y que las víctimas no están solas (CIM, 2020).

Tabla 4. Porcentaje de violencia en México por año.

AÑO	PORCENTAJE VIOLENCIA FAMILIAR
2020	9
2021	7.2
2022	8.9

Fuente: Propia basada en Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU)

Como puede observarse en la tabla 4 de los datos obtenidos de ENSU podemos ver que la violencia haciendo comparación con los últimos tres años ha ido incrementando, situación que nos debe generar preocupación ya que las medidas tomadas en torno a este tema no han sido suficientemente buenas.

Los servicios de atención y protección a la violencia contra las mujeres no están diseñados para responder ante la situación derivada de la emergencia COVID-19. Los servicios también deben adaptarse para asegurar el acceso de las mujeres víctimas de violencia en todo el territorio nacional, y superar las dificultades para llegar a las zonas rurales, así como adecuarse a las necesidades específicas en cada territorio. Las brechas entre el número, disponibilidad y capacitación especializada de la policía y las fuerzas de seguridad entre lo urbano y lo rural pueden crear un vacío en el Estado de derecho en las comunidades rurales, remotas o marginales, que enfrentan menor acceso a todo tipo de servicio público, lo que puede empeorar el riesgo y la situación de las mujeres víctimas de violencia (CIM, 2020).

Es aquí donde forman un papel importante las tecnologías usando las en favor de buscar beneficios a las personas víctimas de un delito. Puesto que la tecnología con propósito, que

persigue construir un mundo mejor, tiene un gran potencial para contribuir a encontrar soluciones innovadoras para desafíos sociales como éste.

La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), en el marco de su Sala de Coordinación y Respuesta Oportuna e Integrada a la crisis en relación con la pandemia del COVID-19 (SACROI COVID-19), hace un llamado a los Estados a incorporar la perspectiva de género en las respuestas a la crisis y a combatir la violencia sexual e intrafamiliar, así como la discriminación que afecta a las mujeres en ese contexto. En particular, la Comisión destaca la necesidad de adecuar las medidas políticas y legislativas de respuesta a la crisis a las necesidades de las mujeres y niñas, considerando los múltiples factores estructurales que perpetúan la discriminación contra las mujeres y niñas e incrementan su situación de riesgo en el presente contexto (CIDH, 2020).

Durante la actual emergencia sanitaria por el virus (SARS-CoV2) se ha intensificado la visibilidad de la violencia, ya que las condiciones de confinamiento han pronunciado las desigualdades de género en la vida de las mujeres y las niñas. Las medidas para contener la propagación del virus, como la reducción de la actividad en el espacio público y el confinamiento, han puesto de manifiesto la existente violencia contra las mujeres. Diversos estudios revelan que, en los desastres naturales o emergencias humanitarias la poca o nula movilidad genera que la violencia contra las mujeres no desaparezca, sino que tienda a incrementarse especialmente al interior de los hogares (K. Sakurai, y otros, 2017) (Parkinson, 2109).

Durante 2021 se registraron 1,004 feminicidios en México. En la mesa "Las dos pandemias: violencia de género en México y la Covid-19", organizada en el marco del 8M, se habló sobre cómo la pandemia vino a empeorar las condiciones que enfrentan las mujeres en el país. En el contexto de la pandemia por COVID-19, la violencia contra las mujeres no ha desistido. Por el contrario, ha aumentado. Sin embargo, las medidas, estrategias, políticas públicas y autoridades del Estado mexicano no han estado a la altura de su encomienda (Šimonović, 2020).

3.1.1 Acciones implementadas en el país ante el incremento de la violencia de género en el país.

Para hacer frente a estas afectaciones, el gobierno mexicano ha tomado algunas acciones que contemplan: (Observatorio Género y COVID-19 en México, 2022).

- Reconocimiento de los Refugios y sus Centros de Atención Externa como servicios esenciales ante la COVID-19. Sin embargo, los procesos burocráticos retrasaron un mes la liberación del presupuesto para su operación.
- Impulso de una campaña sobre la división del trabajo doméstico por INMUJERES llamada “Hombres en Sana Convivencia: en esta contingencia, cuidar hace la diferencia”.
- Fortalecimiento del 911 como la línea principal para atender casos de violencia contra las mujeres y activación de líneas de atención telefónica. No obstante, desconocemos el seguimiento que se da a estas llamadas y si en realidad las mujeres recibieron la atención necesaria.
- El lanzamiento de la campaña “Cuenta hasta 10” para frenar la violencia familiar, campaña que ha sido fuertemente criticada debido a que invisibiliza la violencia contra las mujeres, individualiza el problema y no responsabiliza a las autoridades encargadas de atender los reportes por violencia.
- Construcción en colaboración con INDESOL, SEGOB, INMUJERES y CONAVIM de un mapa georreferenciado de los servicios de atención a mujeres, niñas, niños y adolescentes en situación de violencia.
- Lanzamiento del vídeo #NoEstásSola en colaboración con la Iniciativa Spotlight en México, programa de Naciones Unidas y la Unión Europea, enfocado en la prevención de la violencia contra las mujeres en el hogar, en el marco de la COVID-19.
- Publicación de un documento sobre “Recomendaciones para la mitigación de COVID-19 en Refugios y Centros de Atención Externa para mujeres que viven violencia extrema, sus hijos e hijas”.
- Anuncio de un recorte del presupuesto al mecanismo de Alerta de Violencia de Género, el cual tras los posicionamientos de diversas organizaciones de la sociedad civil no se concretó.
- Realización de un recorte presupuestario del 75% al INMUJERES. Dichos ajustes presupuestarios se encuentran fuera de la Ley, debido a que sólo la Cámara de Diputados y Diputadas tiene la facultad para realizar dichos ajustes.
- Se publicó la invitación a las organizaciones de la sociedad civil para que puedan comentar el Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-217-SE-2020 sobre los refugios para distintas situaciones de violencia

3.2 Violencia de género en el Estado de Nuevo León.

La violencia contra las mujeres no se ciñe a un estatus social o región. Muestra de ello es el Estado de Nuevo León, que pese a ser uno de los más desarrollados del país cuenta con altos índices de violencia de género y de feminicidios. Según cifras del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), Nuevo León ocupa el quinto lugar en feminicidios, con 57 casos registrados de enero a noviembre del año 2021 cuando continuo el confinamiento por pandemia del COVID-19 (Política, 2021).

Tabla 5. Estados más violentos a nivel nacional.

Entidad	No. De feminicidios de enero a junio de 2022	No. De feminicidios de enero a agosto 2022
Estado de México	76	93
Nuevo León	58	70
Veracruz	41	49
Ciudad de México	31	45
Oaxaca	23	28

Fuente: Propia basa en: Información sobre la violencia contra las mujeres, incidencia delictiva y llamadas de emergencia 911, del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Para el 2022 de enero a agosto el Estado de Nuevo León es el segundo lugar a nivel nacional con 70 delitos de feminicidio, según información reportada por las Procuradurías o Fiscalías estatales. El estado de Nuevo León registra la tasa más alta de presuntos delitos de feminicidio por cada cien mil mujeres de 2.43, en segundo lugar, Morelos con 2.14, Campeche 1.91, Chihuahua 1.38 y Oaxaca 1.29. El promedio nacional de feminicidios por cada cien mil mujeres es de 0.90. Estas tasas tuvieron un incremento de más de diez décimas porcentuales, en tan solo dos meses (Montes M. P., 2022).

Tabla 6. 100 municipios con presuntos feminicidios. enero - octubre 2022.

No.	Municipio	Entidad	Delitos 2022	Población de mujeres 2022	Delitos por cada 100 mil mujeres
1	Juárez	Nuevo León	14	204,941	6.83
2	Juárez	Chihuahua	13	741,449	1.75
3	Morelia	Michoacán	12	433,852	2.77
4	Guadalupe	Nuevo León	11	356,133	3.09
5	Iztapalapa	Ciudad de México	9	926,122	0.97
6	Manzanillo	Colima	9	103,805	8.67
7	Valle de Chalco Solidaridad	Estado de México	9	217,439	.4.14
8	General Escobedo	Nuevo León	9	238,808	3.77
9	Ecatepec Estado de México	Estado de México	8	874,543	0.91
10	Tlalnepantla de Baz	Estado de México	8	398,454	2.01
11	León	Guanajuato	8	860,244	0.93
12	Monterrey	Nuevo León	8	586,465	1.36

Fuente: Propia basa en alcaldes de México, Estados y municipios con mayor número de feminicidios.

En base al Banco Estatal de Datos e Información sobre Casos y Delitos de Violencia Contra las Mujeres de Nuevo León, se detalla que en el 2022 la violencia se ha ejercido más dentro de las casas.

De acuerdo con información oficial y un recuento periodístico, al menos 80 mujeres han muerto en Nuevo León en lo que va del año, y sus casos son investigados como feminicidio, convirtiendo al 2022 en el año más violento para las mujeres desde que se tipificó el delito, en el 2015 (Martínez, 2022).

Los casos de feminicidios en Nuevo León evidencian la violencia que se vive en la actualidad, donde nuestro estado se consolida como el segundo lugar con 130 feminicidios tan solo en el 2022 en casos de violencia contra las mujeres (Elizalde, 2022).

Tabla 7. Violencia en Nuevo León.

Violencia Familiar en Nuevo León													
Años	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2019	961	1.162	1.216	1.250	1.563	1.472	1.434	1.506	1.485	1.717	1.225	1.348	16.339
2020	1.312	1.258	1.670	1.195	1.356	1.569	1.529	1.709	1.838	1.734	1.486	1.284	17.940
2021	1.258	1.257	1.821	1.796	1.985	2.074	1.939	1.981	1.898	1.790	1.558	1.672	21.029
2022	1.188	1.278	2.003	1.953	2.429	2.282	2.115	2.292	2.042	1.874	1.565		21.021

Fuente: Propia basa en Vicefiscalía del Ministerio Público

Ante los constantes incrementos de violencia en el Estado y cómo podemos observar en la tabla con datos obtenidos de la Fiscalía General del Estado de Nuevo León los casos de violencia han ido en aumento en comparación del 2019 al 2022. Y es debido al alza en los casos de violencia que se solicitó la alerta de violencia de género.

3.2.1 Acciones implementadas en el Estado ante el incremento de la violencia de género durante el COVID-19.

Por su parte, Alicia Leal, Secretaría de las Mujeres informó que entre las acciones que trabajan de manera transversal con Seguridad Pública es la capacitación en violencia de género de manera permanente a policías de Fuerza Civil y Fuerza Penitenciaria con el objetivo de transformar patrones socioculturales (Gobierno de Nuevo León, 2022).

También se cuenta con el programa de recertificación 2022 que incluye el eje de violencia de género dirigido a los cuerpos policiacos, además de la integración de la Unidad de Atención a la Mujer de Fuerza Civil con personal certificado y del protocolo que se tiene de actuación policial en incidentes de violencia familiar (Gobierno de Nuevo León, 2022)

Líneas gratuitas y confidenciales de ayuda para mujeres. En estas líneas te escucharemos y brindaremos información y diversas alternativas de solución a la situación que estás viviendo (Gobierno de Nuevo León , 2022).

Se crea el Manual Para Actuación y Protección de Mujeres Víctimas de Violencia de Género ante COVID-19. “Según la más reciente Encuesta sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH, 2016), a nivel nacional el 66.1% de las mujeres de 15 años o más ha sufrido al menos un incidente de violencia emocional, económica, física o sexual a lo largo de su vida; 10.3% de las mujeres refirieron haber sufrido violencia familiar y 43.9% haber experimentado violencia de pareja, ya fuera en su relación actual o en la última” (MPAyPMVVFyG, 2020).

La misma encuesta señala a los hermanos (25.3%), padre (15.5%) y madre (14.1%) como los principales agresores de las mujeres en el ámbito familiar. Sin embargo, tratándose de violencia sexual, se señala principalmente a los tíos (20.1%) y a los primos (15.7%), con quienes también se convive en el entorno privado, específicamente en el hogar (MPAyPMVVFyG, 2020).

Con base en datos de la Fiscalía General de Justicia del Estado de Nuevo León, durante los meses de enero y febrero de 2020, se presentaron un total de 2,570 denuncias por violencia familiar, en tanto que de acuerdo al Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, al mes de febrero, Nuevo León ocupa el segundo lugar en llamadas de emergencia relacionadas con incidentes de violencia de pareja (3,793) y el segundo lugar en llamadas relacionadas con incidentes de violencia familiar (11,354) (MPAyPMVVFyG, 2020).

3.3 AVG “Alerta de Violencia de Género”.

A partir de la violencia de género vivida y al dar suma importancia y atención a este tema se implementó un mecanismo de atención preventivo de urgencia de alerta llamado Alerta de Violencia de Género “AVG”, que está previsto en el artículo 22 de la Ley General de

Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia la AVG, es un mecanismo de protección de los derechos humanos de las mujeres único en el mundo. “Es el conjunto de acciones gubernamentales de emergencia para enfrentar y erradicar la violencia feminicida en un territorio determinado, ya sea ejercida por individuos o por la propia comunidad” (LGAMVLV, 2007).

Se prevé esta figura de atención urgente a los Estados o municipios que tengan presente un incremento en la violencia y los sujetos que pueden solicitar la Alerta de Violencia de Género a los siguientes: Organizaciones de la sociedad civil; Comisión Nacional de Derechos Humanos; Organismos de Protección de los Derechos Humanos de las 32 Entidades Federativas; Organismos Internacionales, o cualquier persona.

A partir del 18 de noviembre de 2016 se dictó la declaratoria de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres en el Estado de Nuevo León, se conformó el Grupo Interinstitucional y Multidisciplinario (GIM) para dar seguimiento y continuidad a las medidas establecidas (El Gobierno de Nuevo León , s.f.).

Esta AVG en Nuevo León fue solicitada por Arthemisas por la Equidad A. C., el 6 de enero del 2012, mediante un oficio de solicitud dirigido a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la violencia contra las Mujeres. Y fue hasta cuatro años después que el Estado se declaró en AVG. Cuando se decreta la alerta, se da una atención en particular a esos municipios.

La AVGM es mecanismo establecido en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para buscar la seguridad de mujeres y niñas a partir del cese de la violencia en su contra y eliminar las desigualdades que vulneren sus derechos (El Gobierno de Nuevo León , s.f.).

Las medidas para combatir y disminuir el maltrato hacia las mujeres y niñas y evitar el feminicidio se realizan en todo el Estado, pero los cinco municipios prioritarios donde se dictó la Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres son: (El Gobierno de Nuevo León , s.f.).

- Apodaca

- Cadereyta Jiménez

- Guadalupe
- Juárez
- Monterrey

3.3.1 Recomendaciones da la Alerta de Violencia de Género.

Se inicia la intervención con planes de acción hasta el 2018, creando 18 medidas de acción, divididas en 4 áreas:

- Seguridad (4): Acciones orientadas a proteger la seguridad para la población femenina, fortalecer la acción policiaca y la aplicación de órdenes de protección.
- Prevención (4): Actos encaminados a la capacitación del personal del servicio público que atiende violencia de género, a la difusión de los derechos humanos de las mujeres y a la creación del sistema de información.
- Justicia (9): Medidas relacionadas con la procuración e impartición de justicia con perspectiva de género, la atención a víctimas y sanción a los agresores.
- El mensaje de Cero Tolerancia a la Violencia contra Mujeres y niñas como política de Estado que guíe el actuar de la función pública.

3.4 Violencia de género en el municipio de Apodaca.

De acuerdo con datos obtenidos de la revista alcaldes de México, y de enero a octubre de 2022, un total de 388 municipios registraron presuntos delitos de feminicidio, Apodaca ocupa el lugar número 34 con 5 delitos de feminicidios en el año 2022, el cual tiene una población 339,680 mil mujeres, de las cuales se puede decir que 1.47 están expuesta por cada 100 mil mujeres de sufrir este delito (Montes M. P., 2022).

Tabla 8. Violencia en Apodaca.

AÑO	DELITO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2022	FEMINICIDIO	0	0	0	2	0	1	0	0	2	0	0	0	5
	FEMINICIDIO EN GRADO DE TENTATIVA	2	4	3	4	5	3	3	2	4	3	0	0	33
	VIOLENCIA FAMILIAR	117	103	167	170	207	224	188	232	172	172	141	0	1,893
	EQUIPARABLE A LA VIOLENCIA FAMILIAR	47	40	59	59	71	76	51	85	69	57	48	0	662
														2593
2021	FEMINICIDIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	FEMINICIDIO EN GRADO DE TENTATIVA	0	1	1	1	0	1	1	3	2	1	2	1	14
	EQUIPARABLE A LA VIOLENCIA FAMILIAR	45	44	58	72	56	64	58	54	50	49	54	46	650

	VIOLENCIA FAMILIAR	121	143	167	180	198	223	185	178	191	170	176	173	2,105
														2770
2020	FEMINICIDIO	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1	0	5
	FEMINICIDIO EN GRADO DE TENTATIVA	0	1	0	2	2	0	1	3	1	3	1	0	14
	EQUIPARABLE A LA VIOLENCIA FAMILIAR	51	35	52	51	52	39	53	65	48	39	41	53	579
	VIOLENCIA FAMILIAR	148	113	142	183	168	151	165	190	162	153	126	142	1,843
														2441
2019	FEMINICIDIO (OCCISOS)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
	EQUIPARABLE A LA VIOLENCIA FAMILIAR	32	30	36	33	45	38	44	37	34	45	43	45	462
	VIOLENCIA FAMILIAR	94	101	123	106	170	118	120	134	125	167	111	163	1,532
														1996

Fuente: Propia basada en Fiscalía General del Estado de Nuevo León.

Con base a la información obtenida de la FGE, podemos observar que los delitos de violencia en el municipio de Apodaca han ido en aumento, desde principio del COVID-19, tendieron a subir los casos. Situación que alarma al municipio y para contrarrestar el problema se vio en la necesidad de implementar acciones para su combate.

3.4.1 Acciones para atender la violencia de género en Apodaca.

Para combatir la violencia de género vivida en el municipio, se vio la necesidad de crear en primer lugar un Instituto de la Mujer, posteriormente paso a Dirección de la Mujer y actualmente es Secretaría de las Mujeres de Apodaca.

I. Un instituto de la Mujer de Apodaca.

El Instituto Municipal de la Mujer de Apodaca Nuevo León, fue creado el 16 de junio del 2007. Y entre sus funciones están: (PMDIMMANL, 2015).

- Asesorar al ayuntamiento para diseñar políticas públicas, programas y presupuestos con perspectiva de género.
- Gestionar la realización del diagnóstico con perspectiva de género para la definición de líneas estratégicas.
- Acompañar a las autoridades municipales en la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de acciones con perspectiva de género.
- Promover la transversalidad de la Perspectiva de Género en la agenda municipal y en los instrumentos normativos del municipio.

- Organizar y conducir los procesos de sensibilización y capacitación en materia de género a actoras/es locales institucionales y sociales del municipio.
- Establecer alianzas y mecanismos de vinculación con la sociedad civil, academia y diversos actoras y actores municipales.

Misión

Promover la equidad de género y garantizar el desarrollo integral de la mujer apodaquense, mediante la implementación de programas, servicios y proyectos orientados a generar las condiciones de equidad para fortalecer sus capacidades y atributos, sustentados en el marco jurídico de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una vida Libre de Violencia (IMMA, 2022).

Visión

Posicionar al Instituto Municipal de la Mujer de Apodaca como una institución de talla internacional, moderna, visionaria, de apertura congruente, que genera y promueve en todos los sectores públicos y privados, que la mujer sea tratada con igualdad de oportunidades laborales, con equidad de género, justicia y respeto, que conserva y engrandece no sólo la autoestima e identidad cultural de su gente, sino que también fortalece el desarrollo sustentable de nuestro municipio y ser el orgullo de Nuevo León (IMMA, 2022).

Objetivo:

Crear, desarrollar y promover las condiciones necesarias que den acceso a la no discriminación, la equidad, la igualdad de oportunidades entre ambos géneros, a la toma de decisiones, a que gocen de todos los beneficios del desarrollo y a su participación equitativa en la vida política, económica y social de nuestro municipio (IMMA, 2022).

Sus ejes rectores son:

1. Servicios básicos

En el Instituto Municipal de la Mujer de Apodaca, proporcionamos algunos servicios básicos con el fin de atender las necesidades más urgentes de aquellas mujeres que están viviendo algunos de los siguientes tipos de violencia familiar:

- Violencia Física
- Violencia Psicológica
- Violencia Económica
- Violencia Sexual
- Violencia Patrimonial

Para apoyarla en superar estos conflictos, brindan los siguientes servicios:

1. Atención de Trabajo Social

En donde se le realiza una entrevista inicial para conocer su situación y evaluar si está en estado de riesgo y/o de crisis

2. Psicoterapia Individual

Donde atendemos el estado emocional de la mujer y fortalecemos su autoestima

3. Psicoterapia Grupal

Donde las mujeres pueden conocer la fuerza, la mirada, la experiencia de todo un grupo de mujeres que crecen y se fortalecen mutuamente para salir adelante con sus vidas

4. Servicio de Canalización

Cuando observamos que la vida de la mujer y/o sus hijos se encuentran en grave peligro, las canalizamos a un Refugio para mujeres.

2. Equidad de género.

Objetivo: Promover la igualdad de género con el fin de disminuir la violencia, la brecha de género y crear las condiciones de igualdad en las cuales la mujer contribuye tanto a su bienestar, al de su familia, así como al desarrollo social y al progreso sustentable de nuestro Municipio.

Para lograr lo anterior, en el Instituto Municipal de la Mujer de Apodaca, sensibilizamos a la población, impartiendo conferencias de equidad de género brindando clases de apoyo y

equidad a los hijos e hijas de nuestras usuarias y promoviendo los servicios del Instituto en diferentes stands promocionales en:

- Dependencias municipales
- Empresas
- Escuelas públicas y privadas a todos los niveles
- En la comunidad en general

Es así como en el Instituto Municipal de la Mujer de Apodaca, buscamos distinguirnos como uno de los municipios líderes en la cultura de la equidad de género en México.

Si deseas que el Instituto de la Mujer de Apodaca imparta en tu lugar de trabajo, algunas de las siguientes conferencias:

1. Igualdad de género
2. Brecha de género
3. Roles de género
4. Estereotipos de género
5. Lenguaje de género
6. Tipos de violencia
7. Empoderamiento de la mujer
8. Justificaciones sociales para el uso de la violencia en contra de la mujer
9. Visibilizando la violencia para llegar a la paz

3. Desarrollo integral de la mujer.

En el Instituto Municipal de la Mujer de Apodaca promovemos su desarrollo integral mediante la implementación de planes y programas que proporcionen un sano equilibrio en sus dimensiones:

Con el fin de que tengan acceso a una mirada en donde cabe la paz, una sana autoestima, la armonía y por ende, una vida más digna y libre de violencia.

II. Dirección General de la Mujer de Apodaca.

Creada en el 2018, que más bien fue un cambio de nombre ya que siguió bajo la misma visión y misión del Instituto Municipal de la Mujer, por cuanto hace a sus objetivos tenía los siguientes: (DGMA, 2020).

- ❖ El empoderamiento de las mujeres en situación de violencia.
- ❖ El fortalecimiento de estrategias de prevención y atención de la violencia contra las mujeres y niñas, con la finalidad de dotar de mejorar la capacidad de respuesta institucional y dotar de habilidades, conocimientos y herramientas para el abordaje de su problemática.
- ❖ Acciones para la prevención de la violencia contra mujeres y niñas, con la finalidad de contribuir al desarrollo de entornos sociales y culturales libres de violencia para las mujeres.
- ❖ Orientación y atención especializada a mujeres, niñas y adolescentes en situación de violencia, con la finalidad de fortalecer los mecanismos de atención a las mujeres víctimas de algún tipo de violencia para la toma de decisiones.
- ❖ Creación de mecanismos de contención, soporte y/o atención de primer contacto, orientados a evitar que los actos de violencia continúen y para que se restituyan los derechos de las víctimas.
- ❖ Fortalecimiento del cuerpo normativo para la prevención, atención, sanción y/o erradicación de la violencia contra las mujeres en el municipio.
- ❖ Todas las demás acciones que estén orientadas a dar cumplimiento a alguna de las medidas contenidas en la Declaratoria de Alerta de Violencia de Género.

La Dirección General de la Mujer de Apodaca crea en el año 2020 el programa EVA “Evaluación de la Violencia de Género en Apodaca”. Es una herramienta digital que tiene la finalidad de perfilar a las mujeres y hombres que la utilizan a través de un cuestionario de preguntas cerradas a saber si la mujer está siendo víctima de la violencia o si el hombre está siendo ejecutor de dicha violencia a su pareja. La elevada incidencia de la violencia contra las mujeres y las consecuencias negativas que ocasiona en su salud física y psicológica ponen de manifiesto el grave problema social y de salud que la sociedad se enfrenta (Organización Mundial de la Salud, 1998). Esta estrategia digital busca impactar al mayor número de mujeres y hombres de Apodaca principalmente y posteriormente a todo ciudadano que desee saber si es víctima o victimario respecto a la violencia de género. El proyecto busca captar nueva información acerca del fenómeno desde una perspectiva más innovadora a través de la experiencia digital (DGMA, 2020).

III. Secretaría de las Mujeres de Apodaca.

Apodaca a partir del 2021 es el primer municipio de la Zona Metropolitana en contar con una Secretaría de la Mujeres, la cual es encabeza un gabinete de perspectiva de género en el cual se integran todas y cada una de las dependencias de la administración pública municipal. Es un equipo donde es sencillo trabajar en transversalidad, hay sensibilidad de estos temas, de los retos tan grandes que significa brindar un gobierno que le dé alternativa en materia de igualdad y de atención a la violencia a todas las mujeres (Estrada, 2021).

La Secretaría de las Mujeres no tiene una visión separatista, pues también integra a los hombres. Busca la construcción de masculinidades positivas, no violentas, no hegemónicas (Estrada, 2021).

3.4.2 Programas para la atención de la violencia de género.

La Secretaría de las Mujeres cuenta con tres programas que actúan en beneficio de erradicar la violencia de género que viven en el día a día las mujeres por el simple hecho de serlo que atienden vía WhatsApp o llamadas al 911 que atienden 24 horas los días de la semana, los grupos son: (Apodaca La Gran Ciudad "Primer Informe de Gobierno", 2022).

1. Mujeres Libres de Violencia.

Enfocado a mujeres que han sufrido algún tipo de violencia, en el cual han tratado la ruta hacia la libertad y les ofrecen apoyo social, psicológico y jurídico para que puedan tener una vida plena que se merecen.

2. Mujeres Fuertes.

Han trazado la ruta de la vulnerabilidad a la fortaleza de las mujeres y se encuentren en camino de sentirse plenas y libres de violencia. Dicho grupo cuenta con tres subprogramas.

- i. Reinventa-T: A través de talleres, conversatorios y círculos de mujeres brindan herramientas para cambiar su vida.
- ii. Supera-T: Dan oportunidades de desarrollo e información para el conocimiento y prevención de la violencia.
- iii. Mueve-T: Con activación física del baile fitness, organizan grupos de baile, capacitan instructoras, realizan talleres de actualización, así como efectúan maratones y festivales.

3. Hombres Positivos.

Tiene el propósito de llevar la ruta de la masculinidad tóxica hacia la masculinidad positiva, porque les importa promover una masculinidad positiva en todos los hombres del municipio de Apodaca. En el cual brindan capacitaciones, círculos de reflexión, talleres de reeducación, información y comunicación para el cambio cultural a la masculinidad positiva.

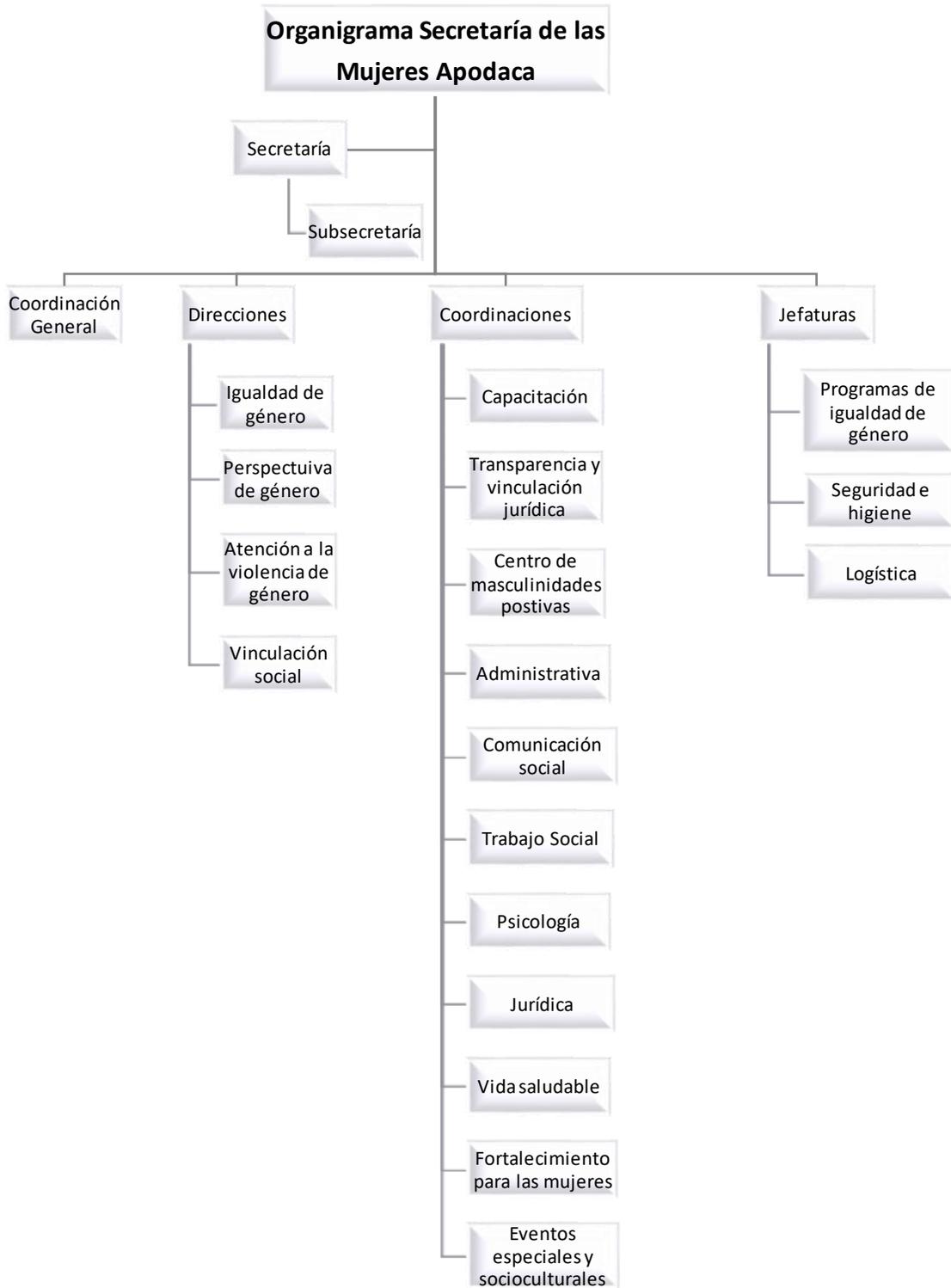
Cabe recalcar que es el primer municipio del Estado de Nuevo León que cuenta con centro de atención para hombres.

En la dirección de atención a la violencia de género se atienden al año un aproximado de 2000 usuarias víctimas de violencia de género, de un total de 339,680 mil mujeres que viven en Apodaca.

Cabe resaltar que en este estudio solo nos enfocaremos en la atención a la violencia de género, debido a que es de gran importancia y de mucha urgencia la atención de este tema en la actualidad. Ya que hay muchas mujeres que viven esta situación la cual se agudizo más con las medidas de confinamiento como son el quédate en casa, implementada para evitar la propagación del virus COVID-19, por eso es sumamente importante el saber cómo atendieron y les dieron seguimiento a esas mujeres que sufrieron y sufren violencia. Por eso es que en este trabajo de investigación nos centraremos en al área de atención a la violencia de género ya que son las personas que están en contacto directo con el problema, así como las personas encargadas del área de comunicación ya que ellas están al frente de las redes sociales, una herramienta tecnológica usada en beneficio del combate y erradicación de la violencia.

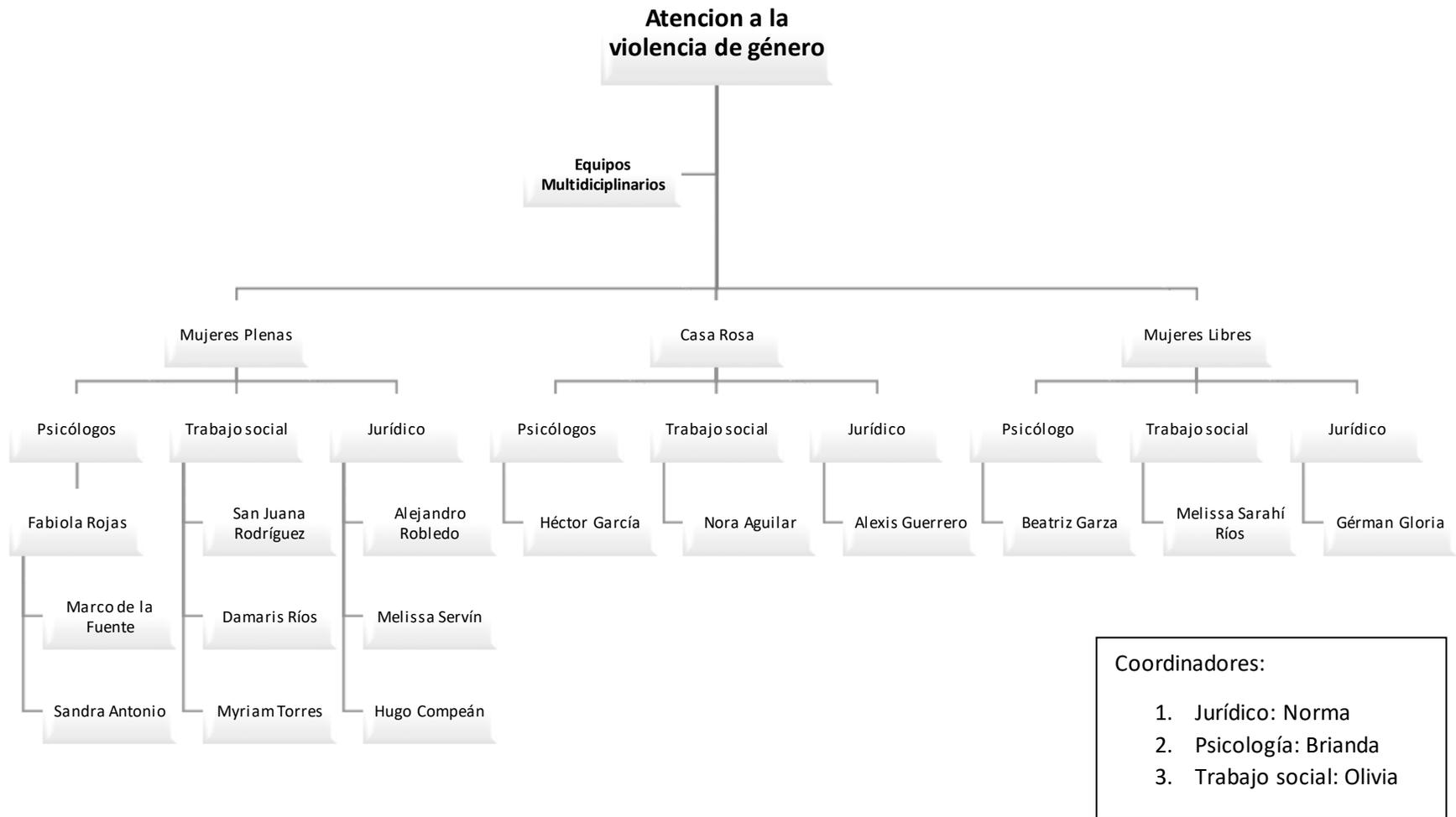
Tan es así que, si se hace caso omiso a este tema, la violencia se reflejaría en su máximo esplendor que es el asesinato de las mujeres que poco a poco han ido viviendo de forma escalonada un grado mínimo a elevado de violencia.

Ilustración 1. Organigrama de la SMA.



Fuente: propia basada en el reglamento orgánico de la Secretaría de las Mujeres Apodaca.

Ilustración 2. Organigrama del personal que atiende la violencia de género.



Fuente: propia basada en el reglamento orgánico de la Secretaría de las Mujeres Apodaca.

Capítulo IV Marco empírico.

4.1 Enfoque.

El enfoque de este trabajo de investigación será mixto, ya que se emplearán técnicas del método cualitativo y cuantitativo para poder dar respuesta a las preguntas de investigación y poder comprobar las variables objeto de estudio en este proyecto.

El estudio se enmarca en las TIC en la administración pública, buscando conocer el uso de las tecnologías, pero hasta hoy se desconoce que tecnologías usaron, si fueron eficientes o no, cual es la percepción de los funcionarios, les costó mucho trabajo, les fue fácil, creen que si impacto, se quedaron con esas tecnologías, incluyeron otras o siguió todo igual que antes, si innovaron para poder brindar sus servicios durante la pandemia, de igual forma saber si se quedaron con esas tecnologías empleadas. Y es necesaria la utilización del método cualitativo y cuantitativo para poder obtener la información necesaria en este trabajo de investigación.

Las investigaciones cualitativas y cuantitativas tienen un mismo objeto en común que es el encontrar patrones en los datos que se recaban para establecer una relación entre los elementos. Ambos modelos de investigación son fundamentales para respaldar las teorías ya existentes y desarrollar nuevas.

Los objetivos de investigación se conseguirán en mayor medida con el enfoque cualitativo debido a que se busca conocer las experiencias que tienen los funcionarios públicos de la dirección de atención a la violencia de género con relación al uso de las tecnologías y la atención a la violencia brindada en un contexto pandémico.

El enfoque cuantitativo fue utilizado para fortalecer la interpretación de los funcionarios públicos de la dirección de atención a la violencia permitiéndonos hacer un contraste entre los datos cualitativos y cuantitativos.

4.2 Enfoque Cualitativo: Sobre el enfoque, técnica, sujetos de estudio y recolección de datos

Con este método se pretende conocer la experiencia que tienen los servidores que interactúan con las personas víctimas de violencia, ya que son ellos quienes tienen la información de primera mano. Es por ello, que se busca saber el cómo, porque, utilización y solución de las cosas a través de las TIC por medio de la experiencia de las personas

entrevistadas. El método cualitativo es el que da soporte a esta investigación ya que por medio de esta se recopilaran y analizaran datos no numéricos para comprender opiniones o experiencias vividas, emociones o comportamientos con los significados que las personas les atribuyen.

Para fortalecer la investigación se realizarán entrevistas estructuradas a un grupo de trabajadores que ven directamente la atención a la violencia y los que están en el área de comunicación, pertenecientes a la Secretaría de las Mujeres de Apodaca, estas entrevistas se realizaron con un guion acorde al grupo de servidores públicos a entrevistar, para lograr dar respuesta a las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Con cuales herramientas tecnológicas contaba la Secretaría de las Mujeres de Apodaca en el Estado de Nuevo León?
2. ¿Cómo se utilizaron las herramientas tecnológicas con las que contaba la Secretaría de las Mujeres de Apodaca en el Estado de Nuevo León para seguir brindando atención durante la pandemia?
3. ¿Las herramientas tecnológicas con las que contaban la dependencia al inicio de la pandemia fueron suficientes para dar cumplimiento a sus objetivos?
4. ¿Fue necesaria la implementación de nuevas herramientas tecnológicas durante la pandemia para seguir brindando los servicios a la sociedad?

La metodología cualitativa según (Taylor & Bodgan, 1984) es su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable.

Para recabar los datos cualitativos y dar respuesta a las preguntas de investigación se aplicarán entrevistas estructuradas las cuales se harán bajo los conceptos siguientes:

- Concepto 1.- Uso de las tecnologías de la información y comunicación.
- Concepto 2.- Atención a la violencia con las tecnologías de la información y comunicación.
- Concepto 3.- Efectividad de las tecnologías de la información y comunicación para el cumplimiento de objetivos institucionales.
- Concepto 4.- Eficacia de las TIC en la atención a la violencia.

4.2.1 Sobre técnica de recolección de datos del enfoque cualitativos.

La técnica de recolección de datos que se utilizó fue entrevistas a profundidad estructuradas debido a que nos resulta más útil para obtener resultados detallados. Ya que nos da la posibilidad de tener profundidad de las experiencias, sentimientos y perspectivas de los entrevistados.

Como menciona (Patton, 1990) las entrevistas en profundidad estructuradas son técnicas cualitativas de investigación que se estructuran a partir de objetivos concretos, en este sentido, resulta complicado determinar un número mínimo o máximo de entrevistados, pues la finalidad no obedece a una representación estadística, sino que consiste en el estudio minucioso de la información que se obtenga de las conversaciones con los entrevistados, por tanto, podemos comenzar realizando un par de entrevistas por cada uno de los perfiles ya delineados al principio de la investigación

El guion de entrevista corresponde a los conceptos estudiados los cuales son:

Tabla 9. Guion de entrevistas.

Conceptos	Preguntas
Concepto 1.- Uso de las tecnologías de la información y comunicación.	<ol style="list-style-type: none">1. Puede describir que son las tecnologías2. ¿Utilizan las tecnologías en la Secretaría de las Mujeres?3. ¿Desde cuándo utilizan las tecnologías?4. ¿Reciben capacitaciones entorno a las tecnologías?5. ¿Cómo consideras que son las capacitaciones con relación a las tecnologías?6. ¿Consideras importante el uso de las tecnologías para la realización de tu trabajo?7. ¿En qué áreas de la Secretaría se usan las tecnologías?8. ¿Con que herramientas tecnológicas contaban antes de la pandemia?9. ¿Con que herramientas tecnológicas cuentan?10. ¿Cuál es el dominio de habilidades que tiene en el manejo de las tecnologías?

	<p>11. ¿Cómo considera el uso de las tecnologías en su entorno laboral?</p>
<p>Concepto 2.- Atención a la violencia con las tecnologías de la información y comunicación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué tecnologías utilizaban antes de la pandemia? 2. ¿Qué tecnologías utilizaban durante de la pandemia? 3. ¿Cómo se enteraban las usuarias antes de la pandemia? 4. ¿Cómo se enteraban las usuarias durante la pandemia? 5. ¿Cómo atendían a las usuarias antes de la pandemia? 6. ¿Cómo atendían a las usuarias durante la pandemia? 7. ¿Cómo llevaban el registro de las usuarias antes de la pandemia? 8. ¿Cómo llevaban el registro de las usuarias durante la pandemia? 9. ¿Como le daban seguimiento antes de la pandemia? 10. ¿Como le daban seguimiento durante la pandemia? 11. ¿Con que frecuencia venían atenderse las usuarias antes de la pandemia? 12. ¿Con que frecuencia venían atenderse las usuarias durante la pandemia? 13. ¿Disminuyo o aumento la cantidad de mujeres atendidas con el confinamiento? 14. ¿Siguieron llevando su atención las mismas mujeres? 15. ¿Cómo se enfrentaron a la pandemia? 16. ¿Cambiaron la dinámica? 17. ¿Cuántas de tus pacientes siguieron? 18. ¿Qué impacto tienen las tecnologías en la atención a la violencia? 19. ¿Dispone de las herramientas necesarias para usar la tecnología en su trabajo?

<p>Concepto 3.- Efectividad de las tecnologías de la información y comunicación para el cumplimiento de objetivos institucionales.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Consideras que fueron eficientes las herramientas con las que contaban? 2. ¿Qué acciones realizaron para lograr los objetivos institucionales? 3. ¿Qué harías tu para alcanzar esos objetivos? 4. ¿Cómo consideras que fue el servicio brindado? 5. ¿Crees que las tecnologías ayudan a brindar un mejor servicio?
<p>Concepto 4.- Eficacia de las TIC en la atención a la violencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Consideras que las tecnologías en atención a la violencia fueron eficaces? 2. ¿La atención brindada fue eficiente y eficaz durante la pandemia por parte de la Secretaría de las Mujeres? 3. ¿Qué hacían para brindar atención a la violencia antes de la pandemia? 4. ¿Qué hacían para brindar atención a la violencia durante la pandemia? 5. ¿Crees que era efectivo el uso de redes sociales para la atención a la violencia? 6. ¿Cree necesaria la creación de una página web? 7. ¿Cree necesaria la creación de una página app? 8. ¿Hubo un incremento en las llamadas recibidas? 9. ¿Como atendían antes de la pandemia y durante? 10. ¿Además del teléfono que otras herramientas tienen? 11. ¿Cómo se daba el seguimiento? 12. ¿Había inconvenientes con las tecnologías al momento de brindar una atención?

Fuente: elaboración propia.

4.2.2 Sobre los sujetos de estudio del enfoque cualitativo.

Los sujetos de estudio serán los servidores públicos pertenecientes a la Secretaría de las Mujeres de Apodaca 2021-2024:

- I. Servidores públicos del área de atención a la violencia de género y la directora de la Secretaría de las Mujeres de Apodaca.

El total de personas son 22 empleados, incluida la secretaria de la SMA de los cuales se tomará como muestra a 12 de ellos. Ya que son las personas que tienen la información de primera mano en la administración de la institución, así como, son quienes tienen el primer contacto con las víctimas solicitantes de los distintos servicios que brindan en la Secretaría; tan es así que podrán brindar la información necesaria para ver el impacto y utilización de las Tics en la atención a la violencia. A quienes se les realizó una entrevista estructurada a un grupo de trabajadores que ven directamente la atención a la violencia y a las responsables de las TIC en la secretaria, ya que son las personas idóneas porque están en primer contacto con las y los usuarios que piden ayuda por los distintos medios de comunicación con que cuenta la institución, y nos brindaran información muy valiosa para este trabajo de investigación; trabajadores pertenecientes a la Secretaría de las Mujeres de Apodaca, estas entrevistas se realizaron con un guion acorde al grupo de servidores públicos a entrevistar, para lograr dar respuesta a las preguntas de investigación.

En la investigación cualitativa no se habla de muestreo aleatorio, ni de representación estadística. Lo que se pretende, cuando se trata de analizar una realidad o escenario, es conocer lo que tienen que decir sus actores sociales. Eso no significa que los informantes se seleccionen al azar, o que se escoja al primero que encontremos. Porque esos informantes sí que representan la realidad estudiada, tan es así que no importa la cantidad si no la calidad. (Navarrete, 2000) menciona que la muestra cualitativa es parte de un colectivo-población elegida mediante criterios de representación social-estructural, que se someten a investigación científica social con el propósito de obtener resultados válidos para el universo. Si bien la muestra cualitativa es una parte del universo, sólo comprende una porción y no la totalidad de éste. El método de elección de las unidades del universo que conforman parte de la muestra se basa en el principio de representación socio-estructural: cada miembro seleccionado representa un nivel diferenciado que ocupa en la estructura social del objeto de investigación.

Servidores públicos de la Secretaría de las Mujeres Apodaca de la administración 2021-2024 que brindan la atención a la violencia y comunicación conformado por:

- Secretaría de la SMA (1)
- Directora (1).
- Coordinadoras (3 por áreas jurídico, psicológico y trabajo social).
- Equipos multidisciplinarios integrado por abogados (5), psicólogos (5) y trabajo social (5); (con un total de 15 elementos).
- Responsables de las TIC en la secretaría (2).

Haciendo un total de 12 entrevistas, para la obtención de la información, ya que ellos son las personas idóneas para poder brindar la información necesaria porque son las personas encargadas de atender a las víctimas de algún tipo de violencia y fueron quienes estuvieron atendiendo usuarias durante la pandemia y siguen brindando la atención después de la misma. Así como el personal que está en el área de comunicación quienes son las encargadas del contacto con las herramientas tecnológicas. Como sostiene (Schwartz & Hacobs, 1984) lo que interesa en la muestra cualitativa, que opera con un número reducido de casos, es la profundidad del conocimiento del objeto de estudio y no la extensión de la cantidad de unidades. Estamos en el campo de la representación estructural que es construido por el propio investigador.

Las entrevistas en promedio duraron de 16 a 20 minutos cada una, las cuales fueron grabadas y de forma presencial, para posteriormente interpretarlas con Nvivo11.

4.3 Cuantitativo: sobre el enfoque, la técnica y los sujetos de estudio

El enfoque cuantitativo (Rodríguez Peñuelaz, 2010), señala que se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo. Este método utiliza el cuestionario, encuestas, inventarios y análisis demográficos que producen números, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para verificar, aprobar o rechazar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, además regularmente la presentación de resultados de estudios cuantitativos viene sustentada con tablas estadísticas, gráficas y un análisis numérico.

Con este enfoque se busca hacer un contraste de los resultados obtenidos con la fase cualitativa. Buscando resaltar la información cualitativa con los datos obtenidos mediante la

aplicación cuantitativa. A su vez se busca describir el fenómeno desde una perspectiva estadística.

La cual se basa en la metodología descriptiva y correlacional; desde el punto de vista de (Hurtado de la Barrera, 2000) las investigaciones descriptivas tienen como objetivo central lograr la descripción o caracterización del evento de estudio dentro de un contexto particular. Este tipo de investigación se asocia al diagnóstico. Estas investigaciones tienen como propósito exponer el evento estudiado, haciendo una enumeración detallada de sus características, de modo tal que los resultados se pueden obtener 2 niveles de análisis, dependiendo del fenómeno y el propósito del investigador: un nivel elemental, en el cual se logra una clasificación de la información de función de características comunes, y un nivel más sofisticado en el cual se ponen en relación los elementos observados al fin de obtener una descripción más detallada.

(Mejía, 2017)“La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes. Usualmente se cree que la investigación correlacional debe involucrar dos variables cuantitativas, como puntajes, resultados del número de eventos repetidos dentro de un margen de tiempo.”

4.3.1 Técnica de recolección de datos del enfoque cuantitativo.

Se realizará una encuesta sobre el uso de las TIC basada en la encuesta realizada por (Carreño Knappe, 2010), la cual fue adecuada para esta investigación; y que se aplicará a una proporción de los servidores público adscrito a la Secretaría de las Mujeres de Apodaca. Ya que se pretende describir el conocimiento general de los empleados de la Secretaría sobre las tecnologías en torno a la atención de las usuarias.

La encuesta (Anguita, y otros, 2003) la definen como «una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características».

La encuesta tendrá 4 apartados uno por cada variable de estudio las cuales son las siguientes:

Tabla 10. Variables e ítems.

Variable	Ítems
Apartado 1 Uso de las Tics	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué tan importante es el uso de la tecnología para la realización de su trabajo? 2. ¿Qué tanto utiliza las tecnologías en su día laboral? 3. ¿Considera que el uso de las herramientas tecnológicas puede ayudar a combatir la violencia de género? 4. ¿Crees que el uso de las tecnologías son una ventaja para la disminución de la violencia de género? 5. ¿Crees que las tecnologías son una desventaja para la atención de los usuarios víctimas de violencia? 6. ¿Se cuenta con un portal de atención virtual de la secretaría? 7. ¿Cuál es el dominio de habilidades que tienen el manejo de las tecnologías? 8. ¿Reciben capacitación en torno al uso de las tecnologías? 9. ¿Cómo consideras que son las capacitaciones con relación a las tecnologías? 10. ¿Cómo considera el uso de las tecnologías entorno laboral? 11. ¿Señala las siguientes herramientas tecnológicas cuales se utilizaron en la secretaría? 12. De las siguientes herramientas tecnológicas señale las que se incluyeron en la pandemia

	<p>13. De las siguientes herramientas señale cuáles consideran que son las que eficientizan su trabajo</p>
<p>Apartado 2 Inclusión de las TIC</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La función de los servidores públicos está basada en el uso de las tecnologías para garantizar los servicios 2. Disponen de una red pública de banda ancha que les permite a los ciudadanos interactuar con los servicios que ofrecen 3. La formación de los funcionarios públicos a través de una red internet implica el crecimiento de la institución 4. El disponer de una red pública de banda ancha genera procesos de innovación 5. ¿Es importante la formación de un gobierno electrónico que incremente la calidad de los servicios brindados por los funcionarios públicos? 6. ¿Disminuyó o aumentó la cantidad de mujeres atendidas con el confinamiento?
<p>Apartado 3 Efectividad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Es de suma relevancia utilizar las redes sociales para comunicarse con los usuarios que atienden la Secretaría de las Mujeres 2. Para la secretaría de las mujeres la etapa pandémica fue un impedimento para cumplir con sus objetivos 3. El uso de las tecnologías ayuda a cumplir con los objetivos institucionales 4. ¿El portal de la secretaría de las mujeres para realizar un trámite en línea es amigable al usuario?

	<ol style="list-style-type: none"> 5. ¿Pudo mantener la continuidad de su trabajo durante la pandemia? 6. ¿Consideras que fueron eficientes las herramientas con las que contaban? 7. ¿Cómo consideras que fue el servicio brindado antes de la pandemia? 8. ¿Cómo consideras que fue el servicio brindado durante la pandemia? 9. ¿Crees que las tecnologías ayudan a brindar un mejor servicio?
<p style="text-align: center;">Apartado 4 Eficacia</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recibió capacitación en el manejo de herramientas tecnológicas para el teletrabajo antes y durante la cuarentena 2. Las tecnologías ayudan a tener mejor eficacia en los servicios que brinda la Secretaría de las Mujeres 3. ¿Es importante que la institución cuente con las herramientas necesarias para la implementación adecuada de las tecnologías en la realización de sus actividades? 4. ¿El COVID afectó la realización de los trámites en la institución? 5. Consideras que el servicio en línea incrementa el potencial de la secretaría 6. ¿La atención brindada fue eficiente y eficaz durante la pandemia por parte de la Secretaría de las Mujeres? 7. ¿Crees que hará efectivo el uso de redes sociales para la atención a la violencia? 8. ¿Había convenientes con las tecnologías al momento de brindarle una atención?

Fuente: Propia basa en la encuesta realizada por (Carreño Knappe, 2010).

El cual consta de 36 preguntas en total, en escala Likert. Las llamadas “escalas Likert” son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (Bertram, 2008); para poder obtener la información necesaria para este trabajo de investigación.

Las opciones de respuesta son:

Tabla 11. Respuesta Likert.

Acuerdo	Escala
• Totalmente de acuerdo	1
• De acuerdo	2
• Indeciso	3
• En desacuerdo	4
• Totalmente en desacuerdo	5
Importancia	
• Muy importante	1
• Importante	2
• Moderadamente importante	3
• De poca importancia	4
• Sin importancia	5
Frecuencia	
• Muy frecuente	1
• Frecuentemente	2
• Ocasionalmente	3
• Raramente	4
• Nunca	5

Fuente: propia basada en escala de Likert.

4.3.2 Sujetos de estudio del enfoque cuantitativo.

Los sujetos de estudio serán todos los servidores adscritos a la Secretaría de las Mujeres, la cual consta de un total de 74 empleados adscritos a dicha institución. Se determino aplicar la encuesta al personal de las distintas áreas que conforman la secretaría debido a que todos interactúan con las herramientas tecnológicas de una u otra forma. Por cuanto hace al método cuantitativo y poder comprobar las hipótesis se realizarán un total de 42 encuestas para ver el impacto en mayor medida de las TIC con relación a los servicios brindados.

4.3.3 Muestreo no probabilístico por conveniencia

Debido al tipo de investigación la cual es focalizada a una dependencia de gobierno municipal, que, tiene un objetivo de atención particular, que es la violencia de género la población será no probabilística ya que es una población conveniente para la investigación

Tal como lo dice (Pimienta Lastra, 2000) en un muestreo de tipo probabilístico, a partir de la muestra se pueden hacer inferencias sobre el total de la población; en uno no probabilístico, solamente la población investigada, es decir, únicamente sobre los elementos estudiados. Una diferencia fundamental entre el muestreo probabilístico y el no probabilístico, es la selección de la muestra y con ello su representatividad.

4.3.4 Determinación de la población.

Existen diversas maneras para obtener el tamaño de una muestra dependiendo de los datos con que se cuente, por ejemplo, en caso de contar con la cantidad de personas a las que le realizaremos el estudio (por ejemplo, el número de habitantes en X ciudad), se dice que se cuenta con un universo finito, en esta ocasión abordaremos esta clase de universos y como obtener el tamaño ideal de una muestra, para lograr lo anterior se hace uso de la siguiente fórmula propuesta por (Murray R. & Larry J., 2005):

Ilustración 3. Fórmula.

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

Fuente: propia basada en fórmula propuesta por Murray R. & Larry J.

En esta fórmula:

n = es el tamaño de la muestra que se busca.

N = tamaño del universo a estudiar.

σ = desviación estándar de la población. Cuando este dato es desconocido, se utiliza una constante que equivale a 0.5

Z = valor que se obtiene a través de niveles de confianza. Es un número constante, que generalmente adquiere dos valores según el nivel de confianza que se quiera. El 99% es el valor más elevado (equivale a 2.58) y el 95% (equivale a 1.96) es el valor mínimo admitido para que la investigación se considere confiable.

e = es el límite de error muestral admisible. Comúnmente oscila entre el 1% (0.01) y el 9% (0.09). El 5% (0.05) es el valor estándar que se usa en investigaciones.

Ya que se han determinado cada uno de los valores, se procede a sustituirlos en la fórmula ya indicada. Se realizan las operaciones necesarias y se obtiene el tamaño de la muestra que corresponde a un universo finito específico. Que como se mencionó al principio, nos ayudará a realizar una investigación válida y completa.

Ilustración 4. Interpretación de la fórmula

$$n = \frac{1.96^2 0.5^2 74}{0.05^2 (74-1) + 1.96^2 0.5^2}$$

Fuente: elaboración propia basada en fórmula propuesta por Murray R. & Larry J.

Datos

Z: 1.96 porque la confianza es del 95%

σ: 0.5

$$n = 42 \text{ personas}$$

e: 0.9

N: 72

MUESTRA: 42 PERSONAS.

El resultado que se obtuvo después de realizar la operación para obtener la muestra fue de 42 personas, a las cuales se les debe aplicar el instrumento de medición. Por cuanto hace al método cuantitativo y poder comprobar las hipótesis se realizarán un total de 42 encuestas para ver el impacto en mayor medida de las TIC con relación a los servicios brindados.

4.4 Definición del instrumento de medición.

Tabla 12. Instrumento de medición.

Variable	Ítems	Autores	Escala
Uso de las TIC en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca para la atención de mujeres víctima de violencia.	1. ¿Qué tan importante es el uso de la tecnología para la realización de su trabajo?	Carreño Knappe, 2010	<p>Se decidió utilizar la escala de Likert porque nos sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa. Tan es así que cuando se responde a un ítem de la escala de Likert, el usuario responde específicamente en base a su nivel de acuerdo o desacuerdo.</p> <p>Las opciones de respuesta son:</p> <p>Acuerdo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo • De acuerdo • Indeciso • En desacuerdo • Totalmente en desacuerdo
	2. ¿Qué tanto utiliza las tecnologías en su día laboral?		
	3. ¿Considera que el uso de las herramientas tecnológicas puede ayudar a combatir la violencia de género?		
	4. ¿Crees que el uso de las tecnologías son una ventaja para la disminución de la violencia de género?		
	5. ¿Crees que las tecnologías son una desventaja para la atención de los usuarios víctimas de violencia?		
	6. ¿Se cuenta con un portal de atención virtual de la secretaría?		
	7. ¿Cuál es el dominio de habilidades que tienen el manejo de las tecnologías?		
	8. ¿Reciben capacitación en torno al uso de las tecnologías?		
	9. ¿Cómo consideras que son las capacitaciones con relación a las tecnologías?		

	<p>10. ¿Cómo considera el uso de las tecnologías entorno laboral?</p> <p>11. ¿Señala las siguientes herramientas tecnológicas cuales se utilizaron en la secretaría?</p> <p>12. De las siguientes herramientas tecnológicas señale las que se incluyeron en la pandemia</p> <p>13. De las siguientes herramientas señale cuáles consideran que son las que eficientizan su trabajo</p>		<p>Importancia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy importante • Importante • Moderadamente importante • De poca importancia • Sin importancia <p>Frecuencia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muy frecuente • Frecuentemente • Ocasionalmente • Raramente • Nunca
<p>Inclusión de nuevas herramientas tecnológicas para brindar un mejor servicio.</p>	<p>1. La función de los servidores públicos está basada en el uso de las tecnologías para garantizar los servicios</p> <p>2. Disponen de una red pública de banda ancha que les permite a los ciudadanos interactuar con los servicios que ofrecen</p> <p>3. La formación de los funcionarios públicos a través de una red internet implica el crecimiento de la institución</p> <p>4. El disponer de una red pública de banda ancha genera procesos de innovación</p> <p>5. ¿Es importante la formación de un gobierno electrónico que incremente la calidad de los servicios brindados por los funcionarios públicos?</p>	<p>Carreño Knappe, 2010</p>	

	6. ¿Disminuyó o aumentó la cantidad de mujeres atendidas con el confinamiento?		
Efectividad de las herramientas tecnológicas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.	1. Es de suma relevancia utilizar las redes sociales para comunicarse con los usuarios que atienden la Secretaría de las Mujeres	Carreño Knappe, 2010	
	2. Para la secretaría de las mujeres la etapa pandémica fue un impedimento para cumplir con sus objetivos		
	3. El uso de las tecnologías ayuda a cumplir con los objetivos institucionales		
	4. ¿El portal de la secretaría de las mujeres para realizar un trámite en línea es amigable al usuario?		
	5. ¿Pudo mantener la continuidad de su trabajo durante la pandemia?		
	6. ¿Consideras que fueron eficientes las herramientas con las que contaban?		
	7. ¿Cómo consideras que fue el servicio brindado antes de la pandemia?		
	8. ¿Cómo consideras que fue el servicio brindado durante la pandemia?		
	9. ¿Crees que las tecnologías ayudan a brindar un mejor servicio?		

Eficacia en la utilización de estas herramientas tecnológicas.	1. Recibió capacitación en el manejo de herramientas tecnológicas para el teletrabajo antes y durante la cuarentena	Carreño Knappe, 2010	
	2. Las tecnologías ayudan a tener mejor eficacia en los servicios que brinda la Secretaría de las Mujeres		
	3. ¿Es importante que la institución cuente con las herramientas necesarias para la implementación adecuada de las tecnologías en la realización de sus actividades?		
	4. ¿El COVID afectó la realización de los trámites en la institución?		
	5. Consideras que el servicio en línea incrementa el potencial de la secretaría		
	6. ¿La atención brindada fue eficiente y eficaz durante la pandemia por parte de la Secretaría de las Mujeres?		
	7. ¿Crees que hará efectivo el uso de redes sociales para la atención a la violencia?		
	8. ¿Había convenientes con las tecnologías al momento de brindarle una atención?		

Fuente: elaboración propia.

Capítulo V Estimaciones y Resultados.

La presentación de los resultados se hará primero con los datos cualitativo los cuales son lo fuerte de este trabajo de investigación analizados con Nvivo11 y WordClouds, para posteriormente seguir con los datos cuantitativos analizados con Excel, los cuales se emplearon como refuerzo de los resultados cualitativos.

5.1 Análisis de los resultados cualitativos.

Para la obtención de los resultados cualitativos se aplicaron entrevistas estructuradas (como instrumento de investigación cualitativo) con la intención de obtener la mayor cantidad de información posible en torno al tema de investigación, a 12 personas empleados de la Secretaría de las Mujeres de Apodaca que están en contacto directo con la atención a usuarias víctimas de violencia. Como se explicó en el capítulo anterior, una vez realizadas las entrevistas, se transcribieron, posterior a eso se clasificaron por conceptos de estudio y se analizaron con el programa Nvivo11.

5.1.2 Presentación de los resultados cualitativos.

Los datos cualitativos una vez analizados con Nvivo11, se presentan mediante nubes de palabras elaboradas con WordClouds, en las cuales se analizaron las que se repiten con mayor frecuencia en cada pregunta, así mismo se plasmara tal cual la respuesta dada que se consideró más relevante a la pregunta hecha a los entrevistados.

Concepto 1.- Uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Al haber cuestionado a los entrevistados sobre que entienden por el concepto de tecnologías se descubrió que tienen una noción muy básica sobre lo que son las tecnologías y describían que eran:

Ilustración 5. TIC uso.



Fuente: elaboración propia.

Sin embargo, el concepto que ellos manejan está alejado de lo que en realidad es todo el mundo de las tecnologías de la información comunicación, pero tienen claro que estas son indispensables para la realización de su trabajo, pues en la Secretaría de las Mujeres se hace uso de las TIC, desde los inicios de esta institución, pero los entrevistados coincidieron que no reciben capacitaciones en torno al tema de las tecnologías, las habilidades que tienen son las que han adquirido conforme al tiempo o por enseñanzas de compañeros que saben un poco más del tema.

Consideran que es importante el uso de las tecnologías pues por medio de estas pueden lograr que los mensajes o capsulas informativas lleguen a más personas, también les facilita la realización de su trabajo, les ahorra tiempo, brinda comodidad y eficacia. Se dio el bum de la tecnología en la Secretaría cuando fue la pandemia ya que empezaron a migrar y trabajar en línea con la atención a usuarias como textualmente dice uno de los entrevistados:

“Las tecnologías son importantes, porque nos facilitan, cuando estuvo la pandemia con las tecnologías empezamos a trabajar en línea con las usuarias sin embargo pues siempre vamos a encontrar fallos porque no las manejamos al 100%, empezamos a tener fallos cuando queríamos hacer una video llamada, cuando queríamos atenderlas o agendarlas en línea porque se empalmaba, porque a veces no había como el equipo suficiente o empezaban a fallar, o nosotros ya no

sabíamos a qué le habíamos picado y pues empezamos a tener problemas; pero si considero que son importantes porque si bien, vamos aprendiendo de eso, ahorita pues tenemos un mayor alcance hay mucha gente que no puede asistir con nosotros a las sesiones y hacerlo en línea lo facilita tanto a la usuaria como a nosotros” (Entrevista4, 2023).

Las tecnologías se usan en todas las áreas de la Secretaría de las Mujeres sin excepción alguna, desde el área administrativa, comunicación hasta la atención directa a usuarias por medio de abogados, psicólogos y trabajadores sociales que dichas atenciones puede ser presencial o en línea por medio de chats, video llamadas o llamadas. Las herramientas tecnológicas con las que contaban en la Secretaría antes de la pandemia eran: computadoras, celulares, líneas telefónicas y laptops como podemos apreciar en la nube de imágenes siguiente.

Ilustración 6. Herramientas tecnológicas antes de pandemia.



Fuente: elaboración propia.

Durante la pandemia agregaron más herramientas tecnológicas a la Secretaría tales como Tablet, iPad, teléfonos de emergencia para atender 24 horas, cámara de fotografía, televisiones, impresoras; esto en busca de mejorar el servicio brindado. La mayoría de los entrevistados expreso que el dominio de las habilidades que tienen en el manejo de las tecnologías es bueno. Los entrevistados consideran que el uso de las tecnologías en su entorno laboral es bueno, pero se necesitan más equipos, tan es así que a falta de estos los servidores públicos se ven en la necesidad de usar sus equipos personales para cosas laborales, hacer uso de documentos colectivos en la nube, mejorar el internet ya que tienden a tener muchas fallas con este, además de capacitación para el uso de estos.

Concepto 2.- Atención a la violencia con las tecnologías de la información y comunicación.

En la Secretaría de las Mujeres de Apodaca para brindar atención a la violencia nos pudimos dar cuenta que se hacía poco uso de las herramientas tecnológicas ya que las atenciones en su totalidad eran presenciales atendiendo un aproximado de 300 usuarias por mes que si lo multiplicamos por un año dan un total de 3600 usuarias atendidas y las herramientas tecnológicas con las que contaban antes de pandemia eran: computadoras y el teléfono ya que por medio de este se hacían las citas y se les daba seguimiento a las usuarias. Durante un tiempo dieron atención via redes sociales; situación que cambio con la pandemia puesto que obligó a modificar la forma de la atención a usuarias ya que empezaron hacer uso de otras herramientas tecnológicas tales como: celulares, redes sociales (Facebook, WhatsApp, Messenger, Tik tok), teléfonos de emergencia, video llamadas, iPad, cámara web.

Ilustración 7. Herramientas tecnológicas agregadas durante pandemia.



Fuente: elaboración propia.

Las usuarias antes de la pandemia se enteraban de los servicios que ofrecía la Secretaría por medio de los talleres que organizaba la misma institución donde reparten trípticos informativos, por volanteo que se hacía, visitas a campo (óseas visitas las comunidades o colonias), a través de brigadas, platicas entre las usuarias y las juezas o jefas de manzana que son las que tienen más conocimiento de las instituciones que hay en el municipio, entregando flayers y Facebook subiendo post. Con el paso de la pandemia hubo un cambio notorio en la difusión de información ya que empezaron a apoyarse más en redes sociales y líneas telefónicas; como manifiesta una de las entrevistadas:

“Durante la pandemia hacíamos capsulas informativas, en la misma página de Facebook se hacían capsulas tanto a trabajo social, psicología, jurídico, talleres, bailo; y dábamos algún tema, informábamos sobre las sedes, teléfonos de oficina, teléfonos de emergencia y varias veces era así era como se enteraban” (Entrevista1, 2023).

La atención a usuarias en la Secretaría antes de pandemia era de forma presencial, pues la usuaria tenía que acudir a las instalaciones físicamente; tras el paso de la pandemia cambiaron la forma pues empezaron atender a distancia ósea en línea haciendo uso de las video llamadas, llamadas, mensajes en Facebook, pero no al 100% ya que había pequeños inconvenientes con las usuarias quienes algunas de ellas no podían manejar del todo sus equipos celulares sobre todo personas ya mayores; entonces tenían una atención mixta debido a este factor pero nunca se dejó de atender a usuarias, pues se buscaba la forma de como brindarles la atención.

Por cuanto hace al registro de las usuarias atendidas antes de pandemia se registraban en un libro grueso “bitácora” y una base de datos en Excel en una computadora, hecho que está a cargo de la recepcionista quien anota nombre, edad, teléfono, domicilio, servicio por el que viene, este es un primer filtro, posteriormente cada psicólogo, abogado y trabajador social lleva su propio registro de usuarias; con la llegada del COVID se eliminó el registro en el libro para solo utilizar el registro digital; como manifiesta un entrevistado:

“Se lleva un registro al entrar, se registran todas las usuarias y todos los servicios que se ofrecen, es en la computadora al momento de llegar la usuaria se registran todos sus datos, eso lo hace recepción, pero luego trabajo social, psicología y jurídico tiene que llenar un reporte de las atribuciones, entonces al mes se entrega un reporte y ahí viene no que pues, acudieron en un mes alrededor de 300 usuarias en un mes y los servicios son como 2000 o 3000 servicios en todas las áreas y el registro es en computadora.” (Entrevista12, 2023).

El seguimiento a las usuarias antes de pandemia se hacía por medio de llamadas telefónicas se les agendaba cita, una vez hecha la cita se le llamaba constantemente a modo de recordatorio para confirmar su asistencia ya si no podían acudir se le reprogramaba la cita para el día que pudiese ir, los encargados de hacer los recordatorios

con sus usuarias son los abogados, psicólogos y trabajadores sociales. Como menciona una entrevistada:

“Mayormente era por teléfono, igual sigue siendo por teléfono gran parte, si la usuaria dejaba de venir o si el psicólogo, psicóloga o abogado notaba que ya no había venido o que necesitábamos saber aun más de la usuaria trabajo social por teléfono se comunicaba con ellas para pues para saber que estaba pasando, para darle seguimiento, saber si estaba bien, si necesitaba alguna atención” (Entrevista9, 2023).

Durante el COVID no hubo mucho cambio en el seguimiento a las usuarias ya que se hacía de la misma forma por medio de una llamada telefónica; y los abogados les daban seguimiento a los casos de las usuarias via tribunal virtual. Se puede decir que es el cambio más notorio en relación con el seguimiento.

Antes de la pandemia la atención a las usuarias era con mucha frecuencia, inclusive ya tienen identificados los meses más y menos violentos del año, considerando así el mes de enero como violento y diciembre como menos violento; además como había mucho trabajo las citas, no las podían poner por semana ya que eran muchas las personas atendidas, así que las tenían que poner cada quince días o tres semanas, esto dependiendo de la agenda; pues se atendían un aproximado de 300 usuarias al mes.

La frecuencia con que las usuarias acudían a atenderse de forma presencial en la etapa de pandemia se vio afectada pues bajo mucho el número de usuarias atendidas debido al confinamiento ya que no podían salir por el temor a contagiarse, manifestaron que bajo un aproximado del 40%. Pues menciona una entrevistada lo siguiente:

“Bajo mucho, porque dejamos de citar 8 porque no podíamos tener tanta gente en la sede, si citábamos algunas 6 personas a lo mejor venían talvez 4 o a lo mejor venían si un promedio más o menos de 4 y ya no vienen, los grupos te digo eran de 60 personas y luego terminábamos en 20 y decía hay bien poquitas, cuando el grupo lo iniciabas con 15 gentes y lo terminabas con 3, después de la pandemia, porque decían no, es que tengo mis hijos en la escuela, pues antes también, no pero es que no sé qué...., y ya me acostumbre a estar en mi casa, yo digo que fue mucho eso ” (Entrevista3, 2023).

Pero con la pandemia la violencia se disparó dato que se vio reflejado en las constantes llamadas al 911, como menciona una entrevistada:

“Eh se incrementó mucho la violencia en la pandemia por lo mismo que tenían que convivir en pareja entonces empezó mucho la violencia intrafamiliar y ahí fue donde sí se dio un despegue y aumento de violencia muy grande y las llamadas al 911 igual aumentaron bastante”.
(Entrevista5, 2023).

Ocasionando así también un aumento en la cantidad de mujeres atendidas durante el confinamiento pues muchas personas se quedaron sin trabajo los hombres, sobre todo, fue a raíz de ahí que empezaron los problemas económicos y otro factor es que las parejas o familias no tenían una convivencia de veinticuatro horas en el hogar juntos, como menciona una de las entrevistadas:

“Mmm para mi yo siento que aumentó, o sea la atención independientemente si asistían física o no asistían, porque si se les daba un seguimiento por línea, por teléfono, para mí como que yo veo que si aumento mucho, aumentó demasiado, porque normalmente siempre hablaban de que pues no estaba acostumbrada a convivir con tu pareja si, casi siempre estas acostumbrada de que va a llegar tarde, o sea el tiempo, casi no había mucha convivencia con ellos, entonces llega esto de la pandemia y pues ahí se empiezan a conocer las verdaderas personalidades.” (Entrevista10, 2023).

Durante la pandemia hubo una disminución del 20 al 30% en cuanto a las usuarias que llevaban su atención en la Secretaría, pero por cuanto hace a las demás han permanecido llevando su atención hasta concluir con éxito. Enfrentarse a la pandemia fue todo un reto sobre todo por el uso y manejo de las tecnologías tanto por parte de los servidores públicos como de las usuarias, tuvo que haber y pasar un proceso de adaptación por todos los involucrados, apoyándose de las herramientas digitales como es la implementación del uso continuo de redes sociales para lograr llegar a más usuarias, el celular para hacer llamadas y video llamadas, capacitar al personal para poder hacer videos y grabar a personas que no son profesionales al salir ante las cámaras. Como expresa una de las entrevistadas:

“Ah para brindar atención tuvimos que hacer las cosas virtuales, atendiendo en línea por llamadas, nos fallaban un poco los teléfonos entonces era un caos, por medio de llamadas fue como empezamos a atender, como le dimos el seguimiento y fue cuando se implementó el seguimiento a los casos del 911, entonces, igual teníamos días en los que salía psicología junto con un abogado y trabajo social. Trabajo social al inicio no iba mucho y buscábamos a las usuarias en su domicilio, le dábamos las atenciones, les dábamos un seguimiento, les ofrecíamos una atención y se les ofrecía hacer denuncias o poner una demanda si aplicaba en el caso” (Entrevista2, 2023).

La dinámica de trabajo con el COVID se vio afectada pues tuvo que reajustarse el modo de trabajar ya que antes se enfocaban más en la oficina, empezaron a ayudarse de las tecnologías, como nos menciona una de las personas entrevistadas:

“Sí, también este porque antes nos enfocábamos nada más a estar en oficina y pues tuvimos que empezar a salir a los domicilio, a empezar a buscar a las usuarias casa por casa con los de C4, en la cuestión de campo no todas las visitas llegan a ser usuarias pero si detectamos muchos focos rojos, llegamos en ese momento pedirle a seguridad pública que detuviera al agresor que está en el domicilio, a poner muchas medidas de restricción al domicilio, entonces en una parte si nos funcionó muy bien quizás no todas venían pero las que se detectaban de riesgo eran muy bien atendidas” (Entrevista11, 2023).

De igual forma la pandemia ocasiono que un porcentaje del 10 al 15% desistiera de seguir con su atención en la Secretaría, pues muchas se regresaron a su ciudad de origen, o por fallas en el proceso legal como que no se encontraba al esposo en el domicilio procesal para hacer el emplazamiento o volvieron con la pareja, porque entraron a trabajar y se les complica el ir a su atención.

Las tecnologías de la información y comunicación tienen mucho impacto en la atención a la violencia porque hoy en día mucha gente utiliza ya la tecnología, ya muchos utilizan equipos muy modernos y ya la mayoría tienen una computadora o un teléfono o una Tablet en la cual pueden ver la información; tiene un impacto fuerte y positivo porque eso permite por ejemplo en la pandemia estuvieron trabajando mucho en las redes mandando información

entonces eso les permitió promocionar más información a través de las redes sociales, hacer visible a la Secretaría ante la sociedad; un impacto positivo si esta todo adecuado, porque si están batallando con los teléfonos o les roban la línea realmente no es útil y en algún momento les perjudica porque las usuarias se quejan de que no le contestan o marcan y está ocupado, pero muchas veces es porque la línea deja de funcionar, no hay un internet constante entonces a veces las sesiones se empiezan a cortar; impacta demasiado porque con las tecnologías las usuarias se pueden dar cuenta de la violencia que están viviendo y pueden darse cuenta de la información que requieren; impacto muy alto porque ya es un mundo globalizado y con las tecnologías se pueden implementar nuevos proyectos, nuevas cosas para que así se pueda dar paso a que no se siga dando la violencia estructural, además esta da una rapidez para informar. Pero todavía les falta implementar más sitios y más tecnologías para lograr atender a las usuarias sin necesidad de que acudan a la oficina. Considerando que el servicio debería migrar a la virtualidad.

Ilustración 8. Impacto de las TIC.

Importante
Demasiado
Bastante
Mucho
Muy alto
Fuerte
Positivo

Fuente: elaboración propia.

Ejemplo de estos impacto es que la Secretaría de las Mujeres ha sido llamada por personas víctimas de violencia pertenecientes a otros Estados e incluso a otro país en este caso Estados Unidos, como nos relata la entrevistada:

“Pues si ya hay mucho impacto porque ya ahorita a pesar de que hay personas que no le saben mucho al uso o al manejo de las redes sociales o de la tecnología también hay otras personas más jóvenes si, que, pues se la pasan ahí en las redes sociales, entonces claro que eso impacta porque es ahí donde identifican. Incluso de otros Estados y ha habido

como dos casos que nos han hablado de Estados Unidos por que han revisado la página para pedir el apoyo o atención, eran mujeres que vivían violencia, entonces eh, lo que se les propuso fue acercarse a algún lugar que estuviera allá donde dieran atención a este tipo de problemática y si no sabían, pues se les trataba de dar la información y si aun así se les complicaba, se les proponía darles el seguimiento, pues psicológico más que nada en línea y pues si, en uno de los casos si estuve llevando la atención, pero deserto y en otros estados pues lo que hacíamos era revisar nosotros y decirles que en cada Estado hay un Instituto Estatal de las Mujeres les dábamos la información para que se acercaran y recibieran la atención.” (Entrevista6, 2023).

En la Secretaría de las Mujeres los entrevistados coinciden que no disponen de las herramientas necesarias para usar las tecnologías en su trabajo ya que se encuentran limitados y en ocasiones tienden a recurrir al uso de equipos de uso personal para cubrir lo laboral; ya que no cuentan con las herramientas suficientes para todo el personal, hay fallas porque ya no tienen más capacidad en los equipos, los programas ya están obsoletos, hace falta más herramienta como el crear una página más interactiva con las usuarias, el internet tiende a fallar mucho, hay muchas líneas telefónicas pero no todas funcionan, a menara de conclusión no son las herramientas idóneas con las que cuentan. Como menciona una de las entrevistadas:

“Yo pienso que no al 100%, porque pues pa empezar es que no tenemos las herramientas, te doy mi ejemplo nosotros requerimos más líneas telefónicas en este caso eh aquí hay 2 líneas o 3 y nada más funciona 1, eh los departamentos por ejemplo el departamento de trabajo social no tienen un teléfono para llamar las compañeras todas hablan de sus celulares y en ocasiones me cuento yo, pues las usuarias que le marque de mi teléfono y después siempre me llama a mi teléfono personal o escribe y como le hago aquí y como le hago acá y hablan después de horas, entonces mmm... nosotros todos los días damos seguimientos a las usuarias entonces este andan paliándose el teléfono y el teléfono y luego suena y luego hay que pasarlo a recepción entonces este, es ahí donde nos afecta en el trabajo que no tengamos las herramientas ” (Entrevista11, 2023).

Concepto 3.- Efectividad de las tecnologías de la información y comunicación para el cumplimiento de objetivos institucionales

Al cuestionar a los servidores públicos con relación a si las herramientas tecnológicas con las que contaban fueron eficientes, todos coincidieron en que sí pues piensan que rinden un 80%, pero que habría que mejorarlas para poder tener la eficiencia en su totalidad. Para lograr los objetivos institucionales se realizaron distintas estrategias entre ellas la más radical e importante el cambio a la virtualidad de los servicios ofrecidos por la Secretaría, implementar la difusión por redes sociales, enfocarse más en las capacitaciones, las pláticas informativas, tener pláticas esporádicas con las usuarias con las usuarias desde diferentes lugares, dando seguimiento constante a las usuarias para que sigan con sus procesos o sus citas, hacer las tareas correspondientes, tener tratos civilizados frente a la violencia, tener más conocimiento frente a las tecnologías, comunicación dentro del grupo de trabajo. Por su parte los trabajadores para alcanzar los objetivos instituciones comentaron que podrían ser constante en las atenciones de las usuarias, tener mayor preparación, conectar su teléfono al internet de la oficina y desde ahí brindar la atención o usar su teléfono como modem para conectar la computadora ya que el internet falla mucho, dar más difusión en redes sociales, implementar estrategias mediante diferentes sitios para poder acercar a la comunidad, más dedicación, compromiso, gestionar más recursos para cada departamento, implementar programas de capacitación en cuestión de las tecnologías para que se hagan proyectos en base a estas, que funcionen de manera correcta, cumplir con las funciones de su puesto, darle el mejor trato a las usuarias al recibirlas, brindarles mejores herramientas para que ellas puedan avanzar con su vida. Como también expreso una entrevistada:

“Mmm pues obviamente enfocarme en tener como empatía con las usuarias, eh tratar de ponerme lo más que pueda en sus zapatos creo que eso es muy importante aquí, ver todo de la perspectiva de la usuaria” (Entrevista7, 2023).

Por cuanto hace al servicio brindado en la Secretaría consideran que fue bueno, pero podrían mejorarlo porque el trabajar con violencia es un tema muy delicado que el personal necesita tener un perfil muy específico, debiendo ir de la mano de la empatía y la sensibilidad; de igual forma era muy extraño que alguna usuaria se quejara de la atención brindada, como menciona una de las entrevistadas:

“Eh pues yo creo que fue, te puedo decir que un 8 si, por que todavía el trabajar con violencia eh, eh tienen que tener un perfil muy específico si, y falta mucha sensibilidad si, falta todavía empatía, falta mucho conocimiento sobre lo que es el género si, el trabajo con perspectiva de género, el conocimiento de las leyes que trabajan en esto, creo que todavía falta.” (Entrevista4, 2023).

Y desde el otro punto de vista de la pandemia nos manifestaron que:

“Yo creo que fue regular, porque no estábamos preparados para una pandemia como tal, ósea fue algo como super nuevo entonces nos tuvimos que adaptar como de un día a otro, entonces no salieron muy bien las cosas, pero creo que si llegara a venir otra pandemia, creo que estaríamos como más, mucho más preparados y eso; y supiéramos cómo, como funciona porque pues ya gente que no sabe utilizar de que la computadora o el celular, tuvo que aprender sí o sí, porque todo era de que ósea tecnología, tecnología y ahí fue como un aumento. Y estas, así como bebe vea no le sabes, entonces ya ahorita ya tienen como más conocimiento” (Entrevista5, 2023).

Es importante resaltar que todos los entrevistados creen que las tecnologías ayudan a brindar un mejor servicio ya que estas son muy necesarias porque todo mundo utiliza los equipos o las redes sociales, ayudan a brindar una pronta respuesta, optimizan, mejoran y facilitan la calidad de servicio de la atención. Como expresa una de las entrevistadas:

“A veces, a veces sí y en otras ocasiones hace que se sesgue un poco la información ya que, pues las usuarias no se sienten del todo confiadas al hablar con alguien mediante una línea telefónica, entonces facilita cuando la usuaria no tiene los recursos para asistir a la oficina, pero presencial es una atención más eficiente a mi parecer” (Entrevista1, 2023)

Concepto 4.- Eficacia de las TIC en la atención a la violencia

Al cuestionar a los entrevistados sobre si las herramientas tecnológicas en atención a la violencia fueron eficaces respondieron que sí pero no un 100% debido a que de las líneas telefónicas de dos que había funcionaba solo una, además no funcionaban bien todos los equipos, por otro lado, estas ayudaban a que las usuarias se pudieran dar cuenta de situaciones que a lo mejor no saben que están viviendo, pero con ayuda de la difusión de un video o cosas así se pueden enterar.

Con relación al tema de la atención brindada fue eficaz y eficiente durante la pandemia por parte de la Secretaría de las Mujeres consideran que fue bueno, pero se podría mejorar el tema de fallos con el internet, hace falta mayor actualización, información, flexibilidad a la hora de atender durante una crisis.

Ilustración 9. Mejoras entorno a las TIC.

Más información
Mayor actualización

Fallos con internet
Más flexibilidad

Fuente: elaboración propia.

Para brindar atención a la violencia antes de pandemia la Secretaría de las Mujeres hacían lo siguiente brindar el servicio a las mujeres de forma presencial, hacían y difundían videos donde hablaban de los temas que tiene que ver con género, sensibilizar tanto a hombres como mujeres, se hacía un seguimiento presencial y por teléfono, asistir a eventos, hacer flayers, acudían a volantear en comunidad para que las personas conocieran los servicios. Durante la pandemia para brindar atención a la violencia se enfocaron más en el contacto en redes sociales mediante la difusión de capsulas informativas, empezaron atender en línea, hacían visitas domiciliarias cuando se les requería.

El uso de redes sociales para la atención a la violencia es considerado que si es efectivo por todas las personas entrevistadas ya que por medio de estas se informaba sobre los servicios que se ofrecen. Por cuanto hace al tema de la creación de una página web hubo pensamientos encontrados pues más de la mitad dijo que si es necesaria debido a que:

“Sí, nos ayudaría mucho para que la gente tenga conocimiento de que manejamos y a que nos dedicamos en la Secretaría de las Mujeres.”
(Entrevista8, 2023).

Pero hay quienes piensan que no es necesaria la creación de una página web porque el municipio aún no está preparado para eso y las usuarias tienden a ser muy demandantes que con una página no será suficiente para lograr una atención satisfactoria. De igual forma al cuestionarlos sobre la creación de una aplicación (app) creen que si es necesaria puesto que por medio de esta las usuarias podrían exponer sus situaciones y que haya personal que se encargue de estar revisando todo porque a veces la usuaria no se siente atendida, pero para la creación de esta se debe capacitar bastante bien al equipo, esto para que no se le vaya a dar un mal uso o que no vaya a ver tantos errores y lograr ser más eficaces en el trabajo.

Al preguntar a los entrevistados sobre si notaron un aumento en las llamadas recibidas respondieron que varía de acuerdo con los distintos meses del año esto antes de la pandemia pues consideraban que el mes menos violento es diciembre y el más violento enero como menciona una entrevistada:

“Es por temporalidades, durante diciembre las llamadas a veces tienden a bajar en enero aumentan un poco, es dependiendo como las fechas, pues en diciembre hay vacaciones, hay aguinaldo entonces vienen las fiestas entonces eso hace que baje un poquito porque suelen estar en la fase de luna de miel, pues en enero ya no hay aguinaldo, ya se acabaron las fiestas, ya hubo borracheras entonces hace que aumenten un poco los índices de violencia, las llamadas, las atenciones y así nos vamos por meses ” (Entrevista2, 2023).

Durante la pandemia mencionaron que notaron un aumento en los índices de atención a la violencia porque ya hubo una convivencia constante entre la víctima y el agresor, dejaron

de trabajar consecuencia del confinamiento, vinieron las frustraciones por estas causas, al igual que comenta una de las entrevistadas:

“Eh si, si, si ha incrementado mucho lo del trabajo esté más que nada porque siento yo que como te lo mencioné, de cómo no estamos acostumbrados a convivir diariamente si, y pues se hicieron, se ha hecho mucha difusión también de que si está esta Secretaría que hay muchas mujeres que no lo sabían, que no saben verdad, no estaban informadas y como, eh por todo se ha vinculado, es como una red si, que los talleres, si, que las visitas de campo, que las llamadas de seguimiento y aparte el, eh también cuando vamos y le damos un tema a una empresa si, pues ahí es donde se hace toda la difusión, si alguna mujer no, no sabía de qué existía esta secretaría pues por medio de todo lo que se está haciendo ellas acuden aquí con nosotros, sí, a solicitar la atención.

Es que de acuerdo, yo te voy a contestar conforme a lo que me ha sucedido dentro del área del C4, cuando me tocan a mi mis guardias, a mí me han tocado súper pesadas, entonces casi siempre hay una llamada, entonces para mí si aumenta, aumenta mucho ósea no hay una diferencia, yo no le veo una diferencia de que en esta semana si y en la otra semana no ósea yo siento como qué; mmm bueno por ejemplo en las fechas de diciembre si bajo un poquito, iniciando diciembre como que, si ya ahí fue donde yo le vi la diferencia y como que en diciembre disminuyó si y luego en enero regresamos y luego ya otra vez aumenta” (Entrevista10, 2023).

La atención antes de pandemia en la Secretaría de las Mujeres siempre fue de forma física y presencial era muy raro que atendieran en línea; tras el paso de la pandemia hubo un cambio en la forma de atención pues se tuvieron que hacer de forma virtual debido a las medidas que se implementaron para prevenir el contagio y aquí solo en casos donde la usuaria solicitaba una atención física por no saber manejar las herramientas tecnológicas era cuando se le citaba en las instalaciones de las institución.

Para brindar la atención en la Secretaría además del teléfono también cuentan con línea de emergencia, redes sociales (Facebook, Tik Tok, WhatsApp e Instagram), computadoras, iPad, laptops, cámaras, teléfonos fijos, impresoras, bocinas, cables, celulares, micrófonos, proyectores como se puede apreciar en la nube de palabras.

Ilustración 10. Herramientas para brindar atención.



Fuente: elaboración propia.

5.3 Resultados Cuantitativos.

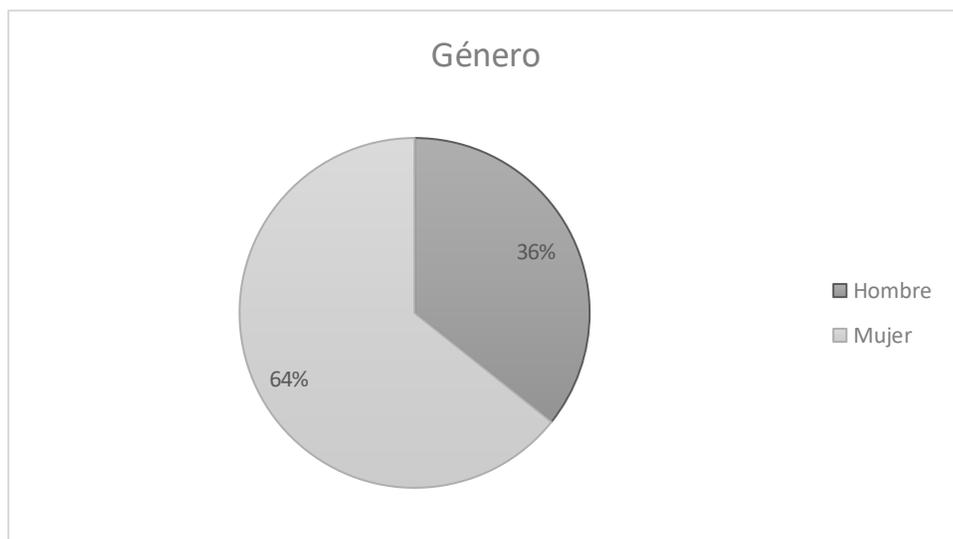
Es bien sabido que los datos cuantitativos requieren un análisis estadístico que permita, primero, describir los datos, para posteriormente inferir interpretaciones a partir de ellos. Es por eso, que se tienden a presentar la gran cantidad de datos en gráficas que se acompaña una descripción por escrito.

Se aplicó una encuesta (instrumento de investigación cuantitativo) con la intención de reforzar los resultados obtenidos con la investigación cualitativa, a 42 personas que pertenecen a la Secretaría de las Mujeres de Apodaca. Proceso que ya se explicó en el capítulo anterior.

Los resultados se analizaron a través de las fórmulas estadísticas de Excel 2021 debido a que no se cuenta con el programa SPSS por lo que se determinaron de manera manual con el programa Excel las correlaciones, así como las descripciones del fenómeno.

La presentación de los resultados iniciará con la parte descriptiva debido a que como se mencionó en el capítulo de enfoque y técnicas lo que se busca con el estudio cuantitativo principalmente es el contraste de datos y con esto poder proporcionar mayor validez al estudio realizado correspondiente al 61% del total de los trabajadores de la institución, la cual constó de cuatro apartados uno por cada variable de estudio producto de esta investigación.

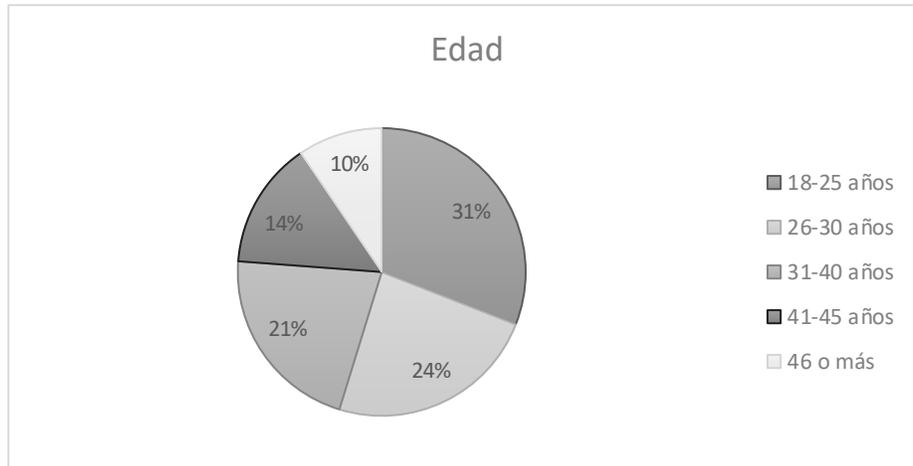
Gráfica 2. Género.



Fuente: Elaboración propia.

De las encuestas realizados podemos darnos cuenta de que la mayor participación pertenece a las mujeres con un resultado de 64%.

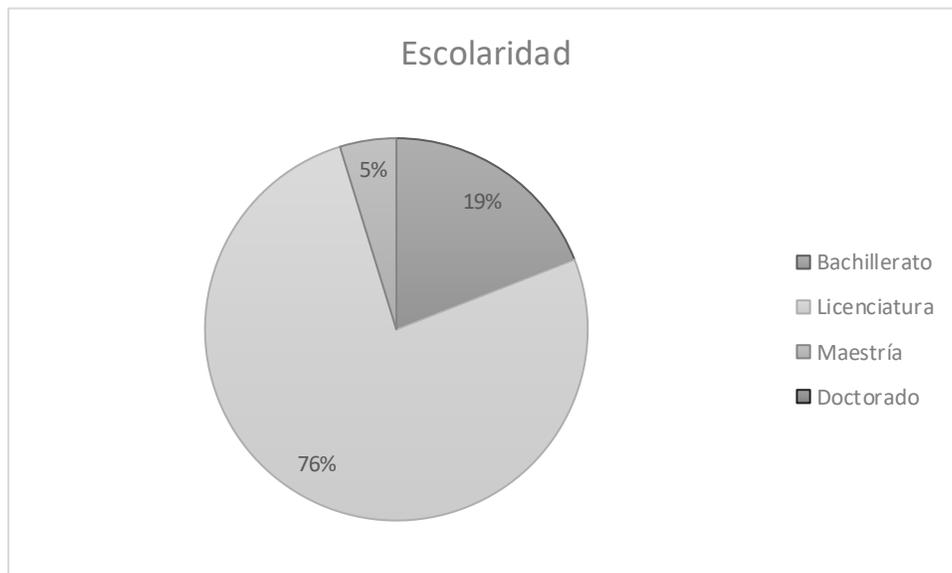
Gráfica 3. Edad.



Fuente: Elaboración propia.

La mayor parte de los empleados se encuentra en el rango de edad de 46 o más años con un porcentaje de 31%, secundándole con el 24% aquellos que se encuentran en una edad entre 18 – 25 años, seguido de los 31 a 40 años con un 21%, posteriormente los de 41 a 51 años con un 14% y en menor cifra lo de 18 a 25 años con un 10%.

Gráfica 4. Escolaridad.

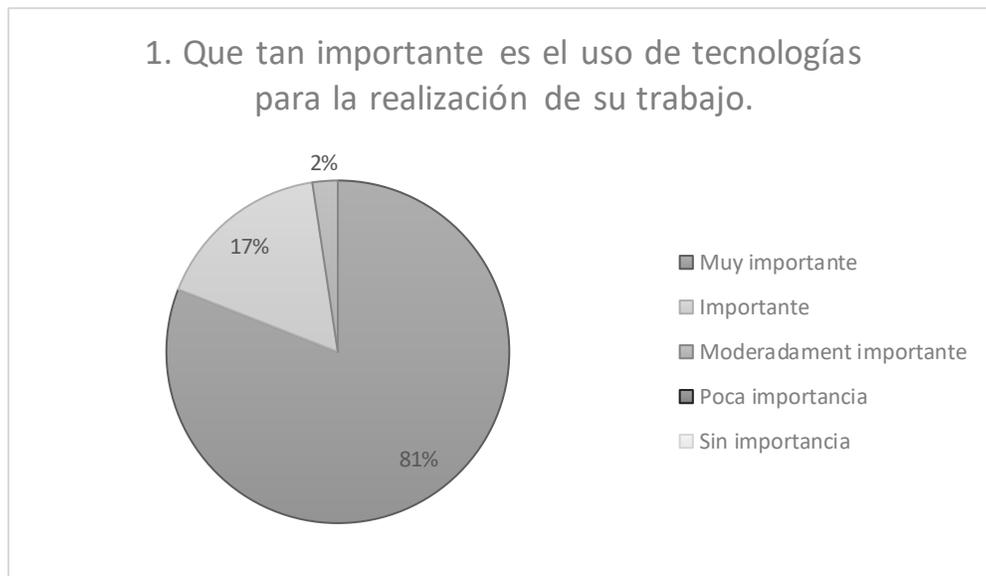


Fuente: Elaboración propia.

Del personal que labora en la Secretaría de la Mujeres de Apodaca el 76% se encuentra en el nivel de la licenciatura, precedido del 19% que se encuentran en nivel bachillerato y solo un 5% se encuentra en nivel de maestría.

USO DE LAS TECNOLOGÍAS.

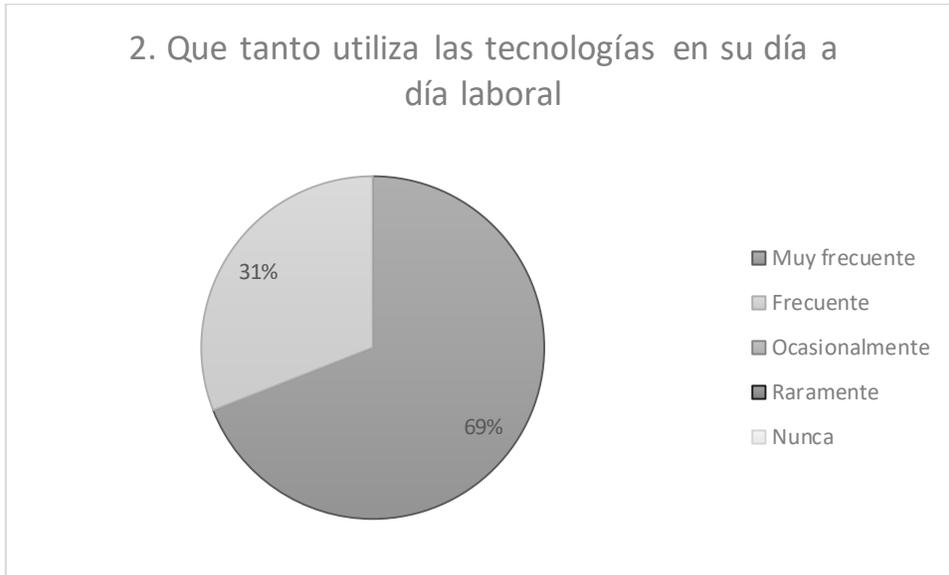
Gráfica 5. Importancia de las TIC.



Fuente: Elaboración propia.

El 81% de los trabajadores considera que es muy importante el uso de las tecnologías para la realización de su trabajo, un 17 % considera que es importante y una mínima parte considera que es moderadamente importante 2%.

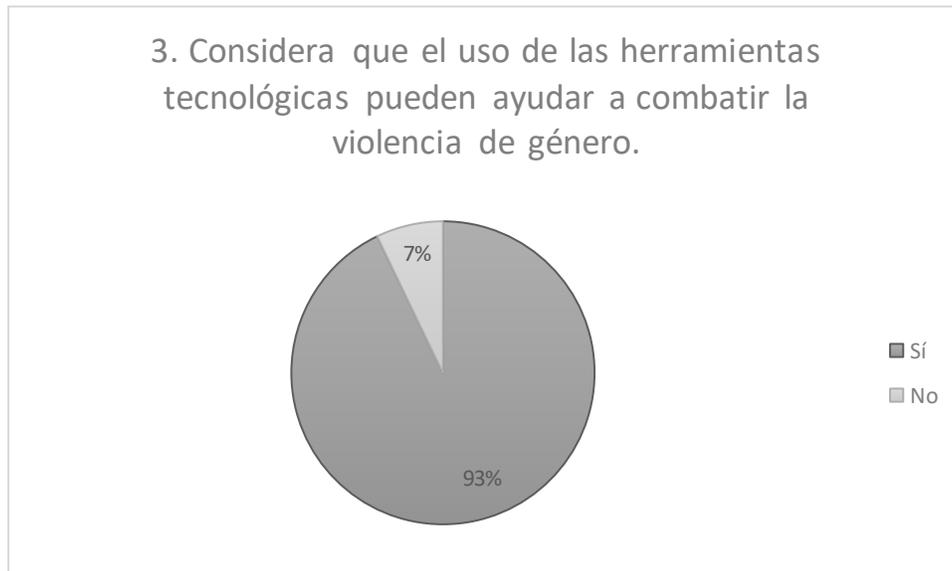
Gráfica 6. Utilización



Fuente: Elaboración propia.

La utilización de las tecnologías en la Secretaría de la Mujeres es de gran importancia ya que al realizar la encuesta podemos observar que los empleados contestaron un 69% de ellos que es muy frecuente su uso, seguido del 31% que dijo que es frecuente.

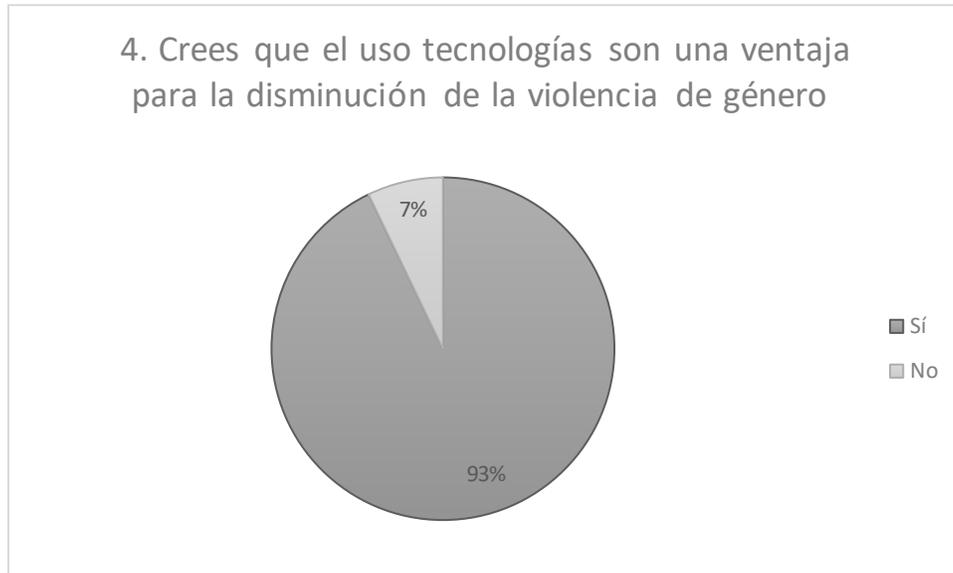
Gráfica 7. Las TIC ayudan al combate a la violencia.



Fuente: Elaboración propia.

En su totalidad un 93% del personal de la Secretaría cree que el uso de las herramientas tecnológicas ayuda a combatir la violencia de género y un 7% considera lo contrario.

Gráfica 8. TIC ventaja ante la violencia de género.



Fuente: Elaboración propia.

Un 93% de los servidores públicos pertenecientes a la Secretaría de la Mujer cree que las tecnologías son una ventaja para lograr la disminución de la violencia de género. Pero el 7% de estos considera que no es así.

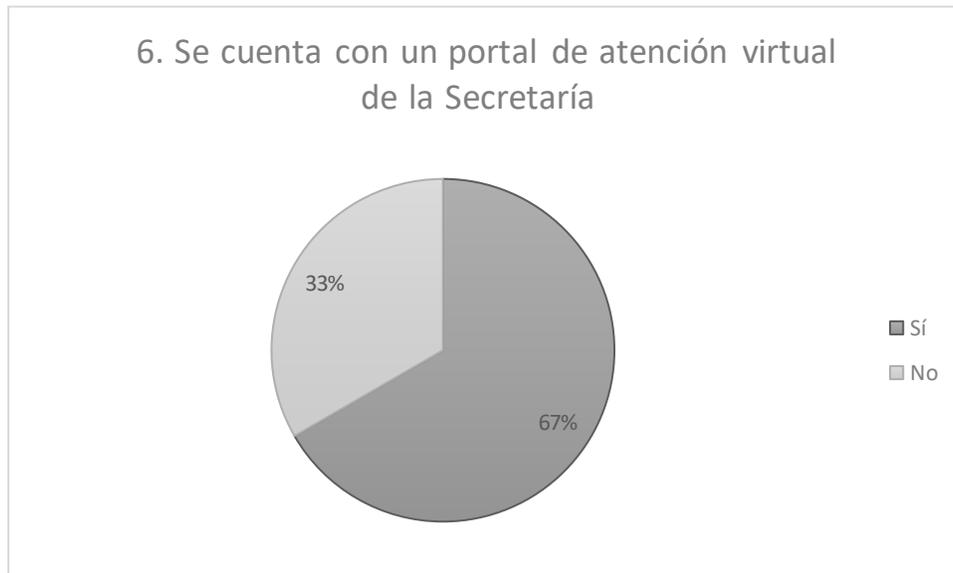
Gráfica 9. Desventaja de las TIC ante la violencia de género.



Fuente: Elaboración propia.

El 81% están de acuerdo en que las tecnologías no son una desventaja para la atención a las usuarias víctimas de violencia de género, pero hay un 19% que considera si es una desventaja.

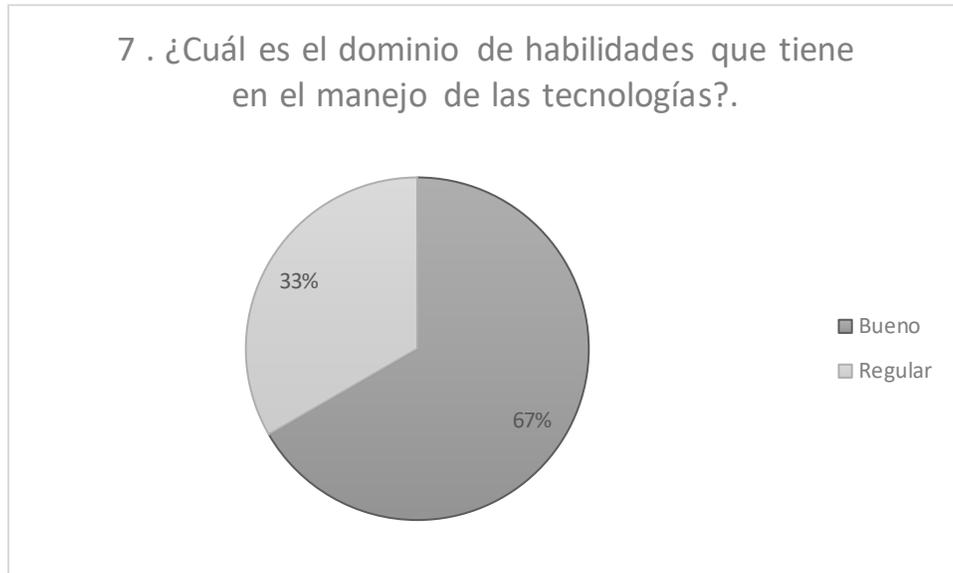
Gráfica 10. Portar virtual SM.



Fuente: Elaboración propia.

De los encuestados un 67% afirma que hay un portal de atención virtual y el 33% dicen que no existe un portal como tal de la institución.

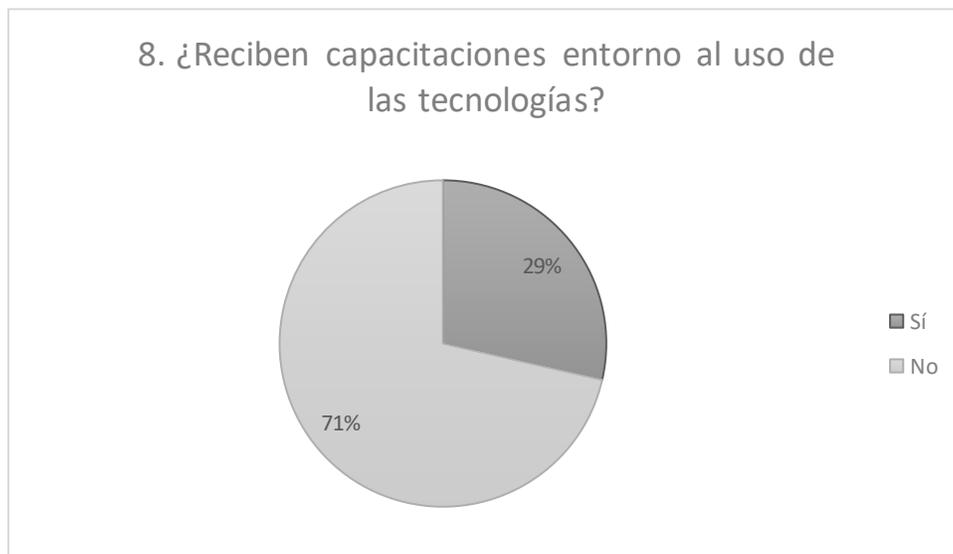
Gráfica 11. Dominio de las TIC.



Fuente: Elaboración propia.

El 67% de los trabajadores dicen tener un dominio bueno de las tecnologías, pero casi una cuarta parte de estos tiene un dominio regular correspondiente al 33%.

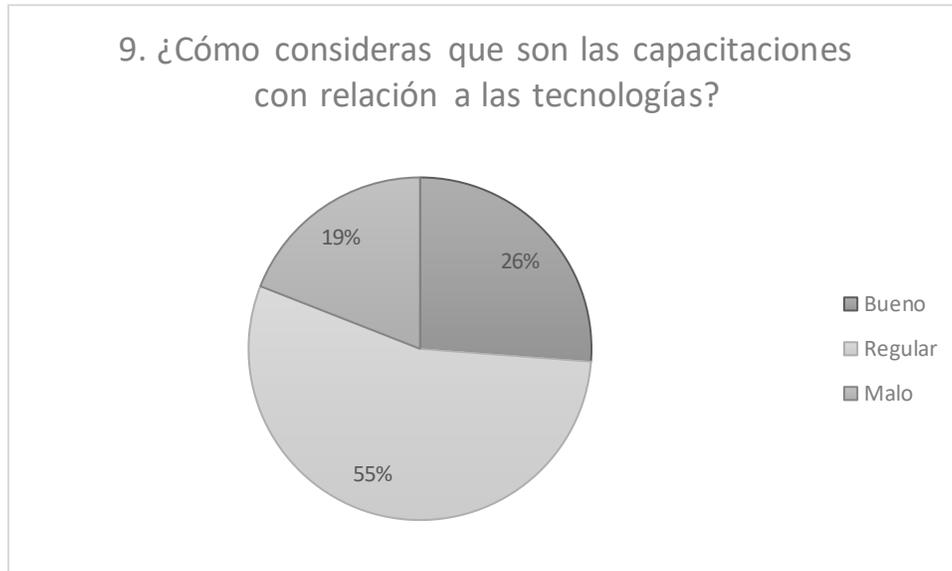
Gráfica 12. Capacitación.



Fuente: elaboración propia.

Entorno a las capacitaciones respecto al uso de las TIC un 71% dice que no reciben capacitaciones con relación al tema y un 29% manifiesta recibir algún tipo de capacitación.

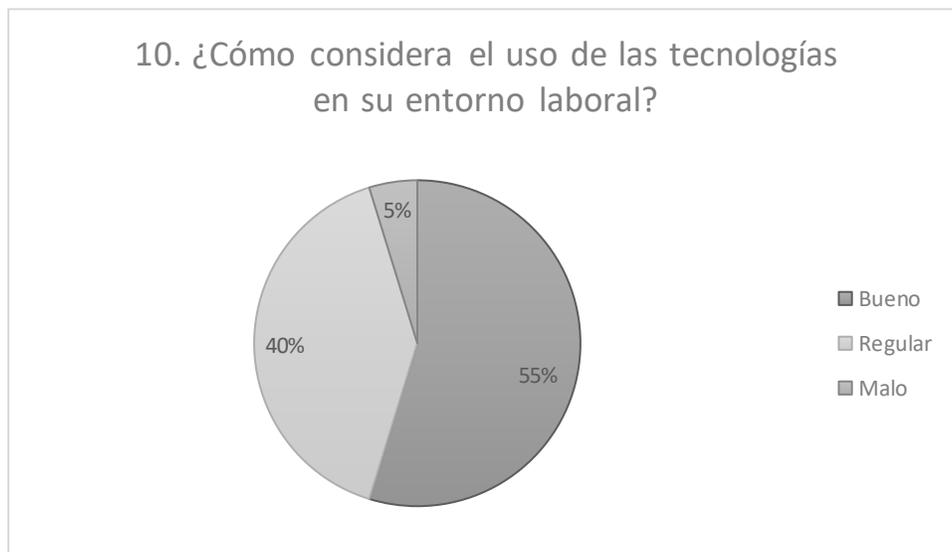
Gráfica 13. Calidad de las capacitaciones.



Fuente: elaboración propia.

Las capacitaciones sobre el tema de las TIC un 55% considera que son regular, un 26% manifiesta que es bueno y un 19% dice que es malo.

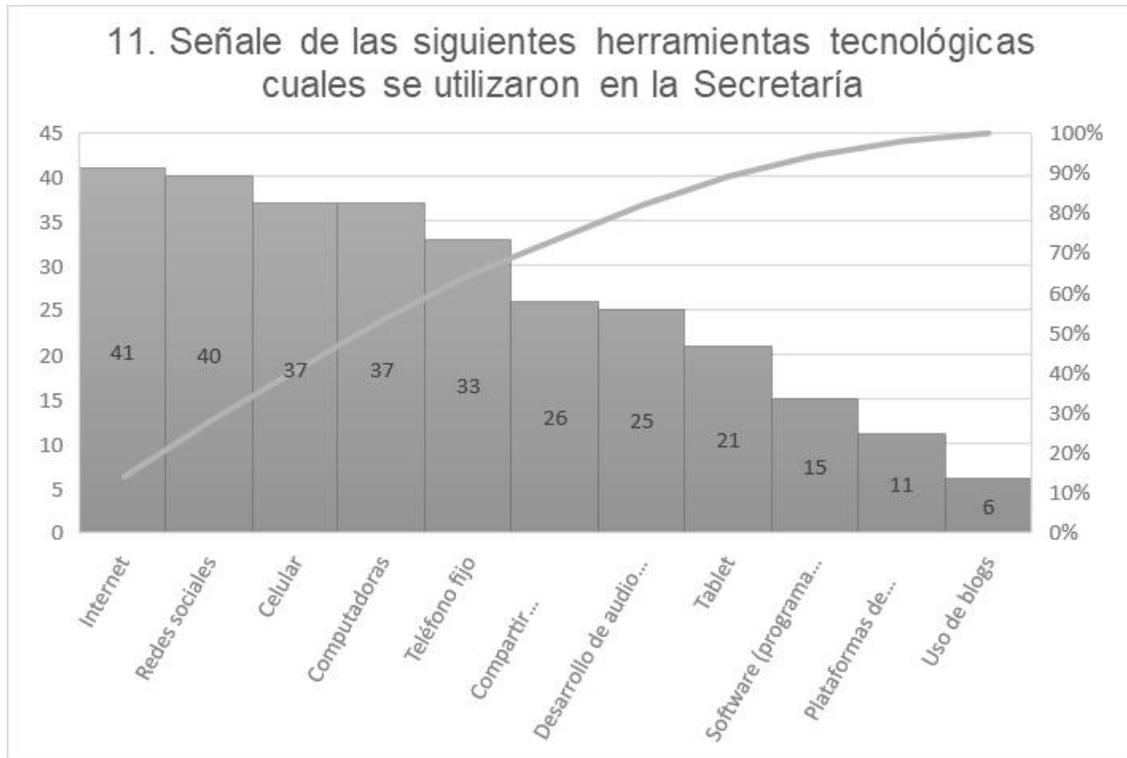
Gráfica 14. Calidad del uso de las TIC.



Fuente: elaboración propia.

Un 55% de los empleados manifiesta que el uso de las tecnologías es bueno, seguido del 40% que dice es regular y un 5% menciona que es malo.

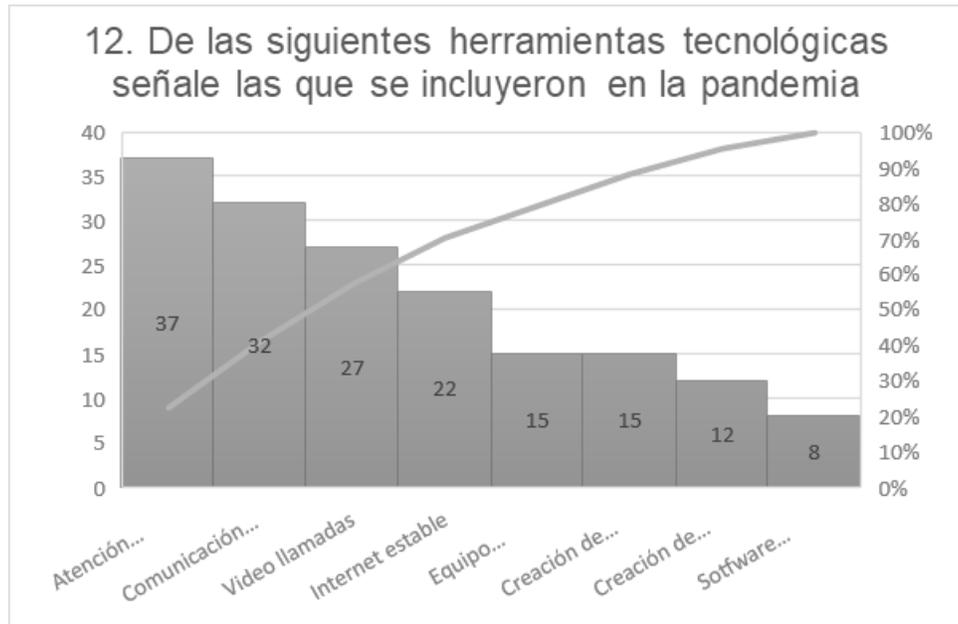
Gráfica 15. Herramientas que utilizaron en la Secretaría.



Fuente: elaboración propia.

De las herramientas tecnológicas que más utilizaron en la Secretaría de la Mujeres son Internet (41%), redes sociales (40%), Celular (37%), computadoras (37%), teléfono fijo (33%) fueron las que obtuvieron los más altos puntajes; seguido de compartir archivos (26%), desarrollo de audio y video (25), Tablet (21%), Software (15%), Plataformas (11%) y uso de blogs (6%).

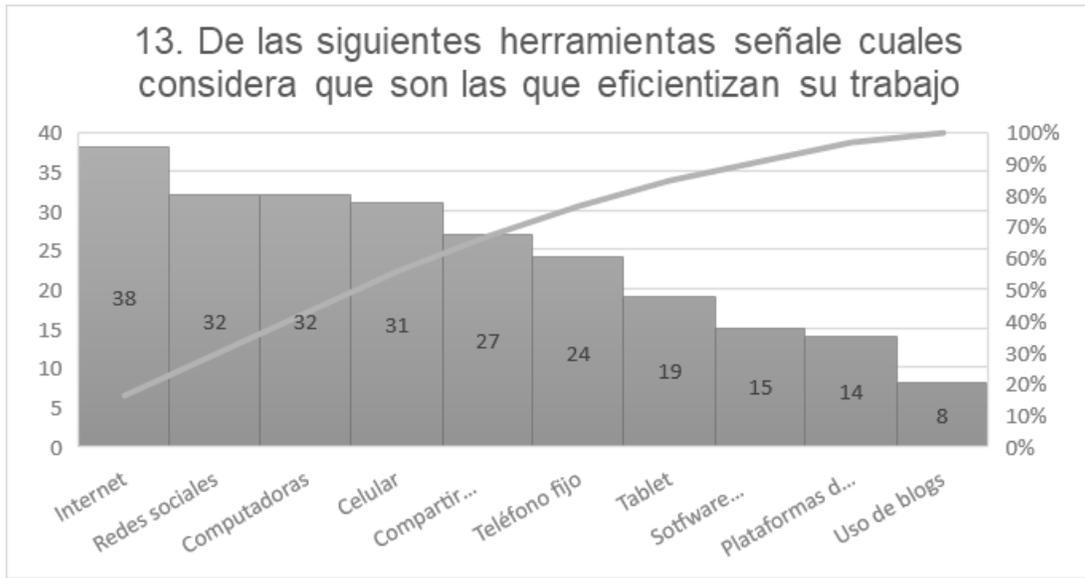
Gráfica 16. Herramientas que se incluyeron en pandemia.



Fuente: elaboración propia.

Durante la pandemia las herramientas tecnológicas que se incluyeron fueron la atención telefónica, comunicación vía redes sociales, video llamadas, internet estable, equipo electrónico de calidad, creación de plataformas, creación de app, software de calidad.

Gráfica 17. Herramientas que eficientizan el trabajo.

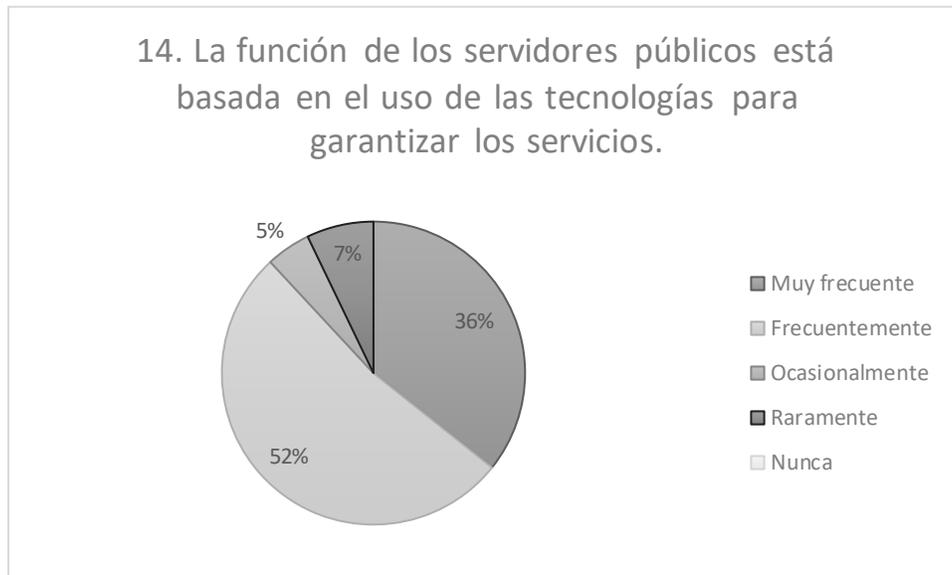


Fuente: elaboración propia.

Las herramientas tecnológicas que lograr eficientizar el trabajo en la Secretaría son el internet, redes sociales, celular, computadoras, compartir documentos (Google Drive, iCloud, Dropbox y SkyDrive), teléfono fijo, Tablet, software de calidad, plataformas de interacción con usuarios y uso de blogs.

INCLUSIÓN DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.

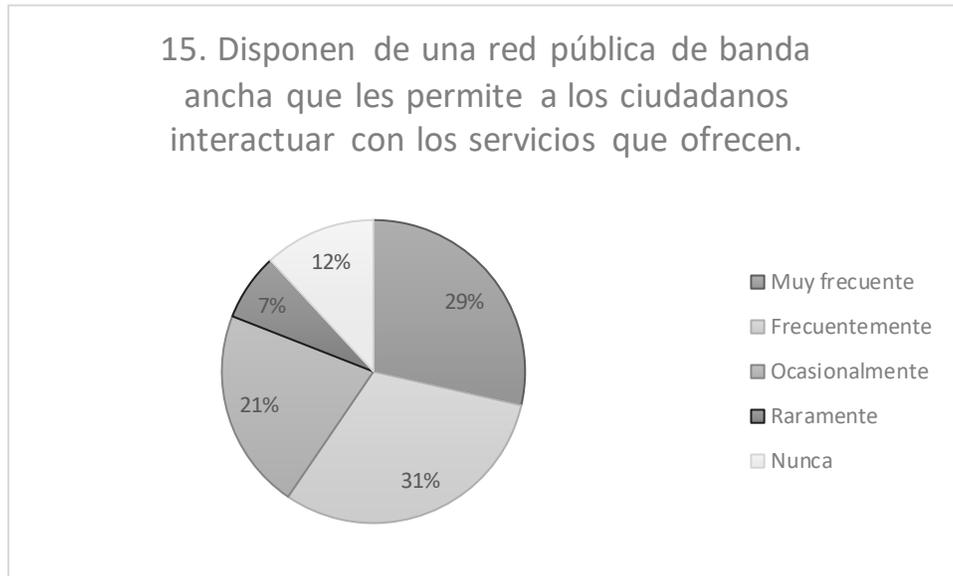
Gráfica 18. Función de los servidores públicos se basa en el uso de las tecnologías.



Fuente: elaboración propia.

Del personal de la Secretaría de las Mujeres un 52% cree que la función de los servidores públicos se basa en el uso de las tecnologías para garantizar sus servicios, un 36% cree que es muy frecuente, un 7% cree que raramente y un 5% considera que nunca.

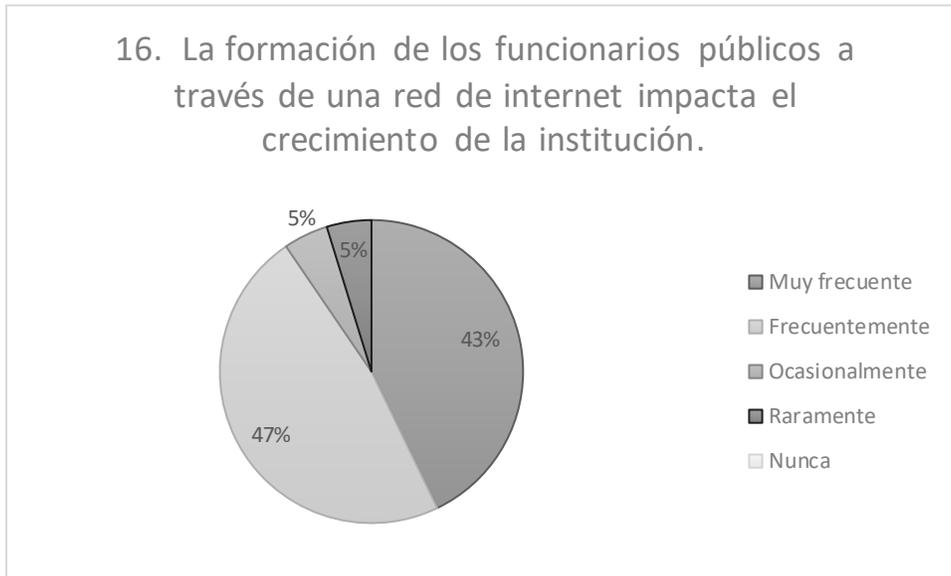
Gráfica 19. Disponen de red para interacción.



Fuente: elaboración propia.

La Secretaría dispone de una red pública de banda ancha que les permite a los ciudadanos interactuar con los servicios que ofrece el personal dice que frecuentemente (30%) y muy frecuente (29%), ocasionalmente (21%), un (12%) manifiesta que nunca y un (7%) menciona que raramente.

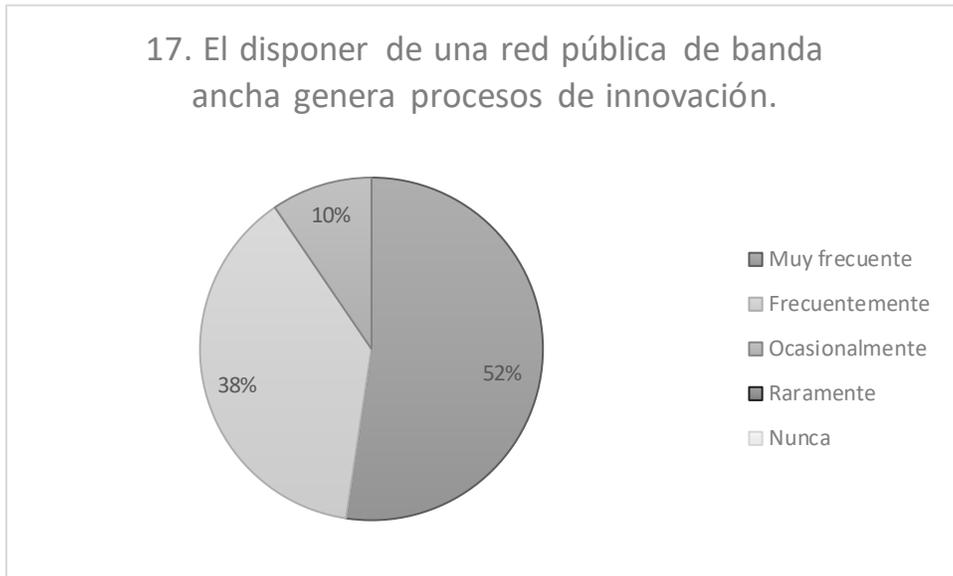
Gráfica 20. Formación de los funcionarios a través de las TIC.



Fuente: elaboración propia.

Por cuanto hace a la formación de los funcionarios públicos a través de una red de internet impacta el crecimiento de la institución los encuestados manifiestan que frecuentemente (47%), seguido de muy frecuentemente (43%), y bajos porcentajes creen que ocasionalmente (5%) y raramente (5%).

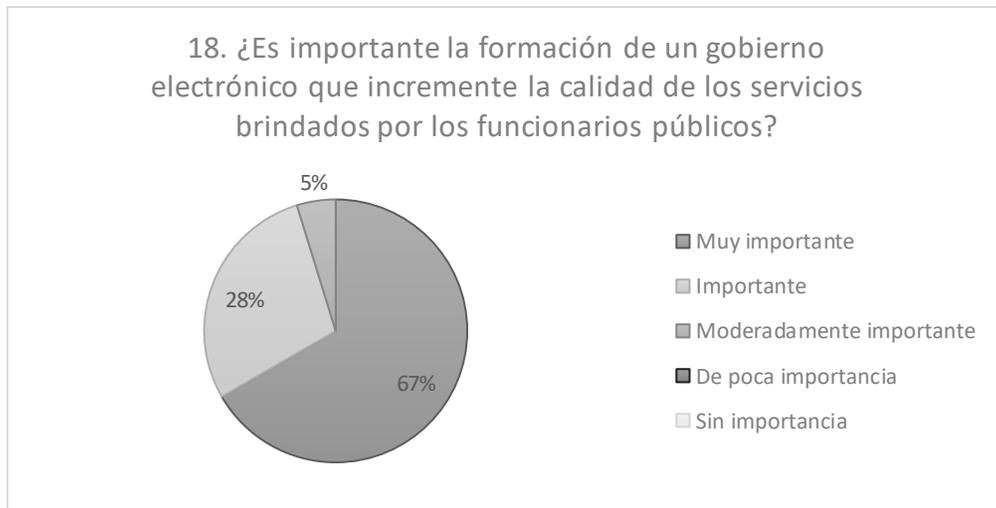
Gráfica 21. Red banda ancha proceso de innovación.



Fuente: elaboración propia.

De los servidores públicos de la Secretaría de las Mujeres, podemos observar que la mayoría cree que muy frecuentemente (52%) disponer de una red pública de banda ancha genera procesos de innovación, seguido de un (38%) piensa que frecuentemente y un (10%) cree que ocasionalmente.

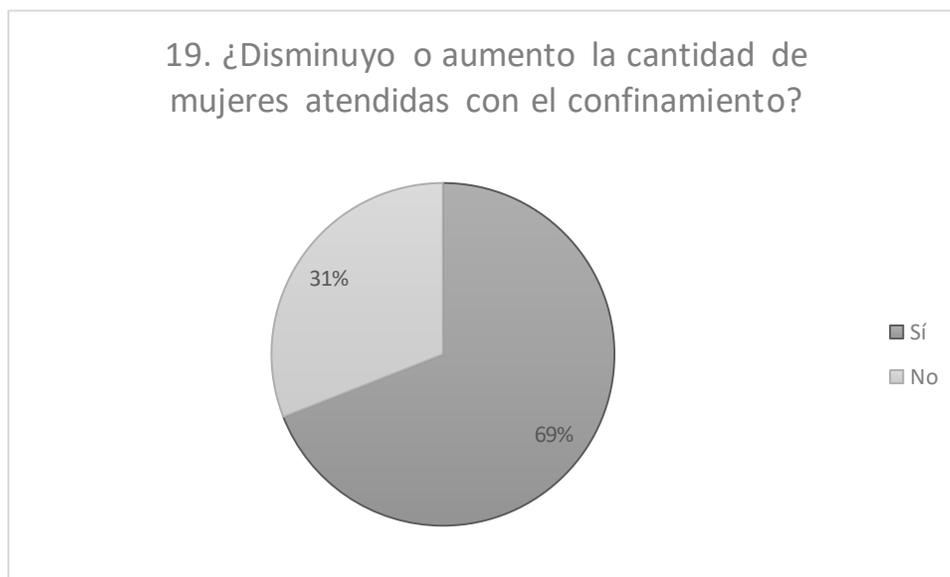
Gráfica 22. Importancia de un gobierno electrónico.



Fuente: elaboración propia.

El (67%) considera que es muy importante la formación de un gobierno electrónico que incremente la calidad de los servicios brindados por los funcionarios públicos. Ya que por medio de esta se podría eficientizar el trabajo. Un (28%) cree que es importante y un (5%) manifiesta que moderadamente.

Gráfica 23. Atención durante el confinamiento.

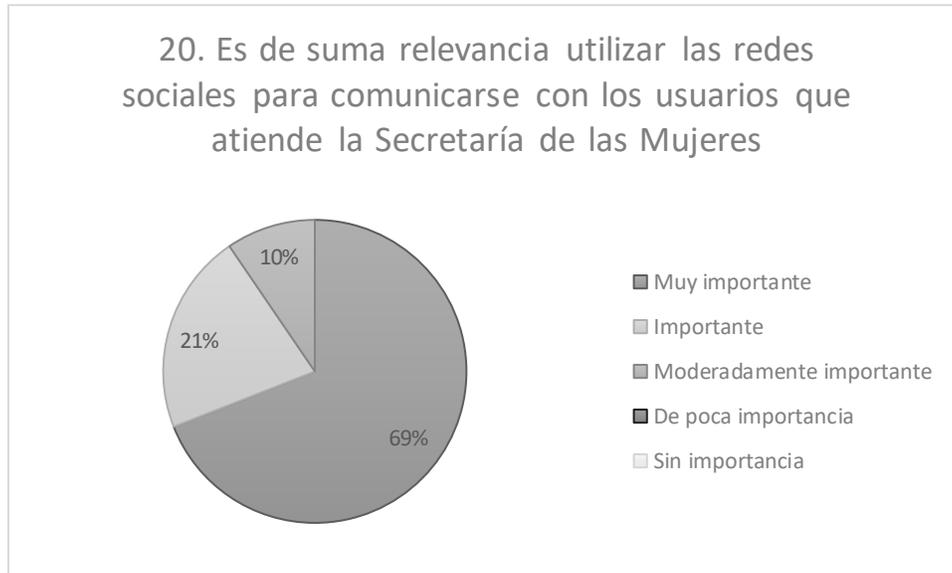


Fuente: elaboración propia.

La atención a la violencia durante el tiempo de confinamiento el personal se percató de que hubo un aumento (69%) en los servicios brindados y hay quienes creen que no (31%).

EFFECTIVIDAD DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES

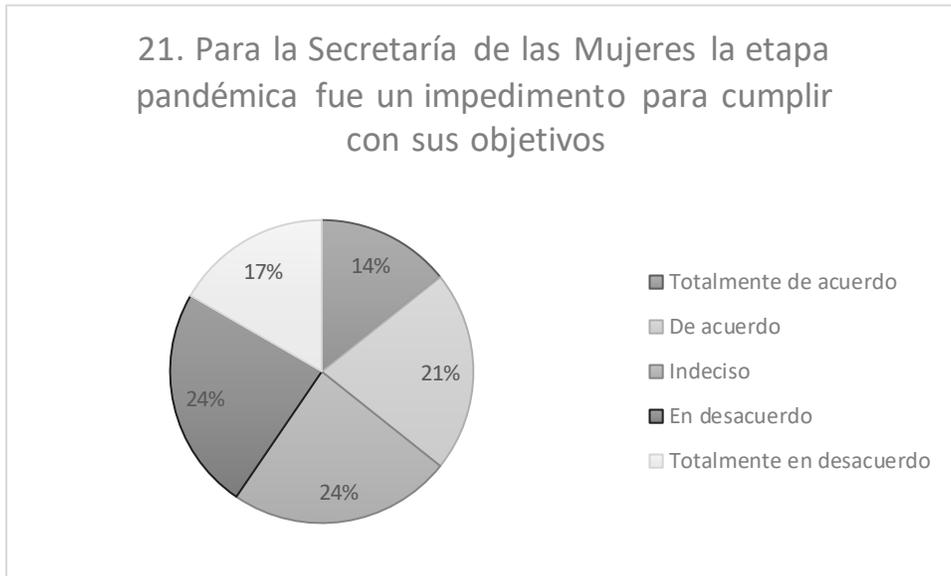
Gráfica 24. Relevancia de las redes sociales.



Fuente: elaboración propia.

La mayor parte de los trabajadores de la Secretaría de las Mujeres dice que es muy importante (69%) la utilización de las redes sociales para la comunicación con los usuarios que acuden, seguido del (21%) que cree es importante y un (10%) piensa que moderadamente importante el uso de estas.

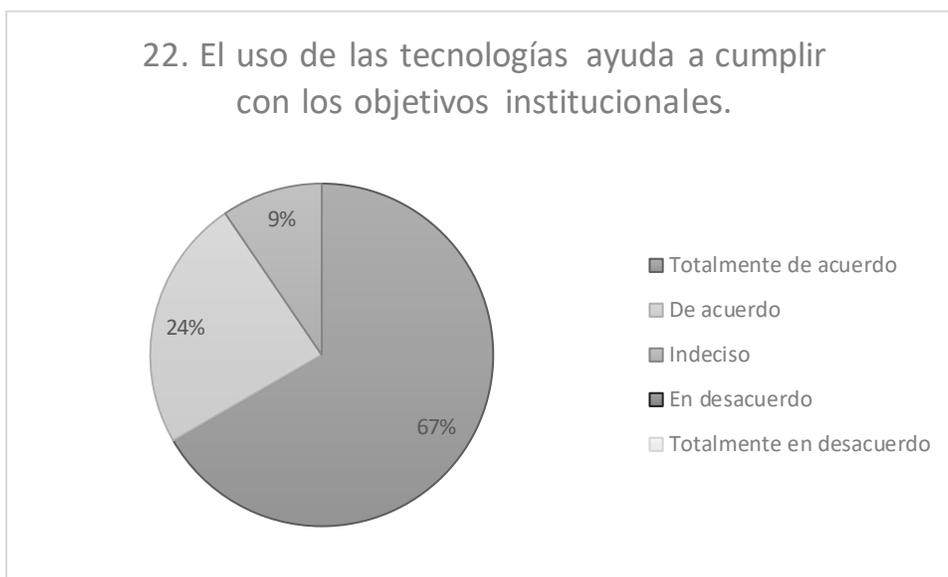
Gráfica 25. Pandemia un impedimento para cumplir con los objetivos de SM.



Fuente: elaboración propia.

Para el cumplimiento de los objetivos de la Secretaría de las Mujeres en el contexto pandémico un (24%) está indeciso y en desacuerdo, con que está fue un motivo para que no se cumplieran los objetivos de dicha institución, seguido de un (21%) que está de acuerdo con que la pandemia fue un impedimento para el logro de los objetivos, hay una porción que está totalmente de acuerdo (17%) en esto y por último un (14%) está totalmente en desacuerdo con que la pandemia fue un obstáculo para cumplir con los objetivos de la dependencia.

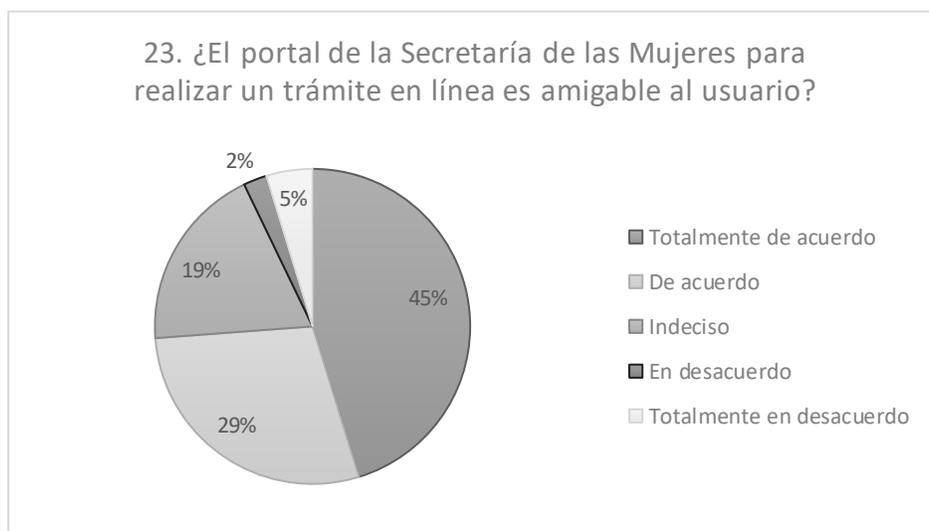
Gráfica 26. Las TIC ayudan a cumplir con los objetivos institucionales.



Fuente: elaboración propia.

Más de la mitad de los trabajadores de la Secretaría de las Mujeres de Apodaca dicen estar totalmente de acuerdo (67%) y de acuerdo (24%) en que el uso de las tecnologías ayuda a cumplir con los objetivos institucionales, sin en cambio hay quienes están indecisos (9%) en que las tecnologías ayudan a alcanzar los objetivos de la dependencia.

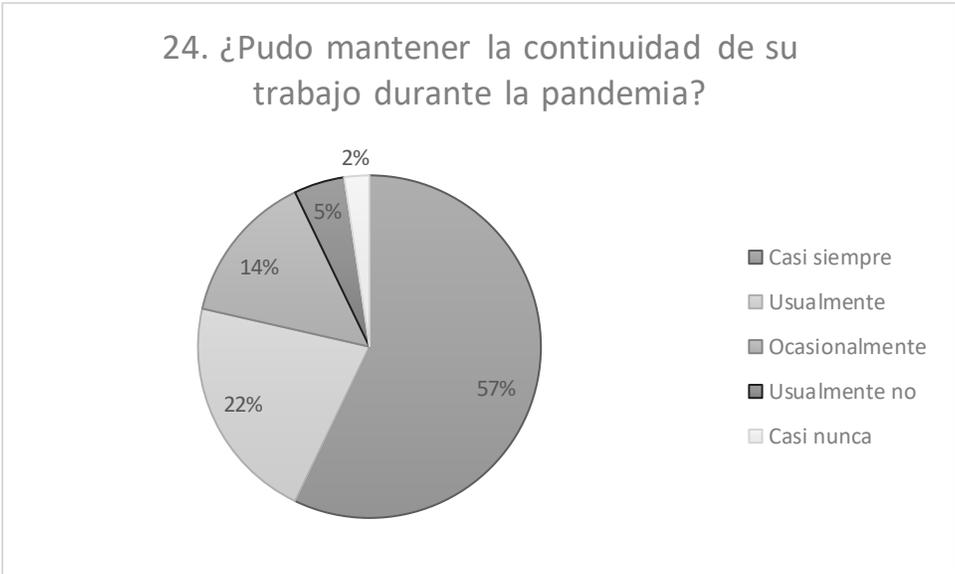
Gráfica 27. El portal de la Secretaría es amigable al usuario.



Fuente: elaboración propia.

Los servidores públicos de la Secretaría de las Mujeres de Apodaca al cuestionarlos sobre si el portal para realiza un trámite en línea es amigable al usuario están totalmente de acuerdo (45%) y de acuerdo (29%) con que, si es accesible al navegante, hay un (19%) que está indeciso, un (5%) está totalmente en desacuerdo y por último un (2%) menciona estar en desacuerdo.

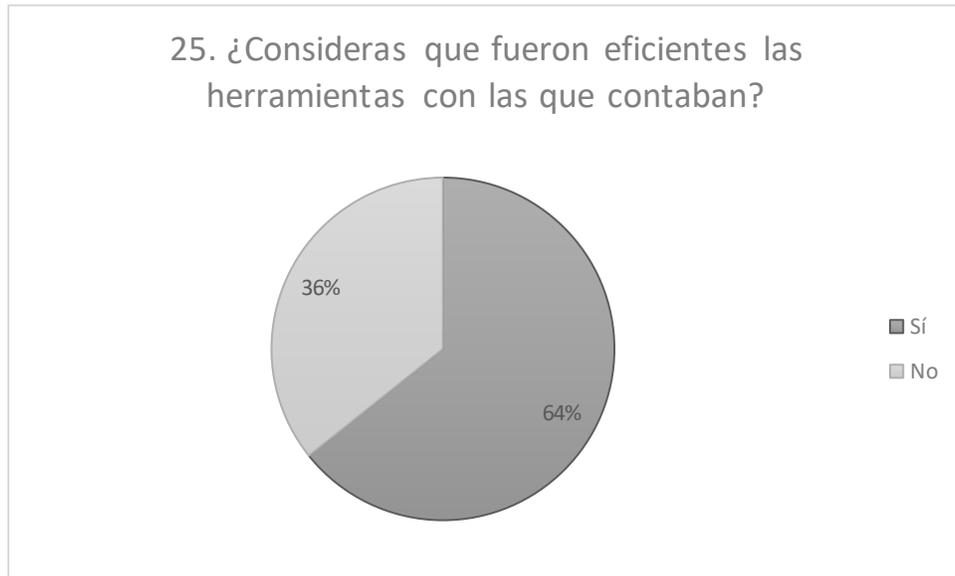
Gráfica 28. Continuidad del trabajo en pandemia.



Fuente: elaboración propia.

Más de la mitad de los trabajadores de la Secretaría de las Mujeres dicen que casi siempre (57%) pudo mantener la continuidad de su trabajo durante la pandemia, otros dijeron que usualmente (22%), alguno ocasionalmente (14%), otros mencionaban que usualmente no (5%) y por último un (2%) dice que casi nunca.

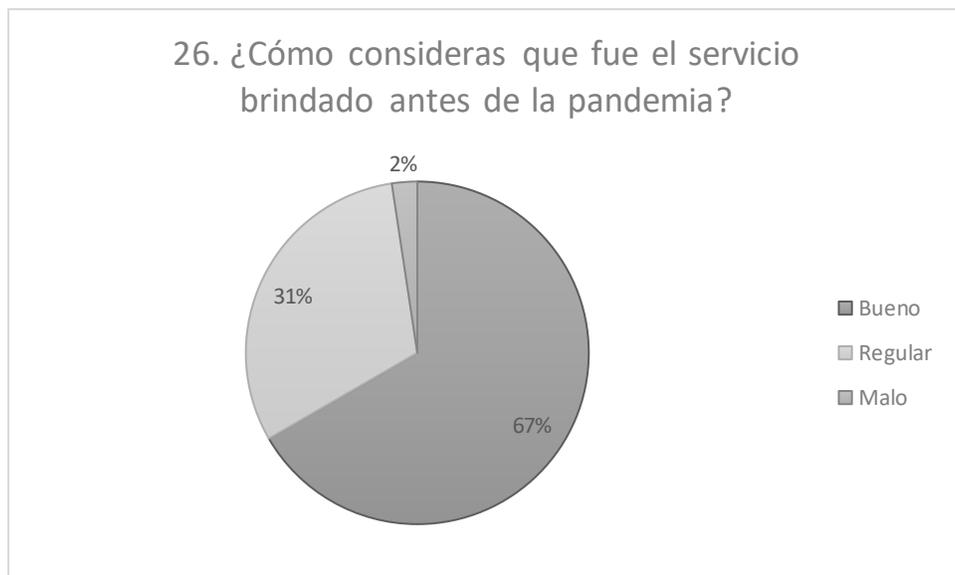
Gráfica 29. Eficiencia de las herramientas tecnológicas.



Fuente: elaboración propia.

Con relación a la eficiencia de las herramientas tecnológicas con las que contaban en la Secretaría de las Mujeres más de la mitad dijo que sí (64%) fueron eficientes y un (36%) dio que no eran eficientes.

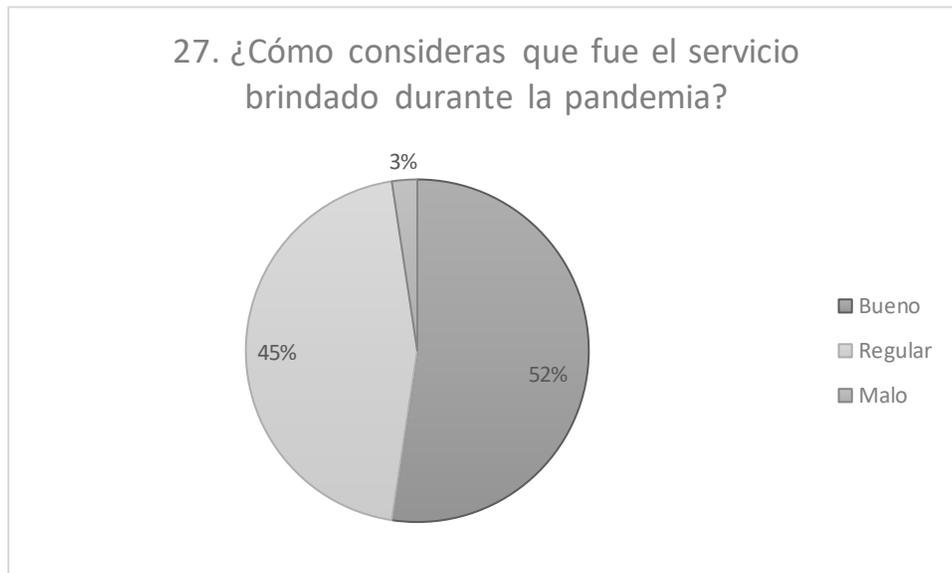
Gráfica 30. Servicio brindado antes de pandemia.



Fuente: elaboración propia.

El servicio brindado por parte de la Secretaría antes de la pandemia fue considerado bueno (67%), pero un (31%) cree que fue regular y un (2%) manifestó que fue malo.

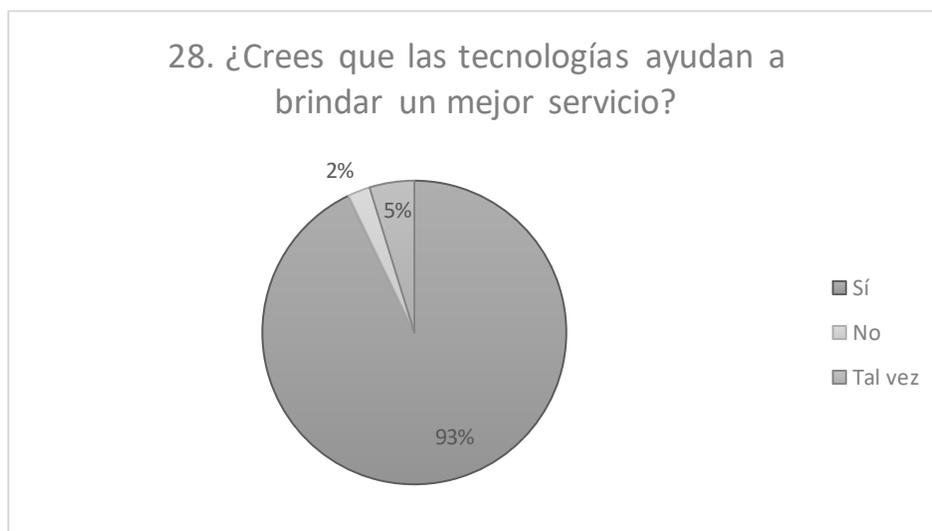
Gráfica 31. Servicio brindado durante pandemia.



Fuente: elaboración propia.

Los servidores públicos consideran que el servicio brindado durante la pandemia fue bueno (52%), seguido de regular (45%) y un bajo porcentaje cree que fue malo (3%).

Gráfica 32. TIC ayudan a mejorar el servicio.

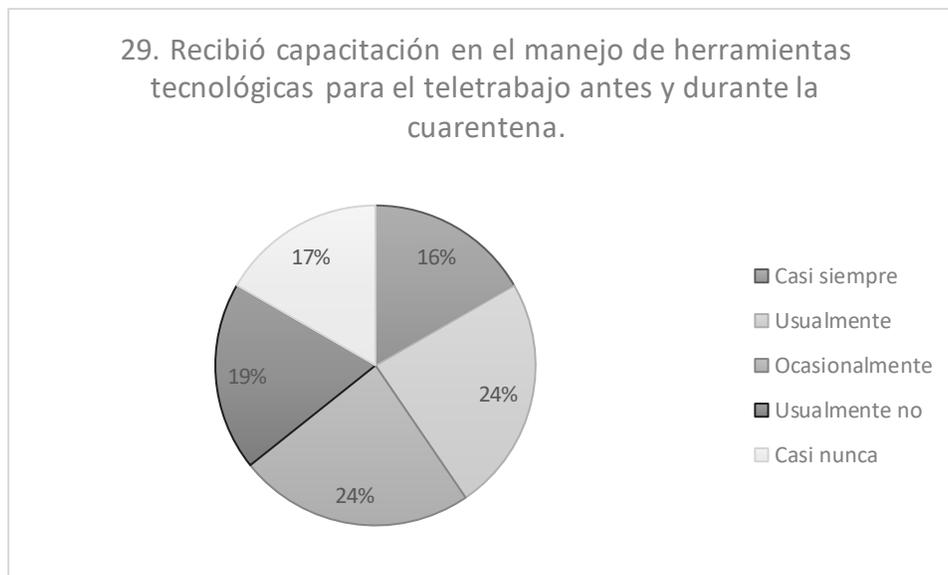


Fuente: elaboración propia.

EFICACIA DE LAS TECNOLOGÍAS.

La gran mayoría de los empleados de la Secretaría de las Mujeres respondió que si (93%) a la interrogante de que las tecnologías ayudan a brindar un mejor servicio, un mínimo dijo que tal vez (5%) y un (2%) dijo que no. Entonces podemos darnos cuenta de que las tecnologías si son muy útiles a la hora de dar un servicio en esta institución.

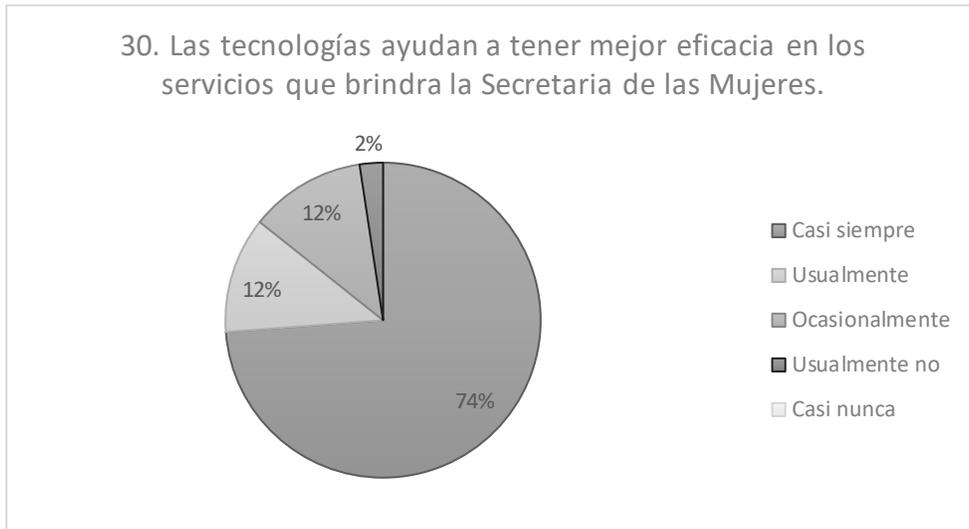
Gráfica 33. Capacitación en torno al teletrabajo antes y durante cuarentena.



Fuente: elaboración propia.

En torno al tema de las capacitaciones en el manejo de las herramientas tecnológicas para el teletrabajo antes y durante cuarentena los empleados dijeron que usual y ocasionalmente (24%), un (19%) menciona que usualmente no recibía capacitación alguna, un (17%) dijo que casi siempre y (16%) casi nunca recibió una capacitación.

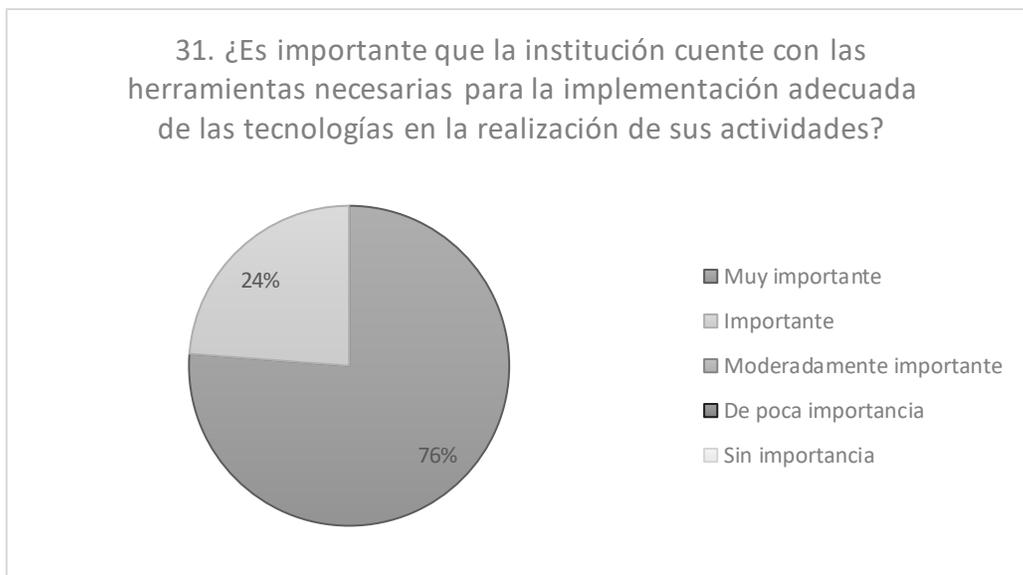
Gráfica 34. TIC ayudan a la eficacia en los servicios.



Fuente: elaboración propia.

De los resultados obtenidos se puede apreciar que más de la mitad cree que casi siempre (74%) las tecnologías ayudan a tener mejor eficiencia en los servicios que brinda la Secretaría de las Mujeres, seguido de un (12%) que dice que usualmente, otros mencionan que ocasionalmente (12%) y hay quienes que consideran que usualmente no (2%).

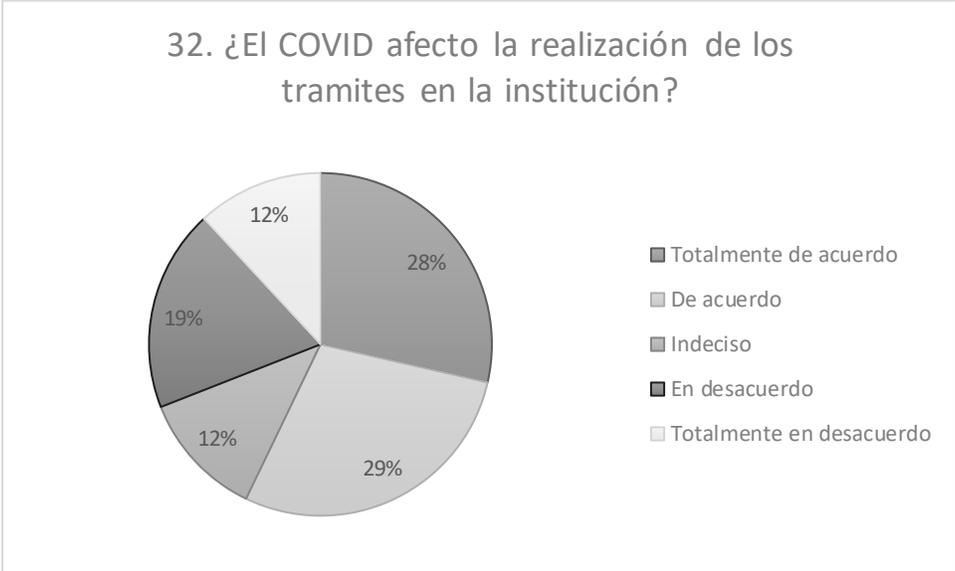
Gráfica 35. Importancia de las herramientas tecnológicas en las actividades diarias.



Fuente: elaboración propia.

Por cuanto hace a la importancia de que la dependencia cuente con las herramientas necesarias para lograr así una implementación adecuada de las tecnologías en la realización de las actividades diarias los servidores públicos dijeron que son muy importantes (76%) e importantes (24%).

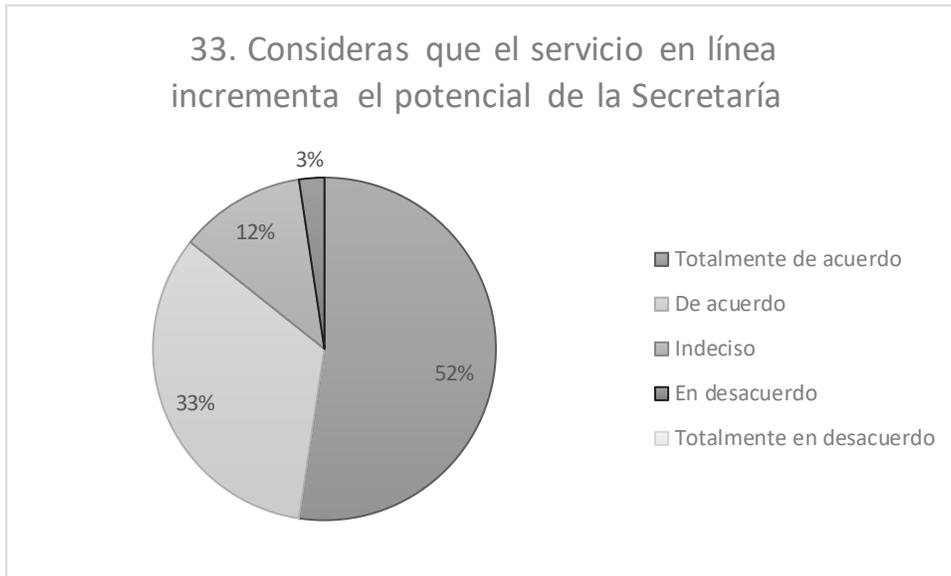
Gráfica 36. Afectación a los tramites durante el COVID.



Fuente: elaboración propia.

Los empleados de la Secretaría de las Mujeres entorno a la pregunta de si el COVID afecto la realización de los tramites en la dependencia dijo estar totalmente de acuerdo (28%), seguido de (28%) de acuerdo, seguido de (19%) manifiesta estar en desacuerdo, un (12%) menciona estar totalmente en desacuerdo e indeciso.

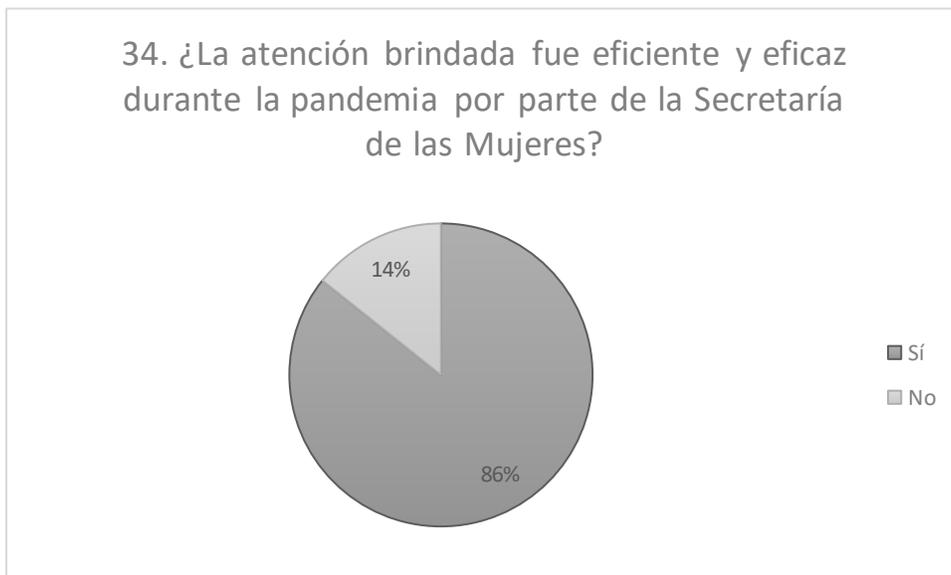
Gráfica 37. Servicios en línea.



Fuente: elaboración propia.

Es notorio ver que Los servidores públicos piensan que el servicio en línea incrementa el potencial de la Secretaría puesto que el (52%) estuvo totalmente de acuerdo, un (33%) de acuerdo, mientras que un (12%) se encuentra indeciso y un (3%) está en desacuerdo.

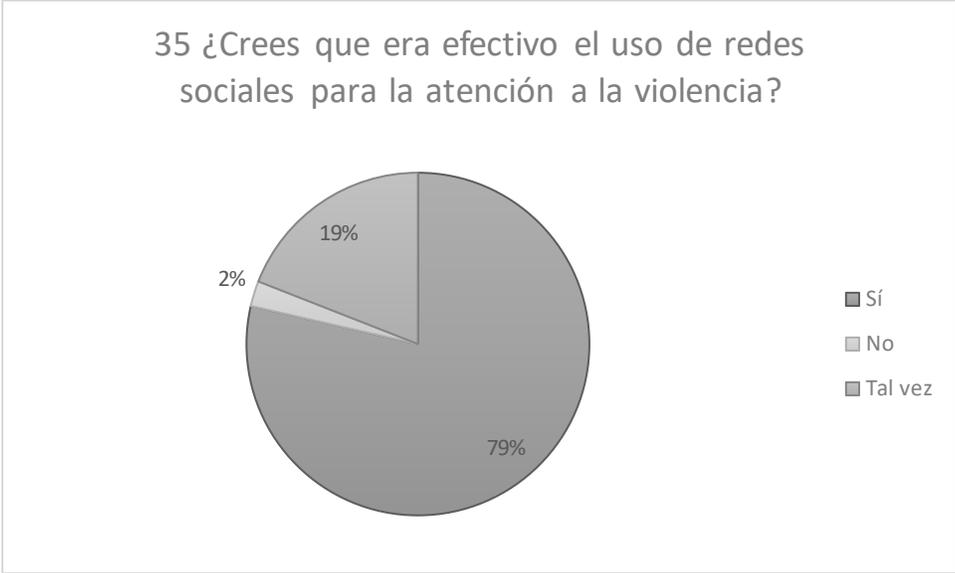
Gráfica 38. La atención fue eficiente y eficaz durante pandemia.



Fuente: elaboración propia.

De los resultados obtenidos podemos ver que la mayor parte del personal manifestó que la atención brindada durante la pandemia por la Secretaría de las Mujeres si (86%) fue eficiente y eficaz, mientras que hay quienes dicen que no (14%).

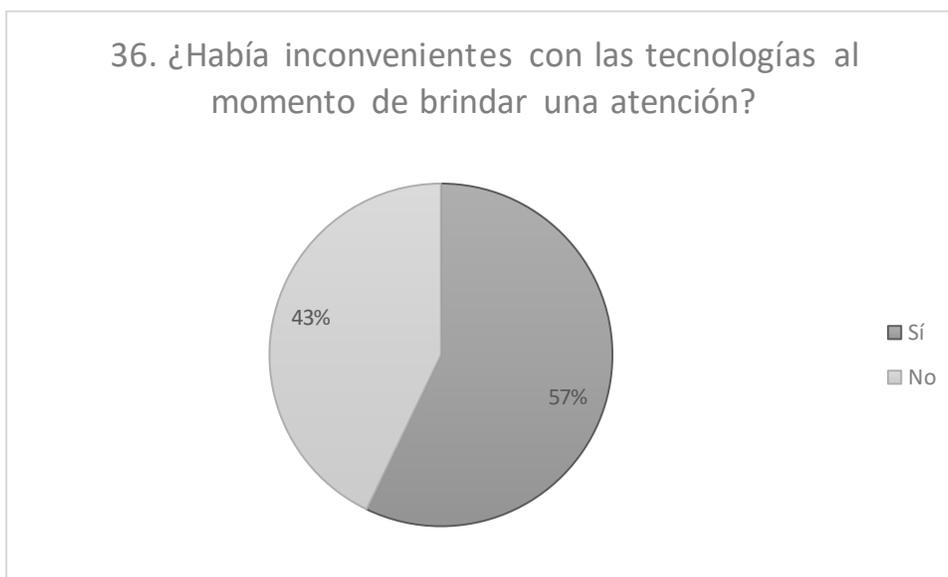
Gráfica 39. Efectividad de las redes sociales para la atención.



Fuente: elaboración propia.

Al cuestionar a los servidores públicos sobre si el uso de redes sociales era efectivo para la atención a la violencia más de la mitad dijo que sí (79%) pero el (19%) dijo que tal vez y un (2%) menciona que no. El uso de redes sociales es muy importante para una institución, ya que por medio de estas se puede brindar mucha información entorno aún tema.

Gráfica 40. Inconvenientes con la TIC.



Fuente: elaboración propia.

Al realizar las actividades de la Secretaría con las tecnologías para brindar una atención lo servidores públicos manifestaron que si (57%) tenían o presentaban inconvenientes con estas para lograr dar el servicio. Mientras que el (43%) dijo que no presento inconveniente alguno.

5.4 Descripción de variables.

Los resultados se analizaron a través de las fórmulas estadísticas de Excel 2021 debido a que no se cuenta con el programa SPSS por lo que se determinaron de manera manual con el programa Excel las correlaciones, así como las descripciones del fenómeno.

Según (Martínez Ortega , Tuya Pendás, Martínez Ortega , Pérez Abreu , & Casanovas, 2009) una correlación expresa el grado de asociación entre dos variables, según el sentido de la relación de estas en términos de aumento o disminución.

La correlación de Pearson es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón. Se le conoce también como “coeficiente producto-momento”.

Entonces podemos decir que la correlación es una prueba estadística para ver la relación que existe entre variables determinadas en un trabajo de investigación. Los distintos tipos de correlaciones que existen son:

1) Correlación positiva

Una variable aumenta cuando la otra también aumenta. El valor del coeficiente de correlación está entre 0 (no incluido) y 1 (incluido), (Szmids & Kacprzyk, 2010).

2) Correlación negativa

Cuando una variable aumenta la otra disminuye, y al revés, si una variable disminuye la otra aumenta. El valor del coeficiente de correlación está entre -1 (incluido) y 0 (no incluido), (Szmids & Kacprzyk, 2010).

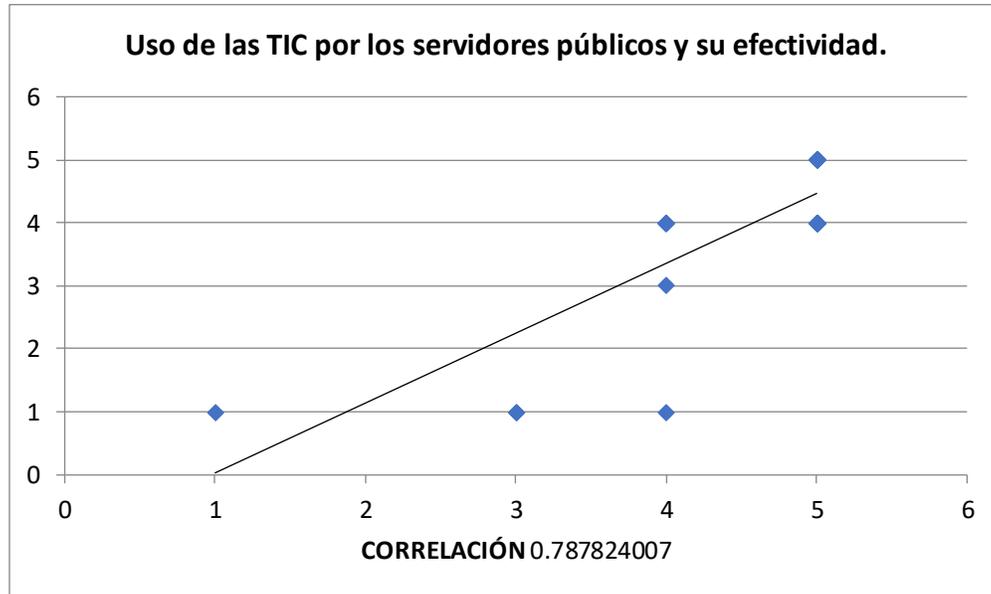
3) Correlación nula

No existe ninguna relación entre las dos variables. El coeficiente de correlación es igual a 0, (Szmids & Kacprzyk, 2010).

En esta correlación se analizaron las variables objeto de estudio de este trabajo de investigación de las cuales nos pudimos dar cuenta que la que más impacta es la eficacia en la utilización de las herramientas tecnológicas con un valor de 0.87913228 sobre las demás, de la cual podemos darnos cuenta de la suma importancia que tienen los tramites electrónicos para lograr la efectividad gubernamental de una institución. Seguido de la preparación de los funcionarios públicos en el uso de las TIC y su efectividad con un valor correlacional del 0.83435324. Seguido del uso de las TIC por los servidores públicos con

0.7878824007 y después la inclusión de las TIC con 0.75880258, tan es así que todas tienen una correlación positiva.

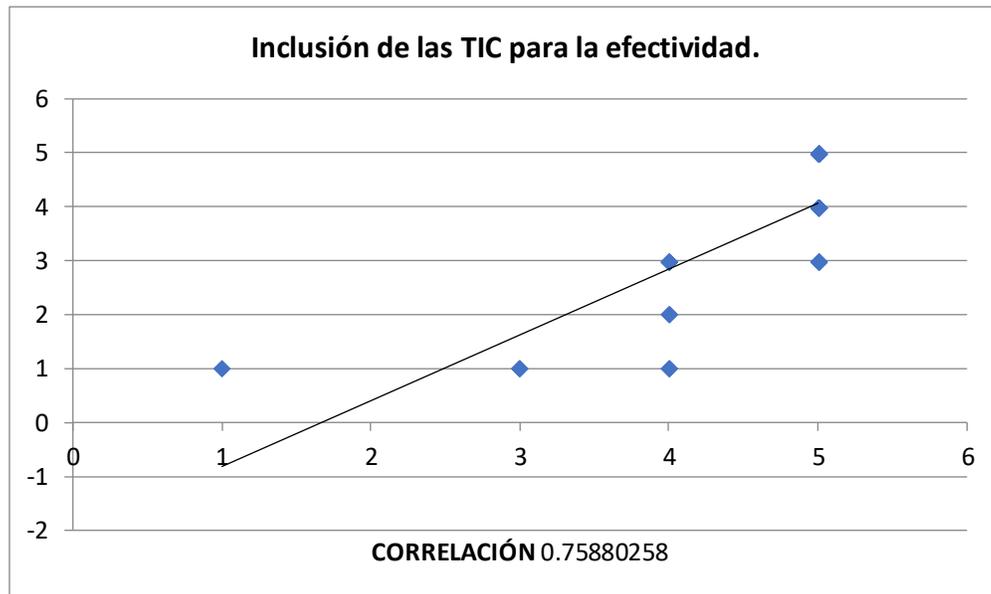
Gráfica 41. Uso de las TIC por los servidores público y su efectividad.



Fuente: elaboración propia.

El tipo de correlación existente entre las variables es positiva toda vez que tiene una correlación con valor de 0.7 la cual está dentro del margen mencionado que oscila entre 0 a 1, respecto del uso de las TIC para lograr la efectividad en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca. Las cuales tienen un impacto directo una sobre la otra.

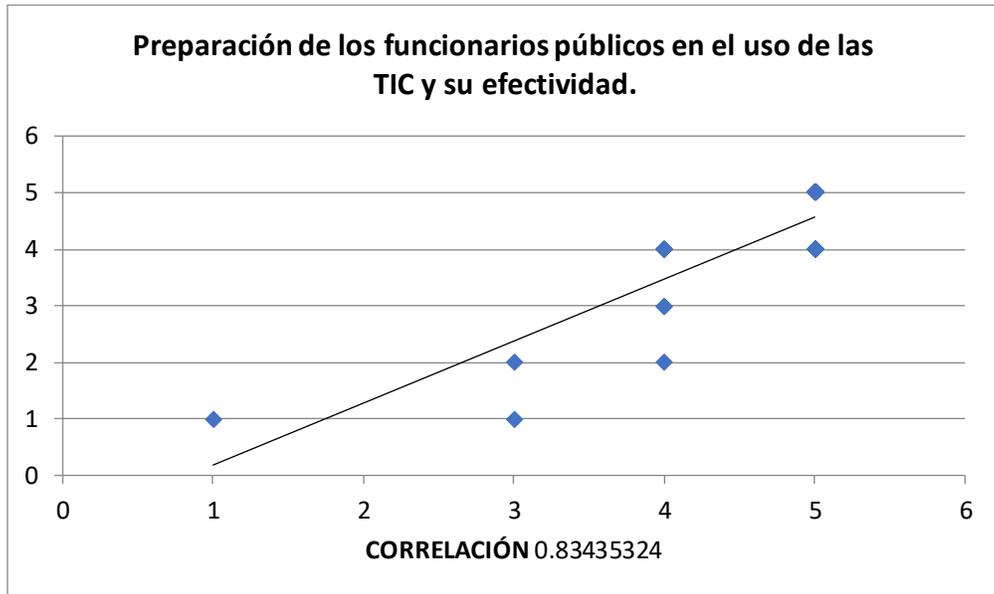
Gráfica 42. Inclusión de las TIC para la efectividad.



Fuente: elaboración propia.

Como podemos observar en la gráfica la correlación existente entre las variables de inclusión de las TIC para la efectividad es una correlación positiva ya que tiene un valor de 0.7, la cual se encuentra dentro del margen de 0 a 1. Siendo así que el impacto que tiene entre ambas es directo.

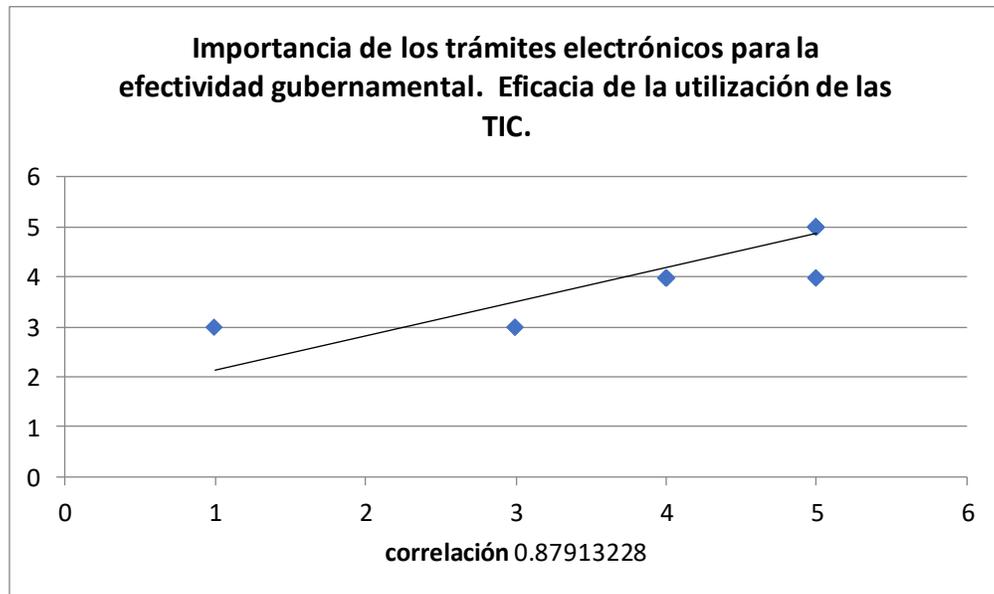
Gráfica 43. Preparación de los funcionarios públicos en el uso de las TIC y su efectividad.



Fuente: elaboración propia.

Derivado del análisis de la gráfica podemos observar que las variables tienen un impacto directo en la preparación de los funcionarios públicos en el uso de las TIC sobre la efectividad teniendo así una correlación positiva, pues los datos obtenidos están entre 0 a 1 los cuales se encuentran dentro de la correlación positiva.

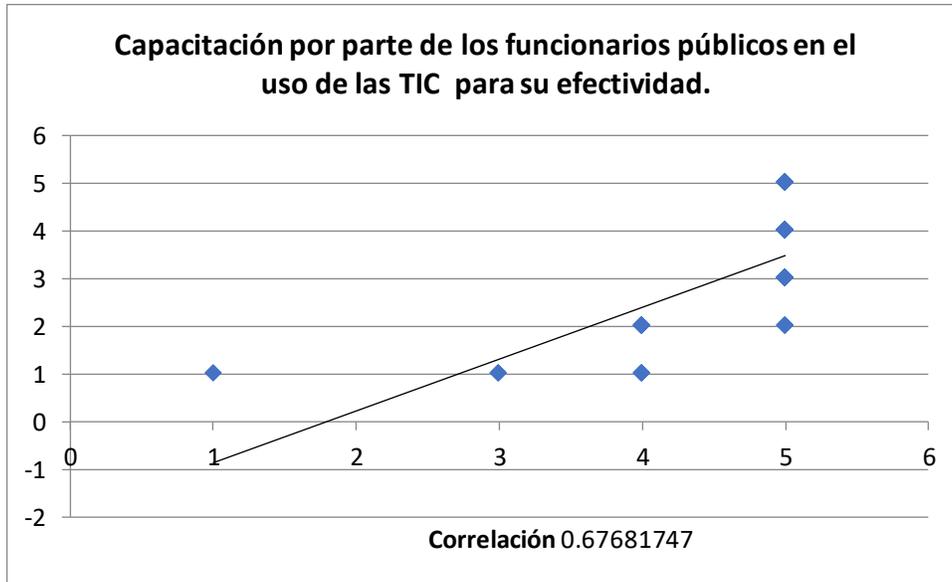
Gráfica 44. Importancia de los trámites electrónicos para la efectividad gubernamental. Eficacia de la utilización de las TIC.



Fuente: elaboración propia.

El impacto que existe en la importancia de los trámites electrónicos para la efectividad gubernamental es un impacto directo, pues su correlación está en 0.7 lo cual es una correlación positiva.

Gráfica 45. Capacitación por parte de los funcionarios públicos en el uso de las TIC para su efectividad.



Fuente: elaboración propia.

La correlación existente entre la capacitación por parte de los funcionarios públicos en el uso de las TIC para su efectividad es una correlación directa y positiva, pues el resultado dado es de 0.6 el cual se encuentra dentro de los valores para considerarla positiva.

Capítulo VI Conclusiones.

De la investigación realizada podemos concluir que el uso de las TIC hoy en día tiene un papel muy importante dentro de la Secretaría de las Mujeres de Apodaca para la atención a la violencia, puesto que por medio de estas se puede atender, guiar y dar seguimiento a las usuarias que han sufrido violencia alguna vez en su vida. Las TIC sirven para lograr la eficiencia, eficacia y rapidez del trabajo, son una herramienta que al usarlas correctamente brindan un gran potencial, y sobre todo amplían considerablemente las posibilidades de la comunicación. De las herramientas tecnológicas con mayor uso dentro de la Secretaría son el internet, redes sociales, celular y computadoras. Con este resultado se pudo dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación ¿Con cuales herramientas tecnológicas contaba la Secretaría de las Mujeres de Apodaca en el Estado de Nuevo León para atender a las Mujeres víctimas de violencia?

Aunque cabe destacar que en un inicio la Secretaría no tenía tanta inclusión de las tecnologías si no fue hasta que tras con el paso del COVID fue cuando se dio un despunte en su uso, logrando un cambio radical en su forma de trabajo de atención a las usuarias. Pues se vieron obligados a migrar a las atenciones en línea o digitales esto por medio de llamadas telefónicas o video llamadas y para lograrlo fue necesario hacer uso de las tecnologías de la información y comunicación. Pero este cambio fue un reto digámoslo así, ya que no fue tan fácil el proceso de adaptación de los servidores públicos y de las usuarias; en base a este resultado pudimos cumplir con los objetivos de analizar de qué manera se utilizaron e incluyeron las herramientas tecnológicas en la atención a la violencia en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca en el Estado de Nuevo León, puesto que nos dimos cuenta de primera mano con información brindada por parte de los servidores.

También cabe aclarar que en cuanto a lo teórico los empleados de la Secretaría de las Mujeres tienen una noción de lo que es el concepto de las tecnologías, pero en la práctica presentan dificultades al momento de hacer uso de estas en sus actividades diarias, pues derivado de las respuesta obtenidas manifestaban que les costó trabajo en un inicio el poder usar plataformas de comunicación por ejemplo zoom esto por el lado de los empleados, ahora bien por el lado de las usuarias se presentaba el inconveniente de que algunas de estas no podían utilizar el celular para realizar una video llamada ya sea por zoom o WhatsApp, cosa que imposibilitaba cumplir con su labor. Así mismo los servidores públicos manifestaron que no reciben capacitaciones con relación al uso de las tecnologías de la

información y comunicación, el conocimiento obtenido es el que obtienen sobre la marcha o bajo enseñanzas de los mismos compañeros de trabajo.

En torno a la atención a la violencia en la Secretaría de las Mujeres bueno en un principio se manejaba todo de manera presencial, pero cuando vino el COVID se tuvo que cambiar la forma de atención a la virtualidad, proceso que afecto a ambas partes involucradas por un lado las usuarias y por el otro los servidores públicos ambos tuvieron que ir aprendiendo sobre la marcha.

De los inconvenientes que se presentan entorno a las tecnologías en la Secretaría de las Mujeres se encuentra en primer lugar el internet, porque manifestaron que se cae, se va, es insuficiente para todo el personal o tiene mucha interferencia lo cual repercute en la realización de las actividades; en segundo lugar la falta de equipos actualizados, ya que los equipos con los que cuentan no tienen las capacidades necesarias para poder realizar el trabajo y en algunas ocasiones los empleados se ven en la necesidad de usar sus equipos personales como son computadoras y/o teléfonos celulares; y en tercer lugar las líneas telefónicas, que de las varias líneas que hay solo funciona 1 o 2 lo cual presenta inconvenientes al momento de brindar una atención en línea puesto que tienen que esperar a que se desocupe dicha línea. En conclusión, no se cuenta con las herramientas necesarias para el uso de las tecnologías en su trabajo.

Con relación a la efectividad de las herramientas tecnológicas para el cumplimiento de los objetivos institucionales se puede decir que hoy en día las TIC pasan a ocupar un papel muy importante en la ayuda de los logros de la institución puesto que por medio de ellas se puede brindar la atención, tan es así que el COVID y sus medidas no fueron motivo de impedimento para lograr los objetivos institucionales de la Secretaría de las Mujeres debido a que con el apoyo de las tecnologías se puede seguir brindando la atención y dar difusión en relación al tema de la violencia. Con esta información obtenida se pudo dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Las herramientas tecnológicas con las que contaban la dependencia al inicio de la pandemia fueron suficientes para dar cumplimiento a sus objetivos institucionales?

Por otro lado, la eficacia de las TIC en la atención a la violencia fue buena, puesto que se vio la manera de seguir brindando el servicio a pesar de las adversidades presentadas a nivel mundial con esta pandemia que paralizó al mundo entero, logrando cambios en la sociedad e instituciones tanto públicas como privadas, un ejemplo de ello la Secretaría de

las Mujeres de Apodaca. En base a estos resultados se pudo cumplir con el objetivo de analizar si utilizaron nuevas herramientas tecnológicas durante la pandemia para seguir brindando servicios a la ciudadanía.

Actualmente la Secretaría de las Mujeres ha apostado más por el uso de las tecnologías mediante el uso de redes sociales como Facebook, Instagram y Tik Tok medios por los cuales suben y difunden capsulas informativas sobre los servicio con que cuentan que son jurídicos, psicológico y trabajo social; de igual forma suben videos de los distintos talleres que dan; y a su vez brindan atención a usuarias por medio de WhatsApp, Facebook y Zoom cuando la usuaria lo solicita ya sea porque no puede ir a las instalaciones o se siente más cómoda con el servicio en linea. Es aquí donde podemos darnos cuenta cuán importante son las tecnologías, que estas a su vez pueden ayudar a combatir y erradicar la violencia que existe, mediante la difusión de la información, creando una ventaja para cerrar esa brecha que existe en torno a la violencia. Y en base a estos resultados se pudo dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación: ¿Fue necesaria la implementación de nuevas herramientas tecnológicas durante la pandemia para seguir brindando los servicios para la atención a Mujeres víctimas de violencia?

6.1 Recomendaciones.

De la investigación realizada en la Secretaría de las Mujeres de Apodaca en el Estado de Nuevo León en torno al tema de las tecnologías en la atención a la violencia se presentan las siguientes recomendaciones.

- Recomendaciones desde el punto metodológicas:

Queda abierta la posibilidad de estudiar este tema de las tecnologías de la información y comunicación en la administración pública en otras instituciones, dependencias e incluso áreas, es un tema relevante en cuanto a la forma de brindar eficacia y eficiencia en los trámites, desde luego se podría investigar bajo otra metodología ya sea más avanzada o no.

- Recomendaciones desde el punto de vista académico:

Invito a la Maestría en Gobierno y Administración Pública perteneciente a la Universidad Autónoma de Nuevo León, compañeros o colegas a seguir investigando y profundizando sobre el tema de trabajo en la presente tesis, puesto que debemos lograr que las

dependencias e instancias vean y usen el plus que hay en las tecnologías de la información y comunicación al momento de hacer más digitales sus trámites u atenciones.

- Recomendaciones practicas:

Las recomendaciones que se aportan a la Secretaría de las Mujeres de Apodaca son:

- Seguir con la migración de los servicios en línea, ya que por medio de esta se podrá mejorar la eficiencia y rapidez de los servicios brindados.
- Dar capacitaciones a todo el personal en torno al tema del uso de las TIC de forma general.
- Brindar capacitaciones al personal que atiende de primera mano la atención a usuarias víctimas de violencia en relación con las TIC y la atención a la violencia.
- Dotar del equipo necesario, para no tener que usar los equipos personales en la realización del trabajo.
- Verificar que todas las líneas telefónicas estén funcionando para lograr una mayor y mejor atención.
- Disponer de una red de banda ancha estable y que soporte la conexión de todo el personal que labore en la instalación.
- Crear una página web de la Secretaría de las Mujeres con un monitoreo constante.

Referencias

- Aguilera Izaguirre, G. (2008). El gobierno electrónico en México. *CienciaUAT*.
- AIG. (s.f.). *Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental*. Obtenido de Republica de Panamá, Gobierno Nacional.
- Andersen, D., & Dawes, S. (1991). *Government Information Management*. A. Englewood Cliffs, NJ.: Prentice Hall.
- Anguita, J., Labrador, J., Campos, J., Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. Madrid: Atención primari.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Avila Barrios, D. (2014). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Scielo Mexico*, 11(24), pp. 263-288.
- Batista, C. (2003). *TICs y Buen Gobierno: La contribución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación al Gobierno Local en América Latina*. Brasilia: Universidad de Brasilia.
- Bell, S., & Wood-Harper, A. (1998). *Rapid Information Systems*. London: McGraw Hill,.
- Bertram, D. (2008). *Likert Scales... are the meaning of life*. Obtenido de <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina/topic-dane-likert.pdf>
- Blanco, N. (2000). *Instrumentos de Recolección de Datos Primarios*. Maracaibo: Dirección de Cultura de la Universidad de Zulia.
- Blasco, J., & Pérez, J. (2007). *Metodología de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte: ampliando horizontes*. España: Club Universitario.
- Bobbio, N. (2002). *Sistema de Información Legislativa*. Obtenido de Diccionario de Política: <http://sil.gobernacion.gob.mx/Glosario/definicionpop.php?ID=113#:~:text=Gobierno&text=En%20el%20contexto%20del%20Estado,el%20ejercicio%20del%20poder%20pol%C3%ADtico>.
- Carreño Knappe, J. H. (2010). *El uso de las TICs y las competencias profesionales en la licenciatura en Contaduría Pública*. Oaxaca: Instituto Tecnológico de Oaxaca.
- CEPAL, C. E. (2020). *El desafío social en tiempos del COVID-19. Informe Especial COVID-19, n.º 3*. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45527/5/S2000325_es.pdf
- CIDH. (2020). Comisión Interamericana de Derechos Humanos. págs. <https://www.oas.org/es/cidh/prensa/comunicados/2020/074.asp?fbclid=IwAR08J3J0S-WT9I3KlSkcGKL8-rg8gJc6Fp7kVvruADCm6yRPqSzhUdEjg0>. Obtenido de La CIDH hace un llamado a los Estados a incorporar la perspectiva de género en la respuesta a la pandemia del COVID-19 y a combatir la violencia sexual e intrafamiliar en este contexto.

- CIM. (2020). *Comisión Interamericana de Mujeres*. Obtenido de <http://www.oas.org/es/cim/docs/ArgumentarioCOVID19-ES.pdf>
- Clinton, W., & Gore, A. (22 de Febrero de 1993). *Technology for America's Economic Growth, a New Direction To Build Economic Strength*. Oficina Ejecutiva del Presidente, Washington, DC. Obtenido de ERIC: <https://eric.ed.gov/?id=ED355929>
- Collera, V. (08 de Abril de 2018). Estonia, el primer país digital del mundo. *El País*.
- Cortes, M. (2020). *Coronavirus como amenaza a la salud pública*. Chile: Revista médica Chile.
- DGMA. (2020). *Dirección General de la Mujer de Apodaca*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=aT9ZoP1IFbl>
- DGMA. (2020). *Dirección General de la Mujer de Apodaca*. Obtenido de http://apodaca.gob.mx/dwfiles/_NuevaTransparencia_/informacion_interes/Adjuntos%20Respuesta%20Solicitud%20191112322000002/proyecto%202020.pdf
- Díaz de Rada, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Pozuelo de Alarcón, España: Esic.
- El Gobierno de Nuevo León*. (s.f.). Obtenido de <https://www.scribbr.es/normas-apa/ejemplos/fuentes-de-internet-sin-autor-fecha-o-titulo/>
- Elizalde, R. (23 de Diciembre de 2022). Femicidios pegan a Nuevo León en 2022. *Posta*.
- Entrevista1. (2023). "La atención de la violencia de género a través del uso de las tecnologías". (S. C. Ivette, Entrevistador)
- Entrevista10. (2023). "La atención de la violencia de género a través del uso de las tecnologías". (S. C. Ivette, Entrevistador)
- Entrevista11. (2023). "La atención de la violencia de género a través del uso de las tecnologías". (S. C. Ivette, Entrevistador)
- Entrevista11. (2023). "La atención de la violencia de género a través del uso de las tecnologías". (S. C. Ivette, Entrevistador)
- Entrevista12. (2023). "La atención de la violencia de género a través del uso de las tecnologías". (S. C. Ivette, Entrevistador)
- Entrevista2. (2023). "La atención de la violencia de género a través del uso de las tecnologías". (S. C. Ivette, Entrevistador)
- Entrevista3. (2023). "La atención de la violencia de género a través del uso de las tecnologías". (S. C. Ivette, Entrevistador)
- Entrevista4. (2023). "La atención de la violencia de género a través del uso de las tecnologías". (S. C. Ivette, Entrevistador)
- Entrevista4. (2023). "La atención de la violencia de género a través del uso de las tecnologías". (S. C. Ivette, Entrevistador)

- Entrevista5. (2023). "La atención de la violencia de género a través del uso de las tecnologías". (S. C. Ivette, Entrevistador)
- Entrevista6. (2023). "La atención de la violencia de género a través del uso de las tecnologías". (S. C. Ivette, Entrevistador)
- Entrevista7. (2023). "La atención de la violencia de género a través del uso de las tecnologías". (S. C. Ivette, Entrevistador)
- Entrevista8. (2023). "La atención de la violencia de género a través del uso de las tecnologías". (S. C. Ivette, Entrevistador)
- Entrevista9. (2023). "La atención de la violencia de género a través del uso de las tecnologías". (S. C. Ivette, Entrevistador)
- Esatragia Digital Nacional, 2021-2024. (06 de 09 de 2021). ACUERDO por el que se expide la Estrategia Digital Nacional 2021-2024. *DOF*.
- Estrada, E. (10 de Noviembre de 2021). La primera Secretaría de las Mujeres de Apodaca. (L. Rangel, Entrevistador) Obtenido de Reporte Indigo: <https://www.reporteindigo.com/reportes/la-primer-secretaria-de-las-mujeres-en-apodaca/>
- Fernández, P., & Pértegas Díaz, S. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. España: Universidad de La Laguna.
- Flores, J., García, E., & Rodríguez, G. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Ediciones Aljibe.
- Furtín, M. (2019). *Administración Pública*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/administracion-publica.html>
- Galeano, M. M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín, Colombia : Universidad EAFIT.
- Galindo Camacho, M. (2000). *La administración pública de los municipios. Su marco jurídico. En teoría de la administración pública*. México: Porrúa. Obtenido de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf?sequence=1>
- Gil - García, J. R., Mariscal Avilés, J., & Ramírez Hernández, F. (2008). Gobierno electrónico en México. *TELECOM-CIDE*.
- Gil, E. (2002). *Identidad y Nuevas Tecnologías*. Obtenido de <http://www.voc.edu/web/esplart/gil0902/htm>
- gob.mx, b. (24 de Agosto de 2015). *Gobierno de México*. Obtenido de <https://www.gob.mx/blog/articulos/que-es-el-gobierno-electronico?idiom=es>
- Gobierno", A. L. (2022). *Apodaca La Gran Ciudad "Primer Informe de Gobierno"*. Apodaca.
- GOL, A. P. (2002). *Annual Public Report*.

- GOL, A. P. (2003).
- Gonzalez Ochoa, A. L., Machado Ramírez , J. G., Talavera Hernández , M. E., & Sevilla Rizo, A. (20 de Enero - Marzo de 2020). *Revista Científica de FAREM-Estelí, Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*. Obtenido de Influencias de las TIC en el proceso administrativo: <https://www.camjol.info/index.php/FAREM/article/download/9608/10995?inline=1>
- Guerrero, G., & Guerrero, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: Patria.
- Hernández Sampieri , R., & Mendoza Torres , C. (2018). *Metodología de la Investigación, Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. (Primera edición ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, A. (2000). *Concepto de TIC: Tecnología de la Información y la Comunicación*. Obtenido de Economiatic: <https://economiatic.com/concepto-de-tic/>
- Homburg. (2005). *Understanding E-Government: Information*. Oxford: Oxford University Press.
- Hurtado de la Barrera, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: SYPAL.
- IDTMex, T. S. (2020). Índice de Desarrollo TIC en México: la brecha digital pendiente. *U-GOB*.
- IMMA. (2022). *Instituto Muicipal de la Mujer de Apodaca*. Obtenido de <https://www.immujerapodaca.gob.mx/quienes-somos.html>
- IPM. (2022). *Índice de Paz México* . Obtenido de <https://www.indicedepazmexico.org/violencia-de-genero#:~:text=A%20nivel%20nacional%2C%20la%20tasa,cada%20100%2C000%20habitantes%20a%20177>.
- Jarque, C. (1999). El Desarrollo Informatico en la Administración Pública . "*Revista de Administración Pública*" Ed. INAP, México.
- K. Sakurai, H. Nishigori, T. Nishigori, S. Mizuno, T. Obara, N. Iwama, & et al. (2017). *Incidence of domestic violence against pregnant females after the great earthquake in Miyagi prefecture: The Japan environment and children's study*. Disaster Med Public Health Prep.
- LGAMVLV. (7 de Febrero de 2007). *Camara de Diputados del Congreso de la Unión* . Obtenido de Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia : https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/209278/Ley_General_de_Acceso_de_las_Mujeres_a_una_Vida_Libre_de_Violencia.pdf
- López, L. (1998). Analisis Comparativo del Uso de la Información en la Administración Pública: aplicaciones Sustantivas vs Administrativas. *Resvista de Administración Pública, INAP, México*.
- Martínez Ortega , R., Tuya Pendás, L., Martínez Ortega , M., Pérez Abreu , A., & Casanovas, A. (2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización* . Habana: Revista Habanera de Ciencias Médicas.
- Martínez, A. (26 de Octubre de 2022). Llegan a récord los feminicidios en Nuevo León con 80 en 2022. *Periodismo Verdad Luces del Siglo* .

- Mejía, T. (2017). *Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos*. Obtenido de Liferder.com: <https://www.liferder.com/investigacioncorrelacional>
- México, O. G.-1. (2022). *Observatorio Género y COVID-19 en México*. Obtenido de <https://observatoriogeneroycovid19.mx/tema/violencia-familiar-y-refugios/>
- Montes, M. P. (2 de Diciembre de 2022). *Alcaldes de México*. Obtenido de Estados y municipios con mayor número de feminicidios: <https://www.alcaldesdemexico.com/notas-principales/estados-y-municipios-con-mayor-numero-de-feminicidios/#:~:text=De%20enero%20a%20octubre%20de%202022%2C%20un%20total%20de%20388,Ciudad%20de%20M%C3%A9xico%20con%209.>
- Montes, M. P. (12| de Octubre de 2022). *Alcaldes de México* . Obtenido de <https://www.alcaldesdemexico.com/notas-principales/estados-y-municipios-con-mayor-numero-de-feminicidios/>
- MPAyPMVVFyG. (2020). *Gobierno de Nuevo León* . Obtenido de Manuel Para la Atención y Protección de Mujeres Víctimas de Violencia Familiar y/o de Género en el periodo de aislamiento o confinamiento voluntario durante la pandemia COVID-19 en el Estado de Nuevo León.: <https://www.tee-nl.org.mx/images/manualparaactuacionyproteccioncovid2.pdf>
- Mujica, M. (2000). Nuevas estrategias para gerencia, una visión epistemologica. *UNESR*.
- Municipios.Mx. (2020). *Todos los municipios de México*. Obtenido de <http://www.municipios.mx/nuevo-leon/apodaca/>
- Murray R., S., & Larry J., S. (2005). *Estadística* . México: Mc Graw Hill.
- Navarrete, J. M. (2000). *Google Académico*. Obtenido de El muestreo en la investigación cualitativa: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/download/6851/6062>
- Nuevo León, G. (4 de Marzo de 2022). *Gobierno de Nuevo León*. Obtenido de <https://www.nl.gob.mx/boletines-comunicados-y-avisos/reforzara-gobierno-del-estado-acciones-para-erradicar-violencia-en>
- Nuevo León, G. (2022). *Gobierno de Nuevo León* . Obtenido de <https://www.nl.gob.mx/campanas/ayuda-mujeres-victimas-de-violencia-de-genero-durante-covid-19>
- Ochoa, X., & Cordero, S. (2002). *Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Obtenido de <http://www.ruv.itesm.mx/especiales/citela/documentos/material/módulos/módulos2/contenidooii.htm>
- OMS. (13 de Mayo de 2021). *Organización Mundial de la Salud* . Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/coronavirus-disease-covid->

- Ripalda Yáñez, J. F. (2019). *El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública*. Obtenido de Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.: <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez Peñuelaz, M. A. (2010). *Métodos de investigación*. Culiacán, México : Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de la investigación*. Caracas, Venezuela : Panapo.
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación (6a. ed.)*. Mc Graw Hill.
- Sampieri, R. H., Fernández , C., & Baptista , P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Sandoval Almazán, R., & Gil García, J. (2008). *Construyendo un índice de funcionalidad para el gobierno electrónico: una primera evaluación de los portales estatales en México*. Obtenido de Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67602102>
- Sauer, C. (1993). *Why information systems fail: a case study approach*. Henley-on-Thames: Alfred Waller Limited.
- Schwartz, H., & Jacobs, J. (1984). *Sociología cualitativa. Método para la reconstrucción de la realidad*. México : Trillas.
- Šimonović, D. (2020). *Las dos pandemias: Violencia contra las mujeres en México en el contexto del COVID-19*.
- SINGAPORE, G. (s.f.). *Singpass*. Obtenido de <https://www.tech.gov.sg/products-and-services/singpass/>
- Skidmore, S. (1997). *Introducing system analysis*. London: Macmillan.
- Statista. (2021). *Número de casos confirmados por coronavirus (COVID-19) en América Latina y el Caribe al 19 de octubre de 2021, por país*. America Latina . Obtenido de <https://es.statista.com/estadisticas/1105121/numero-casos-covid-19-america-latina-caribe-pais/>
- Szmidt, E., & Kacprzyk, J. (2010). *"The Spearman rank correlation coefficient between intuitionistic fuzzy sets*. Londres, Reino Unido : IEEE International Conference Intelligent Systems.
- Taylor , S., & Bogdan, R. (1984). *"La observación participante en el campo". Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós Ibérica.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires : Paidós.
- Thompson , A., & Strickland, A. (2004). *Administración Estratégica*. México: Mc Graw Hill.
- Velasco Sánchez, E. (2008). el éxito en la introducción de nuevos sistemas de información tecnológicamente avanzados ha probado ser decepcionante en la mayoría de los casos:

problemas de diseño, costos que rebasan los presupuestos, sistemas abandonados, entre otros. En la reducción . *Revista de Administración Pública* .

Viiik, L. (2018). Estonia, el primer país digital del mundo. *El País*.

Wilsong, E. (27 de Noviembre de 2014). *Importancia de las TIC'S en la Administración Pública*.
Obtenido de <https://elizabethwilsong.wordpress.com/>

Anexos

Encuesta.



Encuesta "La Atención de la Violencia de Género a través del uso de las tecnologías"

Toda la información recabada será utilizada con fines académicos

saci9440@gmail.com (no se comparten) [Cambiar cuenta](#)

*Obligatorio

Género *

Mujer

Hombre

Edad *

18 - 25 años

26-30 años

31 - 40 años

41 -45 años

46 o más

Otros: _____

Escolaridad *

Bahillerato

Licenciatura

Maestría

Doctorado

Uso de las tecnologías

1. Que tan importante es el uso de tecnologías para la realización de su trabajo *

- Muy importante
- Importante
- Moderadamente importante
- Poca importancia
- Sin importancia

2. Que tanto utiliza las tecnologías en su día a día laboral *

- Muy frecuente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

3. Considera que el uso de las herramientas tecnológicas pueden ayudar a combatir la violencia de género *

- Sí
- No

4. Crees que el uso tecnologías son una ventaja para la disminución de la violencia de género *

- Sí
- No

5. Crees que las tecnologías son una desventaja para la atención de las usuarias víctimas de violencia *

- Sí
- No

6. Se cuenta con un portal de atención virtual de la Secretaría *

- Sí
- No

7. ¿Cuál es el dominio de habilidades que tiene en el manejo de las tecnologías? *

- Bueno
- Regular
- Malo

8. ¿Reciben capacitaciones entorno al uso de las tecnologías? *

- Sí
- No

9. ¿Cómo consideras que son las capacitaciones con relación a las tecnologías? *

- Buenas
- Regular
- Malas

10. ¿Cómo considera el uso de las tecnologías en su entorno laboral? *

- Bueno
- Regular
- Malo

11. Señale de las siguientes herramientas tecnológicas cuales se utilizaron en la Secretaría *

- Internet
- Redes sociales
- Celular
- Teléfono fijo
- Tablet
- Computadoras
- Compartir documentos (Google Drive, Icloud, Dropbox y SkyDrive.)
- Uso de blogs
- Desarrollo de audio- videos
- Software (programas) de calidad
- Plataformas de interacción con usuarias

12. De las siguientes herramientas tecnológicas señale las que se incluyeron en la pandemia *

- Atención telefónica
- Internet estable
- Equipo electrónico de calidad
- Video llamadas
- Comunicación vía redes sociales
- Creación de plataformas
- Creación de aplicaciones (app)
- Software (programas) de calidad

13. De las siguientes herramientas señale cuales considera que son las que eficientizan su trabajo *

- Internet
- Redes sociales
- Celular
- Teléfono fijo
- Tablet
- computadoras
- Compartir documentos (Google Drive, Icloud, Dropbox y SkyDrive.)
- Uso de blogs
- Software (programas) de calidad
- Plataformas de interacción con usuarios

Inclusión de las tecnologías

14. La función de los servidores públicos está basada en el uso de las tecnologías para garantizar los servicios. *

- Muy frecuente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

15. Disponen de una red pública de banda ancha que les permite a los ciudadanos interactuar con los servicios que ofrecen. *

- Muy frecuente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

16. La formación de los funcionarios públicos a través de una red de internet impacta el crecimiento de la institución. *

- Muy frecuente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

17. El disponer de una red pública de banda ancha genera procesos de innovación. *

- Muy frecuente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

18. ¿Es importante la formación de un gobierno electrónico que incremente la calidad de los servicios brindados por los funcionarios públicos? *

- Muy importante
- Importante
- Moderadamente importante
- De poca importancia
- Sin importancia

19. ¿Disminuyo o aumento la cantidad de mujeres atendidas con el confinamiento? *

- Disminuyo
- Aumento

Efectividad de las herramientas tecnológicas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

20. Es de suma relevancia utilizar las redes sociales para comunicarse con los usuarios que atiende la Secretaría de las Mujeres *

- Muy importante
- Importante
- Moderadamente importante
- De poca importancia
- Sin importancia

21. Para la Secretaría de las Mujeres la etapa pandémica fue un impedimento para cumplir con sus objetivos *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

22. El uso de las tecnologías ayuda a cumplir con los objetivos institucionales. *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

23. ¿El portal de la Secretaría de las Mujeres para realizar un trámite en línea es amigable al usuario? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

24. ¿Pudo mantener la continuidad de su trabajo durante la pandemia? *

- Casi siempre
- Usualmente
- Ocasionalmente
- Usualmente no
- Casi nunca

25. ¿Consideras que fueron eficientes las herramientas con las que contaban? *

- Sí
- No

26. ¿Cómo consideras que fue el servicio brindado antes de la pandemia? *

- Bueno
- Regular
- Malo

27. ¿Cómo consideras que fue el servicio brindado durante la pandemia? *

- Bueno
- Regular
- Malo

28. ¿Crees que las tecnologías ayudan a brindar un mejor servicio? *

- Sí
- No
- Tal vez

Eficacia de las tecnologías

29. Recibió capacitación en el manejo de herramientas tecnológicas para el teletrabajo antes y durante la cuarentena. *

- Casi siempre
- Usualmente
- Ocasionalmente
- Usualmente no
- Casi nunca

30. Las tecnologías ayudan a tener mejor eficacia en los servicios que brinda la Secretaría de las Mujeres. *

- Casi siempre
- Usualmente
- Ocasionalmente
- Usualmente no
- Casi nunca

31. ¿Es importante que la institución cuente con las herramientas necesarias para la implementación adecuada de las tecnologías en la realización de sus actividades? *

- Muy importante
- Importante
- Moderadamente importante
- De poca importancia
- Sin importancia

32. ¿El COVID afectó la realización de los tramites en la institución? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

33. Consideras que el servicio en línea incrementa el potencial de la Secretaría *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

34. ¿La atención brindada fue eficiente y eficaz durante la pandemia por parte de la Secretaría de las Mujeres? *

- Sí
- No

35. ¿Crees que era efectivo el uso de redes sociales para la atención a la violencia? *

- Sí
- No
- Tal vez

36. ¿Había inconvenientes con las tecnologías al momento de brindar una atención? *

- Sí
- No

Entrevista.

FASE 1 ENTREVISTAS

Antes de la pandemia y durante

Concepto 1.- Uso de las tecnologías de la información y comunicación.

12. Puede describir que son las tecnologías
13. ¿Utilizan las tecnologías en la Secretaría de las Mujeres?
14. ¿Desde cuándo utilizan las tecnologías?
15. ¿Reciben capacitaciones entorno a las tecnologías?
16. ¿Cómo consideras que son las capacitaciones con relación a las tecnologías?
17. ¿Consideras importante el uso de las tecnologías para la realización de tu trabajo?
18. ¿En qué áreas de la Secretaría se usan las tecnologías?
19. ¿Con que herramientas tecnológicas contaban antes de la pandemia?
20. ¿Con que herramientas tecnológicas cuentan?
21. ¿Cuál es el dominio de habilidades que tiene en el manejo de las tecnologías?
22. ¿Cómo considera el uso de las tecnologías en su entorno laboral?

Concepto 2.- Atención a la violencia con las tecnologías de la información y comunicación.

20. ¿Qué tecnologías utilizaban antes de la pandemia?
21. ¿Qué tecnologías utilizaban durante de la pandemia?
22. ¿Cómo se enteraban las usuarias antes de la pandemia?
23. ¿Cómo se enteraban las usuarias durante la pandemia?
24. ¿Cómo atendían a las usuarias antes de la pandemia?
25. ¿Cómo atendían a las usuarias durante la pandemia?
26. ¿Cómo llevaban el registro de las usuarias antes de la pandemia?
27. ¿Cómo llevaban el registro de las usuarias durante la pandemia?
28. ¿Como le daban seguimiento antes de la pandemia?
29. ¿Como le daban seguimiento durante la pandemia?
30. ¿Con que frecuencia venían atenderse las usuarias antes de la pandemia?
31. ¿Con que frecuencia venían atenderse las usuarias durante la pandemia?
32. ¿Disminuyo o aumento la cantidad de mujeres atendidas con el confinamiento?

33. ¿Siguieron llevando su atención las mismas mujeres?
34. ¿Cómo se enfrentaron a la pandemia?
35. ¿Cambiaron la dinámica?
36. ¿Cuántas de tus pacientes siguieron?
37. ¿Qué impacto tienen las tecnologías en la atención a la violencia?
38. ¿Dispone de las herramientas necesarias para usar la tecnología en su trabajo?

Concepto 3.- Efectividad de las tecnologías de la información y comunicación para el cumplimiento de objetivos institucionales

- 5 ¿Consideras que fueron eficientes las herramientas con las que contaban?
- 6 ¿Qué acciones realizaron para lograr los objetivos institucionales?
- 7 ¿Qué harías tu para alcanzar esos objetivos?
- 8 ¿Cómo consideras que fue el servicio brindado?
- 9 ¿Crees que las tecnologías ayudan a brindar un mejor servicio?

Concepto 4.- Eficacia de las TIC en la atención a la violencia

13. ¿Consideras que las tecnologías en atención a la violencia fueron eficaces?
14. ¿La atención brindada fue eficiente y eficaz durante la pandemia por parte de la Secretaría de las Mujeres?
15. ¿Qué hacían para brindar atención a la violencia antes de la pandemia?
16. ¿Qué hacían para brindar atención a la violencia durante la pandemia?
17. ¿Crees que era efectivo el uso de redes sociales para la atención a la violencia?
18. ¿Cree necesaria la creación de un paguina web?
19. ¿Cree necesaria la creación de un paguina app?
20. ¿Hubo un incremento en las llamadas recibidas?
21. ¿Como atendían antes de la pandemia y durante?
22. ¿Además del teléfono que otras herramientas tienen?
23. ¿Cómo se daba el seguimiento?
24. ¿Había inconvenientes con las tecnologías al momento de brindar una atención?