



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Uso de las TICs y el acceso a los servicios de defensa pública
durante la pandemia en Parcona, año 2021**

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

AUTORA:

Vasquez Moron, Cecilia Graciela (orcid.org/0000-0002-2471-0205)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas publicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria:

A la memoria de mi padre Cirilo Alejandro
Vásquez Chipana.

Agradecimiento:

A la universidad César Vallejo y a los docentes responsables de nuestra formación.

.

Índice de Contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figura	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	46

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1: Distribución de frecuencias de la variable, uso de las TICs y sus dimensiones, aspectos extrínsecos, aspectos intrínsecos y aspecto cultural	24
Tabla 2: Distribución de frecuencias de la variable, acceso a los servicios de defensa pública y sus dimensiones, nivel de satisfacción, fiabilidad y capacidad de respuesta	25
Tabla 3: 26 Coeficiente de correlación de las variables uso de las TICs y acceso a los servicios de defensa pública	26
Tabla 4: Coeficiente de correlación de la variable “acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia” y la dimensión “aspectos extrínsecos”	27
Tabla 5: Coeficiente de correlación de la variable “acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia” y la dimensión “aspectos intrínsecos”	28
Tabla 6: Coeficiente de correlación de la variable “acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia” y la dimensión “aspecto cultural”	29

Índice de Figura

	Pág.
Figura 1: Tipo de investigación	15

Resumen

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el uso de las TICs y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, año 2021. La metodología seleccionada fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo y diseño correlacional. Se consideró una muestra de 267 usuarios. Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento, un cuestionario compuesto por 6 ítems por variable, para la puntuación se calificó con la escala de Likert. Los resultados arrojaron que un 14,2% de los usuarios perciben un nivel alto respecto a la variable uso de las TICs, un 64,4% nivel medio y un 21,3% nivel bajo. El 21,3% percibe un nivel alto respecto a la variable acceso a los servicios de defensa pública, un 55,1% nivel medio y un 23,6% nivel bajo. Finalmente, se concluyó que las variables uso de las TICs y acceso a los servicios de la defensa pública se correlacionan significativamente conforme a la prueba de Rho de Spearman con un coeficiente de correlación igual a 0,73, lo que revela una correlación positiva en grado alto, significativamente al $00,00 < 0,05$.

Palabras clave: TICs, defensa pública, pandemia.

Abstract

The objective of the research was to establish the relationship between the use of ICTs and access to public defense services during the pandemic in Parcona, year 2021. The selected methodology was applied, quantitative approach and correlational design. A sample of 267 users was considered. We used the survey technique and as an instrument, a questionnaire composed of 6 items per variable, for the score it was qualified with the Likert scale. The results showed that 14.2% of users perceive a high level regarding the use of ICTs variable, 64.4% medium level and 21.3% low level. 21.3% perceive a high level regarding the variable access to public defender services, 55.1% medium level and 23.6% low level. Finally, it was concluded that the variables Use of ICTs and access to public defender services are significantly correlated according to Spearman's Rho test with a correlation coefficient equal to 0.73, which reveals a positive correlation to a high degree, significantly at $00.00 < 0.05$.

Keywords: *ICTs, public defense, pandemic.*

I. INTRODUCCIÓN

En cuanto a la problemática internacional que se ha suscitado durante la pandemia, Roseth et al. (2021) haciendo un análisis de los datos respecto al acceso de servicios por parte de los ciudadanos en América Latina en plena emergencia sanitaria a causa del Covid-19, concluye que, los ciudadanos experimentaron problemas para el acceso a los servicios públicos. El sistema de justicia penal ya antes de la pandemia estaba colapsado, sobrecargado de casos, esto debido a la austeridad y a la falta de un liderazgo adecuado, lo que ha empeorado durante la pandemia (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2020). Las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2020) recomienda que los Estados deben garantizar el acceso a la protección de las mujeres y niños víctimas de violencia, durante la pandemia, avalando el acceso a la justicia para la emisión de medidas de protección, esto a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación (en adelante TICs).

La necesidad de contar con redes de asistencia legal para víctimas de violencia se recrudece con la puesta en marcha de las restricciones de movilidad o mejor conocido como aislamiento social, lo que genera que las víctimas no puedan acceder a canales de apoyo y estos actos de violencia quedan en la clandestinidad (Berniell y Facchini, 2020). En países latinoamericanos como México y Brasil se han experimentado un aumento en las llamadas a las líneas de apoyo, lo que sugiere un aumento de la violencia doméstica (Bettinger y Bro, 2020).

Según el Banco Mundial (BM, 2022) las tecnologías digitales brindan a los gobiernos la oportunidad de conectar o acercar a la ciudadanía a los servicios, situación ésta que se hace más necesaria en tiempos de crisis originados por la pandemia, estas pueden otorgar a los gobiernos la oportunidad de generar soluciones innovadoras. Un estudio que hace la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2020) respecto a la importancia de monitorear y mejorar el uso de las TICs, advierte que 826 millones de estudiantes no tienen una computadora en casa, 706 millones carecen de acceso a Internet y otros 56 millones carecen de cobertura de redes 3G/4G, esta problemática también se traslada a otros aspectos de la vida como es el caso que ocupa.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2020) al realizar un análisis de la situación del sistema de administración de justicia durante la pandemia, ha encontrado que el cierre temporal de instituciones han traído como consecuencia que un gran número de procesos se paralizaran, y como consecuencia, el sistema de justicia colapsó, por lo que se establece una necesidad imperativa utilizar las TICs a efectos de retomar las labores del sistema de administración de justicia. En un estudio realizado en el Estado de Maryland, la comisión de acceso a la justicia identifica problemas en el acceso a la justicia de los ciudadanos víctimas de la pandemia (Maryland Access to Justice Commission [MATC], 2021). Las TICs han sido creadas con la finalidad de revitalizar la democracia, transparentar la gestión pública y abrir nuevos espacios de participación ciudadana (Welp, 2015). International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC, 2020) al realizar un análisis de la justicia digital en América Latina, identifica dos modelos de justicia digital en la región, uno de ellos son los países donde el Poder Judicial no tenía un modelo de justicia digital y es donde se implementaron por primera vez estas herramientas. Xingmei (2021) con respecto a las audiencias virtuales señala que son una alternativa a las presenciales y considera que estas pueden significar una mejora en la capacidad de los tribunales para hacer frente a la emergencia de salud pública originado por la pandemia, como bien señala Vásquez (2021) la virtualidad ofrece soluciones alternativas en un contexto en la que no es posible un contacto directo.

En el ámbito nacional, la pandemia ha desnudado los defectos en lo relativo al acercamiento de la ciudadanía a las instituciones públicas, el aislamiento social obligatorio decretado y el miedo generalizado a los efectos del coronavirus limitaron el acceso a estos servicios. Señala Chávez (2021) que, si bien en el país se venían acatando medidas de seguridad para contener el avance de la enfermedad, no ha tenido o no tienen como efecto la disminución de los actos delictivos. En ese sentido, se han implementado medios electrónicos como el internet o las líneas telefónicas en algunas entidades del Estado por los que se hacen públicos los actos de violencia.

En el contexto de la pandemia, el Gobierno del Perú, ha decretado medidas encaminadas a continuar con los trabajos de los servidores públicos desde sus casas, así el MINTRA (2020) emitió en Decreto de Urgencia Nro. 026-2020 que establece

medidas temporales y excepcionales para prevenir la propagación del Covid-19 en el territorio nacional, ordenando a los servidores y funcionarios públicos ejecutar el denominado “trabajo remoto”. No obstante, lo mencionado, el teletrabajo en el Perú no es de data reciente, así Guizado y Montoya (2021) hacen recordar que mediante Ley 30036, se estableció el teletrabajo como modalidad especial de prestación de servicio señalando que éste se caracteriza, por la utilización de las TICs.

En el ámbito local, se ha podido verificar que las oficinas de defensa pública utilizan ciertos medios de la TICs como por ejemplo la línea 1884 que atiende consultas vía telefónica en materia penal y familiar, hacen uso de videoconferencia y acciones de capacitación vía Zoom al público usuario, sin embargo, es necesario cuestionar si la totalidad de los usuarios o quienes requieran el servicio de defensa pública tiene acceso a estos medios. Al respecto, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI,2019) haciendo un estudio del escenario de riesgo en pandemia, ha señalado que este nivel de riesgo tiene relación con el nivel de pobreza afectando los aspectos de calidad de vida, educación e ingresos insuficientes, esto evidentemente va a afectar la posibilidad de acceso a medios tecnológicos y a la capacidad de su manejo.

El problema general de la investigación fue: ¿Cuál es la relación existente entre el uso de las TICs y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021?; y los problemas específicos fueron: a) ¿Cuál es la relación entre los aspectos extrínsecos de las TICs que se han implementado y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021?; b) ¿Cuál es la relación entre los aspectos intrínsecos de las TICs que se han implementado y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021?; c) ¿Cuál es la relación entre los aspectos culturales de las TICs que se han implementado y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021?.

En lo que respecta a la justificación de la investigación, Fernández (2020) señaló que las investigaciones deben estar debidamente justificadas, es decir deben tener justificaciones teóricas, metodológicas y prácticas. En lo relativo a la justificación teórica, la investigación profundizó los aspectos teóricos relativos a las TICs, así como a lo referido a servicios de defensa pública. En lo concerniente a la justificación

metodológica, la investigación ayudó a recoger de parte del ciudadano sus inquietudes y requerimientos respecto a cómo desean acceder al servicio, esto a través de la encuesta, en el entendido de que la restricción en el servicio presencial se mantendrá hasta que se logre una inmunización total o al menos en porcentaje que garantice que no se producirán efectos adversos a la salud de los usuarios como de los funcionarios que brindan el servicio. Tiene una justificación práctica en razón de que se recogió datos exactos del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de la defensa pública, así como la de conocer si los medios aplicados han tenido el efecto deseado por el Estado, concluyéndose que se hace necesario implementar otros de mayor efectividad.

La investigación tuvo como objetivo general: Establecer la relación existente entre el uso de las TICs y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021; y los objetivos específicos fueron: a) Establecer la relación entre los aspectos extrínsecos de las TICs que se han implementado y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021; b) Establecer la relación entre los aspectos intrínsecos de las TICs que se han implementado y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021; y, c) Establecer la relación entre los aspectos culturales de las TICs que se han implementado y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021.

En ese sentido, se planteó como hipótesis general: Existe relación entre el uso de las TICs y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021; y las hipótesis específicas fueron: a) Existe relación entre los aspectos extrínsecos de las TICs que se han implementado y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021; b) Existe relación entre aspectos intrínsecos de las TICs que se han implementado y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021; y, c) Existe relación entre los aspectos culturales de las TICs que se han implementado y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se presenta, como antecedentes internacionales, la tesis elaborada por Blanco (2019) quien tuvo como objetivos analizar cómo gestiona la comunicación digital de las aplicaciones que utiliza el gobierno de cierta municipalidad, objeto de análisis y cómo se solucionan los servicios públicos con el uso de las aplicaciones que utiliza el gobierno municipal, para ello realizó una investigación de carácter cuantitativo orientado a reconstruir la forma en que es gestionada la utilización de la aplicación, teniendo en cuenta la experiencia de los actores sociales involucrados. La población objeto de estudio fue de 87,761 personas y la muestra objeto de análisis la componen 50 personas, que hayan descargado la aplicación “Salta activa” a quienes se le planteó encuestas, así también se hicieron encuestas a 383 personas a través del internet con el mismo instrumento. Los resultados fueron que un 72% de la población desconoce la aplicación “Salta activa” esto por su escasa difusión, considerado esto un grave error de la entidad, máxime si lo que busca es establecer políticas públicas en beneficio de la población, a partir de ello se puede señalar que, no basta con implementar las herramientas que proporcionan las TICs, sino que esto debe ir de la mano con una adecuada difusión y capacitación para su uso con relación a las personas a las que va dirigida.

Mejía y Niño (2021) presentaron como objetivo del trabajo desarrollado establecer la correlación de las medidas implementadas para la efectividad de la administración de justicia, haciendo una comparación entre el antes y después del Covid-19, se utilizó un tipo de investigación mixto orientado al análisis de los acuerdos expedidos por la Corte Superior de Justicia y encuestas realizadas a 50 empleados de la rama judicial con un cuestionario de cinco preguntas. El resultado que arrojaron los instrumentos establecidos fueron que el 85% de los entrevistados consideran que la virtualidad ha facilitado a que la administración de justicia sea más expeditiva, concluyendo que, la agilización de los trámites permite que las audiencias no se frustren.

La necesidad del acceso a la justicia se intensifica en tiempos de pandemia, esto generado por el aislamiento social y la imposibilidad de movilizarse de las

víctimas, se ha mencionado que el encierro ha hecho que las víctimas de violencia familiar, que en el país ya es considerado como delito, vivan o estén encerradas con sus agresores, lo que limita del alguna manera la posibilidad de acceder a las instituciones de ayuda legal, como bien señala Andrade y Coronel (2021) en su investigación, donde plantearon como objetivo identificar las principales limitantes estructurales propias de la realidad respecto a la respuesta inmediata de apoyo a mujeres víctimas de violencia de género, para la cual aplicó y diseñó una metodología no experimental, con un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, se aplicó encuestas vía web a cinco participantes, teniendo como resultado que, el hecho de no poder salir de casa, la pérdida de empleo y la inmovilización han generado en la ciudad de Guayaquil, una limitante en lo que respecta a respuestas de apoyo a las mujeres víctimas de violencia de género en plena pandemia, evidenció además una respuesta ineficiente por parte del Estado, en razón de que si bien pusieron a disposición algunos medios electrónicos para solicitar ayuda no fue satisfactoria en razón de que no se previó que muchas personas, carecían de recursos y medios para acceder a estos, lo que significó una limitante para que las mujeres víctimas pudieran acceder a un adecuado apoyo social. Para finalmente concluir que, durante el aislamiento obligatorio existió más demanda de apoyo legal, en este caso por parte de las víctimas y por ende la responsabilidad y el esfuerzo del Estado y de los organismos encargados de brindar defensa legal gratuita, debieron estar orientados a usar la mayor cantidad de herramientas que provean las TICs, esto a fin de superar cualquier impedimento que tengan las víctimas, ya sea en el aspecto de acceso a los recursos, como al conocimiento de su uso.

García y López (2020) en su trabajo de investigación, presentaron como objeto de estudio analizar la situación que experimentaron las mujeres víctimas de violencia intrafamiliar durante el confinamiento por la pandemia del Covid-19, utilizando un enfoque cuantitativo, se tuvo en cuenta un universo de 12 mujeres víctimas de violencia familiar de los cuales se seleccionaron 3, a quienes se le efectuaron entrevistas respecto a su historia de vida. Se tuvo como resultado que, según los datos locales recogidos, existió una mayor incidencia de violencia doméstica durante la pandemia del Covid-19, esto debido al aumento del estrés y deterioro de las circunstancias de

vida por la carencia de trabajo y la falta de redes de apoyo de tipo familiar, institucional y comunitario, evidenciándose un quebrante de los sistemas de apoyo institucionales, para finalmente concluir, con la necesidad que las instituciones responsables de la protección social, tengan que reforzar sus políticas en torno a las poblaciones vulnerables.

Montoya (2020) pretendió analizar cómo se realizan los instrumentos legales internacionales, respecto al derecho al acceso a la justicia concluye que este derecho fundamental consignado en la constitución como en los tratados internacionales no debe sufrir limitación alguna, ya sea que esté basado en raciales, religiosas, económicas de género o cualquier índole, debiendo el Estado garantizar su plena vigencia, señala que la Corte Interamericana de derechos humanos (CIDH) en resolución 1/2020 señaló que los derechos humanos no deben suspenderse con motivo de la pandemia, ya que su plena vigencia garantizaba el desarrollo de los otros derechos del ser humano, en ese sentido señala, en el estado de México con motivo de la pandemia se estuvieron suspendiendo los procesos, por lo que el Supremo Tribunal acogiendo la resolución de la CIDH propició el uso de medios tecnológicos como la convivencia del expediente físico con el expediente digital, la adopción de sistemas de teletrabajo, para finalmente concluir con la importancia y la gran utilidad de las herramientas que proporciona las TICs para superar las barreras que plantea la pandemia del Covid-19, al derecho a la defensa.

Pacheco y Serrano (2021) en su investigación se propusieron como objetivo analizar las principales dificultades que se presentan en el acceso a la justicia de los pobladores en épocas de Covid-19, planteando una investigación de tipo cualitativa, obteniendo resultados certeros tras la aplicación de instrumento, llegando a concluir que la justicia como derecho fundamental tiene que adaptarse a nuevas modalidades en épocas de pandemia, esto a través del uso de los medios tecnológicos que aportan las TICs, debiendo entrar la justicia una época de transformación digital, debe adoptarse el uso de expedientes digitales, estableciendo campañas orientadas a capacitar a los ciudadanos a como acceder a la justicia desde sus domicilios y preservar el desarrollo de audiencias virtuales.

A nivel nacional, se cuenta con la investigación realizada por Tello (2020) donde se tuvo como objetivo establecer el grado de relación entre las TICs con la gestión administrativa en la administración de justicia durante la pandemia, para ello se empleó una metodología de investigación de tipo cuantitativo, correlacional, la muestra estuvo conformada por 50 colaboradores de la Corte Superior de justicia de la Selva Central. Los resultados de la investigación se concretan a que no existe correlación significativa entre las variables estudiadas de acuerdo con el coeficiente de correlación de Rho Spearman cuyo valor fue de 0,065; culminando con un nivel de correlación significativo y positivo entre las variables establecidas.

Manco (2020) en su tesis de posgrado, tuvo como objetivo establecer la relación entre las TICs y las competencias digitales en tiempos de pandemia, para ello se utilizó una investigación cuantitativa y se tuvo una muestra de 300 estudiantes, tuvo como resultado que la integración de las TICs se relaciona con las competencias digitales en razón de 0,761. Para posteriormente concluir, con una relación moderada, cuanto más integración de las TICs mayores serán las competencias digitales. El aporte a la investigación es que ayuda establecer que para que los usuarios adquieran mayores competencias digitales o conocimientos en el manejo de los recursos digitales, los TICs deben integrarse significativamente al servicio público.

Carbajo (2019) en su trabajo de investigación se propuso como objetivo establecer la relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción de los usuarios de la defensa pública, empleó una investigación no experimental, de tipo cuantitativo, de corte transversal, se tuvo una muestra de 60 personas que venían siendo atendidas por la defensa pública de Paiján, teniendo como resultado que los factores considerados de mucha importancia en la atención al usuario fueron los de seguridad, capacidad de respuesta y empatía, estableciendo una correlación entre las variables correspondiente a 0.608. Del citado trabajo se puede establecer como conclusión que, los usuarios buscan en la atención de las defensorías públicas, entre otros, capacidad de respuesta a sus requerimientos, esto a efectos de no quedar insatisfechos con el servicio que se brinda.

Sánchez (2021) desarrolló una tesis de posgrado, en ella se propuso analizar la

regulación de las audiencias virtuales judiciales y la existencia de brechas tecnológicas que se presentan en zonas de mayor pobreza, desarrolla una investigación cualitativa de revisión de normas y estudios previos respecto de las audiencias virtuales, el tipo de investigación fue correlacional, obteniendo resultado estadísticos y numéricos, para ser interpretados por el investigador, estableciendo como conclusiones que, existe la necesidad de brindar una administración de justicia acorde a la realidad social y tecnológica a efectos de no dejar en indefensión a las personas, establece una correlación entre las variables TICs y proceso judicial, recomienda una adecuada regulación respecto a la realización de las audiencias virtuales en el Poder Judicial.

Herrera (2017) en su trabajo de investigación, se propuso como objetivo establecer el impacto que tienen las TICs en el acceso a la justicia de los adultos mayores, el tipo de investigación fue básica, cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal y correlacional, la muestra estuvo conformada por 371 personas a quienes se les aplicó encuestas. Los resultados de su investigación arrojaron que existe correlación entre el uso de las TICs y el acceso a la justicia para los adultos mayores, señalando como recomendaciones que el órgano judicial establezca planes para el acercamiento de los adultos mayores a los medios informáticos, así como la creación de herramientas digitales favoreciendo el acceso a las personas vulnerables. Concluyendo que, los gestores del sistema de administración de justicia deben considerar la adopción de medidas de digitalización de sus servicios con el claro objetivo de acercar a la ciudadanía y romper todo tipo de barreras que impiden la materialización del derecho a la justicia.

Ramírez (2018) en su investigación tuvo como objetivo evaluar la implementación del gobierno electrónico en la defensa pública y acceso a la justicia de Mala-Cañete, para ello aplicó una metodología lógico inductivo, con un enfoque cualitativo, para lo cual se entrevistaron a una muestra de 14 abogados de la defensa pública. Se tuvo como resultado que a la fecha en que se realizó la tesis, la implementación del gobierno electrónico en la defensa pública y acceso a la justicia en el distrito de Mala, si bien estaba encaminada, resultaba insuficiente para proporcionar una justicia electrónica, como conclusión fue de que el si bien, el parque informático de la defensa pública había sido actualizada, faltaba proveer de espacios adecuados, es

decir existe aún una infraestructura inadecuada, faltaba un mayor número de personal aunado a que el servicio de internet era asumido por el propio abogado defensor público. A partir de estas conclusiones se puede establecer que si bien la institución encargada de otorgar los servicios de defensa pública ya se encontraba encaminada, antes de la pandemia generada por el Covid-19, a la implementación del denominado gobierno electrónico, hasta el año 2018, cuando se hizo la investigación que se cita, no se había logrado los objetivos de una implementación total, esto evidentemente va a servir como punto de partida para ver hasta donde ha llegado su implementación y como ha afrontado esta institución su tarea de brindar el “acceso a la justicia” de los usuarios en plena pandemia.

En cuanto a las variables de la investigación, entendido está como una característica o cualidad que pueden o no variar y ser objeto de análisis y medición (Rasinger 2020). Kaur (2013) señala que el diseñar una investigación cuantitativa se hace necesario definir las variables a efectos de establecer si dichas variables están relacionadas entre sí, no existiendo límites para las variables de una investigación, sin embargo, mientras mayor sea su número, mayor será la complejidad de la investigación. Bajo ese contexto se puede identificar como variables de la investigación: a) Primera variable “Uso de las TICs”, al respecto, Solís y Valdivia (2018) definieron a las TICs como “espacios virtuales de la tecnología y las redes sociales” considerándolos como herramientas potenciadores y colaboradores de la interacción y comunicación. La interacción en este caso se ejecuta entre las instituciones encargadas de prestar el servicio de defensa pública y los usuarios que requieren este servicio, haciendo uso de las diversas formas de comunicación que pone al alcance las TICs, esto a través de sus recursos y las herramientas tecnológicas que provee. Por su parte, Ron (2019) conceptualiza a las TICs como herramientas y productos orientados a transmitir la información, apoyados especialmente en la informática, el internet y las telecomunicaciones, facilitando una continua transferencia de información. Las TICs han sido creadas con la finalidad de revitalizar la democracia, transparentar la gestión pública y abrir nuevos espacios de participación ciudadana (Welp, 2015).

Espinoza (2019) anota que la tecnología de la información y las comunicaciones

constituyen herramientas que contribuyen a la interacción e intercambio de experiencia, cuyo alcance no sólo se limita al ámbito nacional, sino que puede abarcar ámbitos internacionales, acortando distancias y rompiendo barreras como el aislamiento social que se sufre producto de la pandemia, este término está íntimamente ligado a lo que se denomina gobierno electrónico. Brown (2005) refiere que el término gobierno electrónico tiene una acepción amplia, este término tiene su origen en la analogía que se hace del denominado comercio electrónico aplicado al sector público, específicamente en la prestación de los servicios gubernamentales on line, así también a la infraestructura electrónica que se adopta para brindar dicho servicio. Goldstein (2008) señala que gobierno electrónico es el uso de las TICs en las dependencias y organismos del Estado para mejorar la información y la prestación de servicios a los pobladores, orientando a aumentar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública, desde esa perspectiva, el gobierno busca aumentar la participación y transparencia en la gestión pública.

En cuanto a las dimensiones del uso de las TICs, se ha considerado tres dimensiones: 1) Aspectos extrínsecos: Equipamiento; 2) Aspectos intrínsecos: Conocimientos y; 3) Aspecto cultural: Resistencia al cambio.

Con relación al aspecto extrínsecos, dentro de este aspecto es preciso analizar lo relativo al equipamiento. Gómez et al. (2019) identifican que, en el uso de las TICs para fines educacionales, intervienen dos factores, señalándolos como barreras de primer y segundo orden, con relación a las barreras de primer orden se mencionan, factores externos como la falta de acceso a equipos de cómputo y programas, así como el apoyo técnico inadecuado o nulo entre otros, con relación a las barreras de segundo orden, se encuentran, aspectos intrínsecos, tales como características personales, creencias en el uso de computadoras y las actitudes hacia los cambios.

Estos aspectos analizados por los autores mencionados guardan identidad con las dimensiones analizadas en el trabajo, esto en razón de que, para conseguir que las TICs, sean aplicados a los servicios públicos, tal es la cuestión de los servicios de defensa pública y puedan generar los efectos deseados, se hace necesario contar con un adecuado equipamiento. Un análisis que hace Harris (2020) sostiene que, en el

caso de los estudiantes de bajos recurso económicos, así como los estudiantes rurales sufren la carencia de recursos tecnológicos para el acceso a la educación, acá pone en relieve, que el factor económico tiene una relación directa con el acceso herramientas tecnológicas, situación similar se da en los usuarios de la defensa pública, en el entendido que se acude a este servicio sólo si no se cuenta con los recursos económicos para contar con defensa privada, similar importancia cobra el aspecto humano o factores intrínsecos relativos al conocimiento de los usuarios y pobladores en el dominio de las herramientas que proporciona las TICs; según la RAE (2021) el conocimiento tiene varias acepciones, entendido este como la acción o efecto de conocer, entendimiento o inteligencia, en lo que respecta al trabajo, el conocimiento en el manejo de las herramientas de las TICs, se podría decir que esto es definido como el nivel de capacidad o entendimiento en el manejo de las herramientas de las TICs, ambos aspectos deben ser escrupulosamente implementados para poder acercar la institución a los usuarios, en ese sentido debe priorizarse la alfabetización digital, al respecto Flavin (2021) lo define como la capacidad de interactuar en un ámbito totalmente integrado de medios tecnológico, en concreto la capacidad de los usuarios de hacer uso de los medios tecnológicos con fines de integración.

Otra de las dimensiones consideradas es el aspecto cultural, esto en lo relativo a la resistencia al cambio, al respecto Sorroza et al. (2018) definen la resistencia al cambio como las diferentes reacciones que experimentan diferentes miembros de un grupo, ya sea de forma consciente o inconsciente, frente a los efectos que puedan producir cualquier reforma a sus convivencias personales, detallan que estas son reacciones naturales que parte del mismo proceso de cambio, entendidas como fuerzas opuestas al proceso de cambio, esto debido a la búsqueda de cierta estabilidad con relación a entornos anteriores, estas fuerzas en definitiva dificultan la adaptación y el progreso. Mejía et al. (2018) en la investigación denominada “Estudio de los factores de resistencia al cambio y actitud hacia el uso educativo de las TICs por parte del personal docente”, identifican la existencia de resistencia al cambio en el personal docente estudiado, asociado al sistema social, esta actitud es tomada por el personal más antiguo, actitud que también se adoptó en el personal nuevo, haciendo de esta, un sentir común entre este grupo. Se identifica además un aspecto personal en la

resistencia al cambio, esto en razón de que los docentes antiguos tratan de replicar experiencias de éxito anteriores, es decir se resisten a abandonar sus métodos o herramientas que le han dado buenos resultados mirando con desconfianza los cambios de su entorno, en el mismo sentido identifican un aspecto ligado a la forma como se implantan las TICs, esto porque las instituciones no transmiten adecuadamente los objetivos del nuevo modelo implementado, lo que alimenta de cierta forma la desconfianza del personal, en el sentido de que son más las desventajas que los beneficios. La respuesta emocional de los individuos define la obtención del éxito o el fracaso de los esfuerzos de cambio (Gramma y Todericiu, 2016). Por ello es importante trabajar métodos adecuados con la finalidad de romper la resistencia de los usuarios a los cambios en la forma de abordar la atención de la defensa pública a través de las TICs.

De otro lado se puede identificar como segunda variable: “el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia”. El Decreto Supremo N° 009-2019-JUS, señala que el servicio de la defensa pública implica garantizar el derecho a la defensa de las personas de escasos recursos económicos o que se encuentren en situación de vulnerabilidad, que se encuentren incurso en un proceso ya sea por delito o faltas, así como en los casos de infracción a la ley penal en caso de adolescentes, de ello se puede señalar que, el servicio de defensa pública implica el servicio legal que brindan las instituciones estatales a las personas de bajos recursos económicos o en situación de vulnerabilidad, siendo estos representados por los abogados denominados “defensores públicos” en las diversas instancias judiciales, fiscales o policiales. En definitiva, lo que busca el Estado con este servicio, es no dejar en indefensión al ciudadano frente a una investigación fiscal o proceso judicial, en estricta obediencia al principio constitucional del “Derecho a la defensa” previsto en el artículo 118° de la Constitución Política del Perú.

Como dimensiones de la variable se considera tres aspectos: 1). Nivel de satisfacción; 2). Fiabilidad y 3). Capacidad de respuesta. Con relación al nivel de satisfacción, Escobedo (2020) señala que la satisfacción implica el resultado de una comparación, cuando lo que se percibe supera las expectativas de lo deseado, siendo este un resultado psicológico producto de una experiencia, en ese sentido, el nivel de

satisfacción del usuario es posible medir en función a escalas, en función al nivel en que los resultados del servicio han cubierto sus expectativas. Con relación a la fiabilidad, Velarde (2019) señala que ésta es el nivel de seguridad que percibe el usuario del servicio, que está en función a las formas cuidadosas y fiables que la institución brinda el servicio, de tal forma que el usuario se sienta confiado de que la información que solicita o que introduce a las aplicaciones y/o herramientas tecnológicas no sea manejado para otros fines que los relativos al servicio que se brinda. Con relación a la capacidad de respuesta, Vía (2018) señala que es la capacidad de prestar ayuda a los usuarios y brindar el servicio de forma rápida, en concreto lo que se satisface es la demanda de una respuesta de calidad en un tiempo aceptable.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

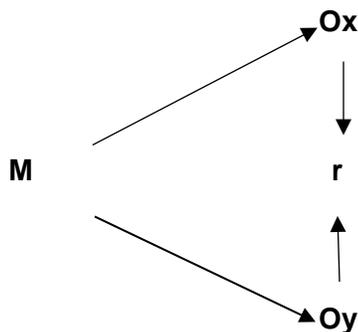
Tipo de investigación: La investigación fue de tipo aplicada en razón de que buscó analizar los aspectos fundamentales de los fenómenos objeto de estudio y explicar la relación entre las variables objeto de análisis (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica [CONCYTEC] 2020). Este tipo de investigación busca aplicar los conocimientos ya existentes y proponer alternativas de solución (Formplus, 2020).

Enfoque de investigación: Contó con un enfoque cuantitativo, esto porque en la investigación buscó formularse preguntas y darles respuesta basándose en la recolección de datos de los cuales se pretendió obtener números que ayudaron a encontrar las respuestas que se buscaron Cárdenas 2018, luego de recopilar los datos, fueron procesados y analizados a través de los análisis estadísticos para responder a las preguntas de la investigación (Bhandari, 2022).

Nivel de investigación: Fue correlacional a razón que buscó establecer el grado de relación entre las variables (Álvarez 2020).

Diseño y esquema de investigación: En lo relativo al diseño y esquema de la investigación, se trató de una investigación no experimental porque no existe manipulación de las variables, siendo de corte transversal en razón de que se realiza una sola medición de las variables en cada individuo y en un momento determinado (Rodríguez y Mendivelso, 2018).

Figura 1:
Tipo de investigación



Dónde:

M = Usuarios del servicio de defensa pública.

Ox = Uso de las TICs.

Oy = Acceso al servicio.

r = Relación.

3.2. Variables y operacionalización

V1: Uso de las TICs

Definición conceptual:

Ron Zambrano (2019) conceptualizó a las TICs como herramientas y productos orientados a transmitir la información, apoyados especialmente en la informática, el internet y las telecomunicaciones, facilitando una continua transferencia de información.

Espinoza (2019) anotó que las TICs constituyen herramientas que contribuyen a la interacción e intercambio de experiencia, cuyo alcance no solo se ve limitada al contexto nacional, sino que puede abarcar ámbitos internacionales acortando distancias y rompiendo barreras como el aislamiento social que se sufre producto de la pandemia.

Definición operacional:

El estudio se hizo en función a las dimensiones planteadas, en este caso se han considerado tres dimensiones: a) Aspectos extrínsecos, relativo específicamente a los factores externos que influyen en el uso de las TICs, los que de alguna manera ayudan o dificultan que el ciudadano acceda a ellas; b) Aspectos intrínsecos, representado por aspecto del fuero interno del usuario como por ejemplo el conocimiento en el uso y manejo de la tecnología, y c) Aspecto cultural, relativo a las costumbres de los usuarios en el manejo de tecnología.

Indicadores:

Se consideró dos indicadores para la medición de cada una de las dimensiones, como se tiene:

Para los aspectos extrínsecos se estableció el indicador, a) equipamiento, representado por la disposición de equipos tecnológicos por parte de los usuarios, y b) herramientas, representado por las aplicaciones o canales digitales disponibles con los que cuentan los usuarios del servicio.

Para la dimensión, aspectos intrínsecos se consideró, a) conocimientos, representado por la cantidad de usuarios informados respecto la existencia de las herramientas, y b) capacitación, representado por la capacidad de su manejo.

Para la dimensión, aspecto cultural, se consideró los indicadores, a) resistencia al cambio, representado por la cantidad de usuarios que accedieron de buena forma al cambio de la forma en que se brinde el servicio y b) adaptación, representado por el número de usuarios que se adaptaron de buena forma al uso de los canales digitales implementados.

Escala de medición:

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

V2: Acceso a los servicios de defensa pública

Definición conceptual:

El Decreto Supremo N° 009-2019-JUS, señaló que el servicio de la defensa pública implica garantizar el derecho a la defensa de las personas de escasos recursos económicos o que se encuentren en situación de vulnerabilidad que se encuentren incurso en un proceso ya sea por delito o faltas, así como en los casos de infracción a la ley penal en caso de adolescentes, de ello se puede señalar que el servicio de defensa pública implica el servicio legal que brindan las instituciones estatales a las personas de escasos recursos económicos o en situación de vulnerabilidad, siendo estos representados por los abogados denominados “defensores públicos” en las diversas instancias judiciales, fiscales o policiales. En definitiva, lo que busca el Estado con este servicio es no dejar en indefensión al ciudadano frente a una investigación fiscal o proceso judicial, en estricta obediencia al principio constitucional del “Derecho a la defensa” previsto en el artículo 118° de la Constitución Política del Perú. El acceso

a los servicios de defensa pública se vincula con el acceso a la justicia.

Definición operacional:

Para medir esta variable se han considerado estudiar tres dimensiones relativas al nivel de satisfacción de los pobladores en relación con los servicios brindados a través de las herramientas de las TICs, en ese sentido, se consideran tres dimensiones: a) nivel de satisfacción; b) nivel de fiabilidad o confianza; y, c) capacidad de respuesta.

Indicadores:

Cada una de las dimensiones llevan aparejados dos indicadores, en ese sentido se cuenta con: Nivel de satisfacción, con sus indicadores a) grado de satisfacción y b) bienestar del usuario. Fiabilidad, con sus indicadores a) nivel de confianza, y b) nivel de optimismo. Capacidad de respuesta, con sus indicadores, a) nivel de respuesta y b) tiempo de la respuesta.

Escala de medición:

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

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población es aquel conjunto de individuos que se topan en un explícito lugar o espacio, ello según lo establecido por Westreichersta (2022) para la presente, se consideró a supervisores, administradores y personal de confianza de una municipalidad distrital en Arequipa, siendo la población de estudio un total de 60 trabajadores.

Criterios de inclusión:

Se consideró a usuarios que en su condición de agraviados han requerido el servicio de defensa pública.

Criterios de exclusión:

Quedaron excluidos los usuarios que tienen la condición de imputados o

procesados por delitos y aquellos que teniendo la condición de víctimas no hayan hecho uso o no hayan requerido el servicio de defensa pública.

3.3.2. Muestra

En la investigación, la muestra está representada por 267 usuarios del servicio de defensa pública. La muestra es definida como un subgrupo debidamente identificado de la población, siendo que, esta debe ser representativa de la población y cuyo análisis va a permitir establecer inferencias o generar conclusiones con un alto grado de certeza (Otzen y Manterola, 2017).

3.3.3. Muestreo

El tipo de muestreo fue probabilístico, aleatorio y simple, ya que se seleccionaron al azar a los usuarios del servicio de defensa pública. El muestro es considerada una herramienta cuyo propósito es determinar la parte de la población que se va a estudiar (Hernández y Carpio, 2019).

3.3.4. Unidad de análisis

El objeto de estudio en la investigación fue un usuario del servicio de defensa pública.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Son técnicas de investigación, las herramientas, procedimientos e instrumentos que se utilizan con la finalidad de acopiar información, estas herramientas deben ser utilizados respetando los protocolos ya establecidos según la metodología de investigación. (ETECE, 2020).

Con relación a la primera variable, TICs se usó la encuesta aplicada a los usuarios de los servicios que brinda la defensa pública de Parcona, para ello se tienen en cuenta sus tres dimensiones, esto es, los aspectos extrínsecos, intrínsecos y el aspecto cultural, esto con el objeto de establecer, de un lado, el nivel de implementación y de acceso a los recursos tecnológicos, tanto desde la perspectiva del equipamiento como del punto de vista del conocimiento en el manejo de estas herramientas, asimismo se obtiene el nivel de adaptación de los usuarios a las

herramientas o recursos que se ponen a su disposición para acceder a los servicios, esto último permite comprender que tan eficaces pueden resultar la implementación de estos recursos desde la perspectiva de la acogida que puedan darle los usuarios.

Con relación a la segunda variable, “acceso a los servicios de defensa pública” también fue medida a través de la encuesta con base en cuestionarios orientados a abordar aspectos específicos relativos a las dimensiones planteadas, en ese sentido el objetivo está orientado a recoger información relativa al nivel de satisfacción con los servicios a través del uso de las TICs, el nivel de confianza y como perciben la capacidad de respuestas de la defensa pública.

Todo esto permitió establecer la relación entre las variables “tecnologías de la información y la comunicación” y “acceso a los servicios de defensa pública”.

3.4.2. Instrumentos

Para la adecuada recolección de la información respecto a la primera variable, se utilizó cuestionarios que constan de seis preguntas orientadas a explorar la percepción de los usuarios respecto al uso de las TICs, esto teniendo en cuenta cada una de sus dimensiones, siendo que, en cada pregunta que se formulan se dan las alternativas: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1), este instrumento cuenta con la validación de tres jueces expertos, los que luego de analizarlos señalaron que estos son aplicables. Se ha determinado su confiabilidad valiéndose del coeficiente alfa de Cronbach.

En lo relativo a la segunda variable se aplicó cuestionarios de seis preguntas orientados a explorar la percepción de los usuarios respecto al nivel de acceso a los servicios que se brindan con el uso de las TICs, en ese sentido se ha tenido en cuenta las dimensiones nivel de satisfacción, fiabilidad y capacidad de respuestas, siendo que, cada pregunta cuenta con cinco alternativas: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1), este instrumento cuenta con la validación de tres jueces expertos, los que luego de analizarlos señalaron que estos son aplicables. Se ha determinado su confiabilidad por medio del coeficiente alfa de Cronbach

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Cuestionario de las tecnologías de la información y comunicación. Autor: Cecilia Graciela Vásquez Morón.

Dimensiones: Aspectos intrínsecos, aspectos extrínsecos y aspecto cultural.

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

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Cuestionario de acceso a los servicios de defensoría pública. Autor: Cecilia Graciela Vásquez Morón.

Dimensiones: Nivel de satisfacción, fiabilidad y capacidad de respuesta.

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

Validez y confiabilidad

La validez de un instrumento estuvo orientada a verificar si el instrumento sirve para medir lo que se pretende medir, corresponde en todo caso a una cualidad del instrumento luego de que se ha verificado si este sirve para los fines que fue creado (Santos, 2017).

Para la investigación se utilizó un instrumento debidamente validado por tres jueces expertos, dos con grado de maestro y uno con grado de doctor, los que han determinado que los ítems corresponden al concepto teórico formulado (pertinencia), representan a la dimensión específica del constructo (relevancia) y existe un adecuado grado de entendimiento de los ítems (claridad), por tanto, el instrumento es aplicable.

La confiabilidad puede ser determinado también como precisión en el sentido en que una medición en relación con sus puntajes se encuentre libres de error, es decir, que aplicados repetidas veces en condiciones constantes deben dar respuestas similares sin importar quien lo aplique o el momento en que es aplicado (Santos, 2017).

Al respecto, en la investigación, a los instrumentos se les aplicó la prueba de coeficiente de alfa de Cronbach con la finalidad de comprobar su confiabilidad en la recolección de la información, aplicándose una prueba piloto a diez usuarios del servicio, los que arrojaron índices de confiabilidad de 0.78 para la variable uso de las TICs y 0.57 para la variable acceso a los servicios de defensoría pública durante la pandemia, por lo que estos demuestran ser fiables para su aplicación a la muestra

objeto de análisis.

3.5. Procedimientos

Luego de validados y pasados el test de confiabilidad, los cuestionarios fueron entregados en formato impreso a los sujetos que componen la muestra, quienes respondieron a las preguntas planteadas, tras otorgar el consentimiento informado, para luego procesar estadísticamente esta información con fines de interpretación. El estudio conto como población a los usuarios de la entidad seleccionada, por lo que no fue necesario ningún tipo de autorización de autoridades, cabe recalcar que la información del número exacto de usuarios fue obtenida vía acceso a la información pública.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis descriptivo de la investigación se realizó mediante el uso de la distribución de frecuencias, respecto de cada una de nuestras variables. Una vez que se obtuvo los datos, estos fueron descargados en el SPSS-25, lo que permitió obtener tablas y gráficos a efectos de establecer la distribución de frecuencias de cada variable, se utilizó la Rho de Spearman a efectos de establecer la correlación de variables y la prueba de normalidad se realizó utilizando la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

3.7. Aspectos éticos

En el desarrollo de la investigación se ha tenido en cuenta los reglamentos de la Universidad César Vallejo para la elaboración de tesis, así como el código de ética de la institución.

Se ha respetado los estándares creados por la American Psychological Association (APA), esto con la finalidad de conservar la originalidad del trabajo.

Los resultados obtenidos a través de las encuestas no han sido modificados, respetándose la confidencialidad de la información proporcionada por los usuarios.

Se ha tenido en cuenta los principio de beneficencia y no maleficencia en el sentido que el trabajo busca beneficios para la sociedad y usuarios a los que va

dirigido procurando no causar ningún tipo de daño, asimismo se tiene en cuenta el principio de autonomía tanto de la investigación como de los usuarios sometidos a análisis, esto en razón de que se respeta su voluntad de formar parte del presente estudio, del mismo modo se tiene en cuenta el sentido de justicia, ya que no se estratifica a la población objeto de estudio, teniendo cada uno de ellos trato de igualdad. Este trabajo no generará reclamo alguno, ya sea de tipo administrativo o judicial..

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable, uso de las TICs y sus dimensiones, aspectos extrínsecos, aspectos intrínsecos y aspecto cultural

Niveles	Uso de las TICs		Dimensión 1. Aspectos extrínsecos		Dimensión 2. Aspectos intrínsecos		Dimensión 3. Aspecto cultural	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	38	14,2	70	26,2	62	23,2	81	30,3
Medio	172	64,4	161	60,3	161	60,3	129	48,3
Alto	57	21,3	36	13,5	44	16,5	57	21,3
Total	267	100	267	100	267	100	267	100

**f* = Frecuencia absoluta

Como se muestra en la tabla 1, de las 267 personas encuestadas, respecto a la variable uso de las TICs, 172 sujetos, equivalentes al 64.4% que representan a la mayor cantidad de los encuestados, perciben el nivel medio; continuando con 57 usuarios, proporcional al 21,3% representan el nivel alto; del mismo modo, 38 sujetos, equivalentes al 14.2% que representan a la minoría de los encuestados, se ubicaron en el nivel bajo.

De manera más precisa, se puede indicar que, la primera dimensión aspectos extrínsecos, presenta los mayores índices de frecuencia en el nivel medio con 161%, seguido del nivel alto bajo con 26,2% y culminando con el nivel alto, proporcional al 13,5%. De igual manera, respecto a la dimensión aspectos intrínsecos, se ha obtenido los más altos índices de frecuencia en el nivel medio con el 60,3%, seguido del nivel bajo con el 26,2% y finalizando con el nivel alto proporcional al 16,5%. Con relación a la última dimensión aspecto cultural, se pudo apreciar: Las más destacables frecuencias se ubican en el nivel medio con 48,3%, seguido del nivel bajo con 30,3% y culminando con el nivel alto alcanzando el 21,3%.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable, acceso a los servicios de defensa pública y sus dimensiones, nivel de satisfacción, fiabilidad y capacidad de respuesta

Niveles	Acceso a los servicios de defensa pública		Dimensión 1. Nivel de satisfacción		Dimensión 2. Fiabilidad		Dimensión 3. Capacidad de respuesta	
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	57	21,3	57	21,3	55	20,6	78	29,2
Medio	147	55,1	162	60,7	173	64,8	147	55,1
Alto	63	23,6	48	18,0	39	14,6	42	15,7
Total	267	100	267	100	267	100	267	100

**f* = Frecuencia absoluta

En la tabla 2, se observó que, de las 267 personas encuestadas, respecto a la variable accesos a los servicios de defensa pública, denotan los siguientes resultados: 147 sujetos, equivalentes al 55.1% representan a la mayor cantidad de perciben un nivel medio; del mismo modo, 63 usuarios, proporcional al 23,6%, perciben el nivel alto; por ultimo las frecuencias más bajas se han ubicado en el nivel bajo con 21,3%.

De forma detallada se puede indicar: Respecto a la dimensión nivel de satisfacción, el nivel alto representa un 60,7%, seguido del nivel bajo con 21,3% y finalizando con el nivel medio, que ha alcanzado el 18%. En cuanto a la dimensión fiabilidad, se ha alcanzado con mayor frecuencia el nivel medio con el 64,8%, continuo del nivel bajo con 20,6% y la menor frecuencia se presenta en el nivel alto con 14,6%. Para finalizar con la dimensión capacidad de respuesta se denota: los mayores índices de frecuencia en el nivel medio con el 55,7%, seguido del bajo con 29,2% y culminado con el 15,7%.

Tabla 3

Coeficiente de correlación de las variables uso de las TICs y acceso a los servicios de defensa pública

Prueba estadística	Variables	Coeficiente	Uso de las TICs	Acceso a los servicios de defensa pública
Rho de Spearman	Uso de las TICs	Coeficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	267	267
	Acceso a los servicios de defensa pública	Coeficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	267	267

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

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

Hipótesis general

H_0 = No existe relación entre el uso de las TICs y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021.

H_1 = Existe relación entre el uso de las TICs y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021.

Tabla 4

Coeficiente de correlación de la variable “acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia” y la dimensión “aspectos extrínsecos”

Prueba estadística	VARIABLES	Coeficiente	Aspectos extrínsecos	Acceso a los servicios de defensa pública
Rho de Spearman	Aspectos extrínsecos	Coeficiente de correlación	1,000	,670**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	267	267
	Acceso a los servicios de Defensa pública	Coeficiente de correlación	,670**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	267	267

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

En tabla 4, se observó los resultados del análisis estadístico inferencial correlacional, el nivel de significancia entre la variable “acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia” y la dimensión “aspectos extrínsecos” fue equivalente a $p \leq 0,05$ es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0), determinándose que existe relación entre ambas variables, con un coeficiente de correlación igual a 0,67 lo que revela una alta correlación positiva.

Hipótesis específica 1

H_0 = No existe relación entre aspectos extrínsecos y el acceso a los servicios de defensa pública.

H_{E1} = Existe relación entre aspectos extrínsecos y el acceso a los servicios de defensa pública.

Tabla 5

Coeficiente de correlación de la variable “acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia” y la dimensión “aspectos intrínsecos”

Prueba estadística	VARIABLES	Coeficiente	Aspectos intrínsecos	Acceso a los servicios de defensa pública
Rho de Spearman	Aspectos intrínsecos	Coeficiente de correlación	1,000	,417**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	267	267
	Acceso a los servicios de defensa pública	Coeficiente de correlación	,417**	1,000
		Sig. (bilateral)		,001
		N	267	267

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

En la tabla 5, se observó los resultados del análisis estadístico inferencial correlacional, el nivel de significancia entre la variable “acceso a los servicios de la defensa pública, durante la pandemia” y la dimensión “aspectos intrínsecos” fue equivalente a $p \leq 0,05$ es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0), determinándose que existe relación entre ambas variables, con un coeficiente de correlación igual a 0,42 lo que revela una correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 2

H_0 = No existe relación entre aspectos intrínsecos y el acceso a los servicios de defensa pública.

H_{E2} = Existe relación entre aspectos intrínsecos y el acceso a los servicios de defensa pública.

Tabla 6

Coeficiente de correlación de la variable “acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia” y la dimensión “aspecto cultural”

Prueba estadística	Variabes	Coeficiente	Aspecto cultural	Acceso a los servicios de defensa pública
Rho de Spearman	Aspectos intrínsecos	Coeficiente de correlación	1,000	,613**
		Sig. (bilateral)		,001
		N	267	267
	Acceso a los servicios de defensa pública	Coeficiente de correlación	,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	
		N	267	267

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

En la tabla 6, se observó los resultados del análisis estadístico inferencial correlacional, el nivel de significancia entre la variable “acceso a los servicios de la defensa pública, durante la pandemia” y la dimensión “aspecto cultural” fue equivalente a $p \leq 0,05$ es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0), determinándose que existe relación entre ambas variables, con un coeficiente de correlación igual a 0,61 lo que revela una alta correlación positiva.

Hipótesis específica 3

H_0 = No existe relación entre aspecto cultural y el acceso a los servicios de defensa pública.

H_{E3} = Existe relación entre aspecto cultural y el acceso a los servicios de defensa pública

V. DISCUSIÓN

El desarrollo de la investigación permitió dar respuesta a las interrogantes planteadas, específicamente, el grado de relación entre las variables uso de las TICs con el acceso a los servicios de defensa pública en el distrito de Parcona durante el estado de emergencia producido por el virus covid-19, mediante la prueba de hipótesis se ha podido establecer un coeficiente de correlación positivo alto, significando ello el cumplimiento de los objetivos generales y específicos. Luego de obtenido los datos producto de la aplicación del instrumento, estos fueron analizados mediante el análisis descriptivo e inferencial, teniendo como referencia de comparación, los estudios previos que forman parte del marco teórico.

Los datos fueron analizados bajo un argumento analítico, enfoque cuantitativo a través de métodos y estadísticas esto con la finalidad de hallar la correlación entre las variables uso de las TICs y el nivel de acceso a los servicios de la defensa pública de Parcona en la pandemia, año 2021, lo que según los resultados de prueba estadística de Rho de Spearman se observó que el nivel de significancia entre las variables fue equivalente a $p \leq 0,05$ es decir, se rechaza la hipótesis nula (H_0), determinándose que existe relación entre ambas variables, con un coeficiente de correlación igual a 0,73 lo que revela una alta correlación positiva. Tello (2020) encuentra resultados contradictorios, al proponerse hallar el grado de relación entre el uso de las TICs y la gestión administrativa en la administración de justicia en tiempo de pandemia, ha establecido que no existe correlación significativa entre las variables, así señala que el valor del coeficiente de correlación de Rho Spearman fue de 0,065, lo que contradice los resultados alcanzados.

En cuanto a los resultados estadísticos de la variable uso de las TICs y la comunicación y sus dimensiones, aspectos extrínsecos cuyo indicador está conformado por el nivel de equipamiento de los usuarios y de las herramientas implementadas por las defensa pública, del 100% de los usuarios entrevistados, el 60,3% señalaron que a veces cuentan con los equipos necesarios para acceder a las aplicaciones o herramientas que han implementado las oficinas de defensa pública, siendo este un nivel intermedio, lo que expone que si bien no se encuentra ante una

situación de total precariedad respecto al acceso al equipamiento tecnológico, no se tienen los índices deseados, este resultado no guarda relación con los resultados alcanzados por Andrade y Coronel (2021) en el sentido de que durante la pandemia producida por el Covid-19, si bien los organismos públicos pusieron a disposición de las personas víctimas de violencia de género, medios electrónicos para solicitar ayuda, los resultados fueron ineficientes debido a que muchos carecían de los recursos económicos y los medios para acceder a estas herramientas, el factor económico se muestra como una de las principales limitantes en la implementación de las TICs. En la misma línea, en los resultados alcanzados por Ramírez (2018) identifica que la implementación del denominado gobierno electrónico en la defensoría pública del distrito de Mala, si bien, se encontraba encaminada, resultaba insuficiente para proporcionar una justicia electrónica adecuada, esto relacionado específicamente en la renovación del parque informático de la institución, esto se contrasta con los resultados de esta investigación en el sentido de que la misma institución que brinda el servicio de defensa sufre de carencia en su logística a pesar de que cuentan con un presupuesto, por lo que les resultaría más difícil aun poner a disposición del usuario los equipos informáticos necesarios para que accedan al servicio, resultados a las que arriba luego de haber aplicado encuestas a los abogados de la defensa pública. En ese sentido, se evidencia la existencia de lo que se denomina, brecha digital, esto a decir de Robbin et al. (2006) constituye una barrera entre los que tiene acceso a la tecnología y los que no la tienen, por lo que surge la urgencia de implementar herramientas que no demanden al usuario mayores gastos como la implementación de líneas gratuitas de asesoramiento legal y cabinas telefónicas o de internet en instituciones públicas como las comisarías o las municipalidades a efectos de que, los que lo requieran, puedan hacer uso de ellas sin costo alguno.

En lo que respecta a la dimensión, aspectos intrínsecos, referidos al conocimiento con el que cuentan los usuarios en la utilización de las TICs y las capacitaciones que reciben por parte de las instituciones de defensa pública, se ha podido verificar que los usuarios perciben en un nivel intermedio estos aspectos con un 60,3%, significando que si bien tiene los conocimientos para acceder a los TICs, no se tiene un nivel óptimo en este aspecto, ya que se presentan un 23,2% que aún no

cuentan con los conocimientos necesarios para ello. Herrera (2017) en su investigación presentó como objetivo general establecer el impacto que han tenido las TICs en el acceso a la justicia en los adultos mayores, en ese sentido se aplicaron encuestas a 371 personas y los resultados arrojaron la existencia de correlación entre ambas variables, no obstante, se recomendó la implementación de mayores herramientas que favorezcan la accesibilidad a los usuarios, herramientas de fácil manejo y que no ameriten mayores conocimientos. Blanco (2019) encuentra resultados contradictorios al hallado en esta investigación, en su investigación, se trazó como objetivo analizar como gestiona la comunicación digital la municipalidad de Salta, efectuó una encuesta a una muestra de 50 usuarios, estableciendo que un 72% de los encuestados desconocían de la aplicación que había implementado el Municipio, lo que evidencia que uno de los factores fundamentales para lograr resultados óptimos en la gestión pública a través de los canales digitales es una adecuada difusión de las TICs y la capacitación que deben recibir los ciudadanos para su manejo y aplicación, es decir no basta con implementar las TICs, sino que hay que darlos a conocer.

Con relación a la dimensión, aspecto cultural, la que está estrechamente ligado a aspectos del fuero interno del usuario como la resistencia al cambio o la dificultad de adaptación a las nuevas tecnologías. El estudio determinó que este aspecto se halla en un nivel intermedio; sin embargo, 57 de usuarios que representan un 30,3% de la muestra perciben un nivel bajo con relación al aspecto cultural, la que también constituye un condicionante para una implementación adecuada de las TICs. Sorroza et ál. (2018) define la resistencia al cambio como reacciones que experimentan ciertos grupos ya sea forma consciente o inconsciente frente a los efectos que puedan producir cualquier reforma en sus convivencias personales, en ese sentido Mejía et al. (2018) en su estudio hace notar que la resistencia al cambio denota la negatividad de la persona de abandonar sus métodos antiguos y que, de alguna manera le han dado buenos resultados, como es el caso de la atención presencial a la que se encuentran acostumbrados, esta resistencia al cambio tiene mucho que ver con la forma en que la institución transmite los objetivos del nuevo modelo de atención, ello genera desconfianza. Como ya se ha señalado tiene mucho que ver con la idiosincrasia de los usuarios que viven en los distritos de Parcona, Tinguíña y Los Molinos que

corresponden al área de competencia de la defensa pública de Parcona, gran parte de esta población son migrante de las sierras de Ica que llegan en busca de trabajo, los cuales tienen costumbres arraigadas que les dificultan adaptarse a los medios tecnológicos, aunque tal circunstancia no es crítica de acuerdo a los resultados alcanzados, no está de más poner mayor énfasis en las acciones orientadas a capacitarlos en el uso de las TICs y publicitar sus bondades como alternativas de atención más eficientes y eficaces, o como lo señala Grama y Todericiu (2016) hay que trabajar métodos adecuados con la finalidad de romper la resistencia de los usuarios a los cambios en la forma de abordar la atención de la defensa pública a través de las TICs.

En lo que respecta a la variable acceso a los servicios de defensa pública, se ha podido evidenciar que esta es percibida en un nivel intermedio por los usuarios del servicio, percibiéndose un nivel aceptable con un 55,1% que señala que si ha sido posible acceder a los servicios a través de las TICs. Esta variable cuenta con la dimensión denominada nivel de satisfacción, al respecto señala García et al. (2012) que la satisfacción implica el resultado de una comparación, cuando lo que se percibe supera las expectativas de lo deseado, siendo este un resultado psicológico producto de una experiencia, en ese sentido, el nivel de satisfacción del usuario es posible medir en función a escalas, en función al nivel en que los resultados del servicio han cubierto sus expectativas. En la investigación, ese nivel de satisfacción alcanza niveles intermedios con un 60,7% de los usuarios del servicio de la defensa pública, sin embargo, el porcentaje que representan niveles bajos, es de 21,3% a comparación de un 18,0% que lo percibe con niveles superiores u óptimos, lo que requiere mayores esfuerzos en la atención a los usuarios para lograr índices deseados en el nivel de satisfacción, los resultados guardan relación con los resultados alcanzados por Carbajo (2019) quien se propuso probar el nivel de correlación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de la defensa pública, cuyos resultados arrojaron una correlación entre las variables correspondiente a 0.608, este trabajo demuestra que los factores determinan un adecuado nivel de satisfacción, se encuentra la capacidad de respuesta que puedan tener las oficinas de la defensa pública.

La dimensión fiabilidad que está representada por los indicadores, nivel de confianza y nivel de optimismo por parte de los usuarios del servicio, han evidenciado que un 60,8% de los encuestados han mostrado un nivel intermedio de confianza con el servicio que brindan las defensorías a través de TICs, este nivel de confianza guarda coherencia con el nivel de satisfacción que han experimentado, esto es, al haberse sentido satisfechos con la atención brindada a través de las TICs, lo convierte en un servicio fiable que a la vez eleva su nivel de optimismo. La fiabilidad del servicio y el optimismo del usuario tiene mucho que ver con la posibilidad de proveer a los usuarios de una defensa eficaz, estos resultados guardan relación con lo hallado por Mejía y Niño (2021) quien realizó una investigación de tipo mixto con el análisis de acuerdos expedidos por la Corte Superior de Justicia y la encuesta a 50 empleados de la rama judicial, la que estableció que el 85% de los entrevistados consideran que la virtualidad ha facilitado a que la administración de justicia sea más expeditiva, es decir existe relación entre el uso de las TICs y el nivel de confianza que perciben los usuarios.

Con relación a la dimensión capacidad de respuesta, la investigación arroja una percepción intermedia por parte del público usuario, lo que corresponde a un 55,1%, esto está compuesto por los indicadores tiempo en la respuesta y efectividad de la respuesta, si bien los índices de percepción están por encima del 50%, se considera que para el servicio que se brinda, no constituyen cifras aceptables, lo ideal es que las oficinas defensa pública brinden al ciudadano respuestas concretas en tiempo oportuno, ya que si la mitad de los requerimientos no son atendidos en el plazo más breve posible, los índices de confianza y optimismo van a bajar. Como lo ha dado a notar Montoya (2020) en el libro denominado “Derecho y pandemia de covid-19”, mediante resolución 1/2020, la CIDH señaló que los derechos humanos no deben suspenderse durante la pandemia, ya que su plena vigencia garantizaba el desarrollo de otros derechos, en ese sentido privar de una respuesta oportuna al requerimiento de asistencia de los usuarios, priva del ejercicio pleno del derecho a la defensa, es por eso que la misma CIDH propicia el uso de los medios tecnológicos a efectos de superar las barreras que plantea la pandemia.

Con la presente investigación se ha puesto en relieve, la importancia que ha tenido el uso de las TICs en el acceso a los servicios de defensa pública en el año

2021, tiempo en que la pandemia producida por el virus covid-19 obligó a las instituciones públicas al cierre temporal. Los diversos autores citados en la investigación coinciden que los derechos fundamentales como el derecho a la defensa no deben sufrir un congelamiento debido al aislamiento social decretado por el gobierno, la mayoría coincide en que los actos de violencia, en especial los de violencia de género han ido en aumento, esto porque las víctimas se encontraban encerradas con sus agresores y la ausencia de canales de apoyo hizo difícil la búsqueda de ayuda. Del mismo modo, coinciden en que, si bien en el país, el uso de las TICs como medios facilitadores del servicio público era aún incipiente, ha representado una gran solución a reducir los índices de indefensión de las víctimas, ello se refleja en el nivel de optimismo y confianza que tiene los usuarios respecto al servicio. Evidencia el trabajo, la necesidad de implementar mayores y mejores recursos tecnológicos y que demanden menos gastos a los usuarios a efectos de enfrentar el flagelo de la violencia.

El estudio abordó un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, se ha formulado los problemas, objetivos e hipótesis que se ha podido contrastar con los resultados de la investigación, la metodología utilizada ha permitido establecer de forma adecuada la relación de las variables, esto gracias a la recolección de información a través de los instrumentos que se aplicaron directamente al principal actor dentro del tráfico del servicio público.

La investigación tiene aporte científico, debido a que permite conocer la relevancia de las TICs dentro de la administración pública, aportando conocimientos de un contexto distinto, si bien, existen investigaciones muy relacionadas al tema de investigación, específicamente en lo relativo a cómo influye el uso de las TICs en los servicios públicos, no existía investigación, específicamente relacionado a los servicios de defensa pública en tiempos de pandemia, por lo que se considera que los datos que se aporta son de utilidad y constituyen un aporte valioso para investigaciones futuras que se pretendan realizar.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se constató la relación estadísticamente significativa entre las variables “uso de las tecnologías de la información y la comunicación” y “acceso a los servicios de defensa pública”, con un grado de significancia de 0.001 ($p \leq 0,05$) y un coeficiente de correlación igual a 0,73 denotando una alta mediante correlación significativa de forma positiva en función a los resultados obtenidos la prueba estadística Rho de Spearman. Por tanto, si existe relación entre las variables.

Segunda: Se corroboró la relación estadísticamente significativa entre la variable “acceso a los servicios de defensa pública” y la dimensión “aspectos extrínsecos”, con un grado de significancia de 0.001 ($p \leq 0,05$) y un coeficiente de correlación igual a 0,67 denotando una alta correlación significativa de forma positiva en función a los resultados obtenidos mediante la prueba estadística Rho de Spearman. Por tanto, si existe correlación.

Tercera: Se confirmó la relación estadísticamente significativa entre la variable “acceso a los servicios de defensa pública” y la dimensión “aspectos intrínsecos”, con un grado de significancia de 0.001 ($p \leq 0,05$) y un coeficiente de correlación igual a 0,42 denotando una moderada correlación significativa de forma positiva en función a los resultados obtenidos mediante la prueba estadística Rho de Spearman. Por tanto, si existe correlación.

Cuarta: Se comprobó la relación estadísticamente significativa entre la variable “acceso a los servicios de defensa pública” y la dimensión “aspecto cultural”, con un grado de significancia de 0.005 ($p \leq 0,05$) y un coeficiente de correlación igual a 0,61 denotando una alta correlación significativa de forma positiva en función a los resultados obtenidos mediante la prueba estadística Rho de Spearman. Por tanto, si existe correlación.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda implementar nuevas herramientas de las TICs a efectos de mejorar el acceso de los usuarios a los servicios que brinda la defensa pública en el distrito de Parcona, esto en razón de que lo que hasta la fecha se tiene implementadas no resultan suficientes para lograr el acceso en un grado alto.

Segunda: Se sugiere la implementación de herramientas de uso masivo en la población y que representen un menor costo dado la precariedad económica de los usuarios del distrito de Parcona.

Tercera: Se propone la ejecución de campañas de acercamiento a la población por parte de los órganos encargados de brindar asistencia legal gratuita a los usuarios del distrito de Parcona, a efectos de que a través de estos se aborden planes de capacitación y concientización respecto al uso de las tecnologías de la comunicación.

Cuarta: Se plantea la implementación de cabinas telefónicas de acceso gratuito en cada comisaría o plaza pública de uso exclusivo para acceder a consultas con abogados de la defensa pública en caso de que sean víctimas de violencia.

Quinta: Se aconseja la asignación de equipos de comunicación de uso exclusivo para el ejercicio de la defensa pública a los abogados que laboran en las oficinas de defensa pública, esto con la finalidad de mejorar el tiempo de respuesta de los requerimientos de defensa.

REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima, 3-4.
<https://acortar.link/vB0vfN>
- Andrade, E. & Coronel, A. (2021). *Acciones colectivas de apoyo social en mujeres víctimas de violencia de genero durante la pandemia por Covid-19 en Guayaquil*.
<https://acortar.link/FLPYVJ>
- Arias, J., (2021). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Libro electrónico, 19-21. <https://acortar.link/Nvh9Ah>
- Banco Mundial (2022). *Desarrollo Digital*. Revista digital.
<https://www.bancomundial.org/es/topic/digitaldevelopment/overview#1>
- Bastis Consultores (2021). *Presupuestos de la investigación*. Revista digital.
<https://online-tesis.com/presupuesto-de-la-investigacion/>
- Berniell, I. & Facchini, G. (2020). *COVID-19 Lockdown and Domestic Violence: Evidence from InternetSearch Behavior in 11 Countries*. 2-4.
<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/250362/1/doc-cedlas273.pdf>
- Bettinger C. & Bro A. (2020). A Double Pandemic: Domestic Violence in the Age of COVID-19. 6-7. <https://www.jstor.org/stable/pdf/resrep29816.pdf>.
- Bhandari, P. (2022). What Is Quantitative Research? | Definition, Uses and Methods.
<https://www.scribbr.com/methodology/quantitative-research/>
- Blanco, M., (2019). *La comunicación digital impulsado por el gobierno municipal de la ciudad de Salta: gestión de los problemas de los ciudadanos en los servicios públicos a través de las aplicaciones digitales*. 126-129 <https://acortar.link/4a0Rti>
- Brown, D., (2005). *Electronic government and public administration*. 242-244
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020852305053883>

- Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, 2018*. Repositorio USIL. <https://acortar.link/GoR76U>
- Cárdenas, J. (2018). *Investigación Cuantitativa*. Manual de curso. https://refubium.fu-berlin.de/bitstream/handle/fub188/22407/Manual_Cardenas_Investigaci%c3%
- Carbajo, J. (2019). *Calidad de atención y nivel de satisfacción en las víctimas de violencia familiar en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia del distrito de Paján 2019*. Repositorio UCV. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/296872>.
- CONCYTEC (2021). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. [reglamento_renacyt_version_final.pdf](#) (concytec.gob.pe).
- Chávez, A. (2021). *El acceso a la justicia de las víctimas en el contexto de la COVID-19*. Revista Yapanchik, pag, 213-215. <https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/lj/article/view/532/706>
- ONU (2020). *Access to Justice for Women & Girls during Covid-19 Pandemic*”. Revista *entre for women’s justice*, 6-8. <https://acortar.link/CKjmab>
- Doroteo, F. (2021). *Inteligencia artificial y la automatización de procesos judiciales en la administración de justicia del Perú, 2021*. Repositorio institucional UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29472?locale-attribute=en>
- Escobedo, F. (2020). *Clima organizacional y la satisfacción de los docentes en las MYPEs del sector educación Tumbes*. Revista ECA sinergia, vol 11, año 3. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2294>
- Espinoza, N. (2019). *Las tecnologías de la información y comunicación y su incidencia en el desarrollo académico de las universidades públicas de Lima Metropolitana y Callao en el año 2017*.

- http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11584/Espinoza_mn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Etecé (2022). *Técnicas de investigación* Enciclopedia Concepto. <https://concepto.de/tecnicas-de-investigacion/#ixzz7ThV6gS9o>.
- Fernández, V. (2021). Tipos de justificación en la investigación científica. *Revista espíritu emprendedor*, 4(3), 65–76. <http://espirituemprendedores.com/index.php/revista/article/view/207>
- Formplus (2020). *What is Pure or Basic Research? + [Examples & Method]*. Revista digital. <https://www.formpl.us/blog/basic-research#:~:text=Basic%20research%20is%20a%20type,than%20solving%20a%20specific%20problem>
- Flavin, B. (2021). *What Is Digital Literacy? 5 Skills That Will Serve You Well*. Rasmussen University. <https://acortar.link/XuevJU>
- Gómez, C. (2020). El uso de las TIC en la Enseñanza del Inglés en las Primarias Públicas. *Revista de estudios y experiencias en educación*, vol. 18, no. 36. <https://acortar.link/wnaHAF>
- Goldstein, R. (2008). Community Informatics, Electronic Government and Inclusion: Strategies for the Consolidation of a Citizens' Democracy in Latin America. <https://acortar.link/d8nnQB>
- Grama, B., & Todericiu, R. (2016). Change, resistance to change and organizational cynicism. *Studies in Business and Economic* Vol 11, 47-54. <https://doi.org/10.1515/sbe-2016-0034>
- Guizado, L., & Montoya, Z. (2021). *El teletrabajo y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Defensa Pública del Callao, año 2021*. Repositorio de la UCV. <https://acortar.link/MdPzeO>

- Harris, D. (2020). Uso del estímulo federal para que las escuelas superen la crisis del coronavirus: El caso de la escuela de verano y el pago de maestros de verano. *The Brookings Institution*. <https://acortar.link/NfgksG>.
- Herrera, E. (2017). *Uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y acceso a la justicia para adultos mayores*. Repositorio de la UCV. <https://acortar.link/hQ7S4V>
- ILAC (2020) *Justice in the Time of COVID-19 Challenges to the Judiciary in Latin America & the Caribbean. Ilac Report, 16-17*. <https://acortar.link/Jpfd2T>
- INEI (2019). *Escenario de riesgo por Covid-19, ciudad de Ica*. <https://acortar.link/iosLQT>
- Karo, E., & Kattel, R. (2019). *Innovation and the State: Thinking of Government as “Technology Maker” and Implications for Public Administration Research. Public administration in Europe, 267-279*. <https://acortar.link/yGxYki>
- Kaur SP. (2013). Variables in research. *IJRRMS*, vol. 3, n. 4, 36-37. <https://sites.usp.br/rnp/wp-content/uploads/sites/830/2020/10/complemento-aula-1.pdf>
- Lember, V. (2017) *Technological Capacity in the Public Sector: the Case of Estonia. IIPP Working Paper series, 2017-03, 1-2*. <https://www.ucl.ac.uk/bartlett/public-purpose/sites/public-purpose/files/technological-capacity-in-public-sector-the-case-of-estonia-working-paper-2017-3.pdf>
- Linares, G., y Reyes, H. (2017). *Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS, Puebla*. Universidad de Puebla. <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>.
- Manco J. (2020). *Integración de las TICs y las competencias digitales en tiempo de pandemia Covid-19*. Repositorio de la UVC. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48172/Manco_CJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Martínez, M. (2018). Acceso y uso de tecnologías de la información y comunicación en México: factores determinantes. *Revista de tecnología y sociedad PAAKAT*. <https://www.redalyc.org/journal/4990/499063347002/movil/>
- Maryland Access to Justice Commission. (2021). Confronting the covid-19 access to justice crisis”. 7-9. https://www.marylandattorneygeneral.gov/A2JC%20Documents1/AG_Covid_A2J_TF_Report.pdf
- Mejía C. (2018). *Estudio de los factores de resistencia al cambio y actitud hacia el uso educativo de las TICs por parte del personal docente*. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/428/425>
- Mejía, K. & Niño, P. (2021). *El Covid-19 en la administración de la justicia penal Colombiana*. <https://acortar.link/H8TpqN>
- Mitac, J. (2021). *Centro Comunitario que promueva Salud en Tiempos de Post Pandemia en el distrito de La Tinguña, Ica 2021*. Repositorio de la UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64753/Mitac_RJY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montoya, R. (2020). *El derecho a la justicia en tiempos de pandemia”. Derecho y pandemia de Covid-19, análisis jurídico de algunas situaciones acaecidas por la pandemia*, 61-64. <https://acortar.link/elJZN8>
- OECD (2020). *Access to justice and the COVID-19 pandemic: Compendium of Country Practices*. <https://www.oecd.org/governance/global-roundtables-access-to-justice/access-to-justice-compendium-of-country-practices.pdf>.
- Otzen, T. & Manterola C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. http://www.intjmorphol.com/wp-content/uploads/2017/04/art_37_351.pdf.
- Pacheco, K. & Serrano, E. (2021). *Análisis de las dificultades en el acceso a la justicia en época de COVID 19*. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33484/2/2021_acceso_justicia

- Poder Ejecutivo (2019). DECRETO SUPREMO N° 009-2019-JUS. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-adequa-el-reglamento-de-la-ley-n-29360-decreto-supremo-n-009-2019-jus-1748339-1>.
- Poder Ejecutivo, (2020). Decreto de urgencia 026-2020. Establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del coronavirus (covid-19) en el territorio nacional. Normas_Legales_20200315_EXTRAORDINARIA.indd (elperuano.pe).
- Andrade, E., & Coronel, A. (2021). *Acciones colectivas de apoyo social en mujeres víctimas de violencia de género durante la pandemia por COVID – 19 en Guayaquil. Universidad de Guayaquil*. <https://acortar.link/IZKMMx>
- RAE, (2021). *Diccionario de Lengua Española*. <https://dle.rae.es/conocimiento>.
- Ramírez, A. (2018). *Análisis de la Implementación del Gobierno Electrónico en la Defensa Pública y Acceso a la Justicia: el caso del distrito de Mala – Cañete, año 2017*. Repositorio de la UCV. <https://acortar.link/IODYD1>
- Ripalda, J. (2019). *El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Revista dilemas contemporáneos, año VII, artículo no. 48*.
- Robbin, R. (2006). The Effects of the Digital Divide on E-Government: An Emperical Evaluation. *Conference: System Sciences, 2006. HICSS '06. Proceedings of the 39th Annual Hawaii International Conference on*. Volume: 4. <https://ieeexplore.ieee.org/document/1579452>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Revista pueblo continente*, no. 1, 245-247. https://scholar.google.es/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=Fj5uzRIA AAAJ&citation_for_view=Fj5uzRIAAAAJ:u5HHmVD_uO8C.
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño De Investigación De Corte Transversal. *Tópicos en investigación clínica*, 142-144. <https://acortar.link/DdD87>
- Roseth, B., & Yee, K. (2021). Servicios públicos durante la pandemia: ¿Qué aprendimos

de la experiencia de los empleados públicos? Revista digital Gobernante.
<https://acortar.link/AXDsyu>

Ruiz, S. (2021). Gestión administrativa y calidad del servicio de Justicia en el Ministerio Público de Chiclayo, en tiempos de pandemia por Covid-19. Repositorio de la UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68688/Ruiz_LSI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, C. (2021). Las audiencias virtuales en tiempos del Covid-19: Hacia una igualdad tecnológica. Repositorio de la PUCP. <https://acortar.link/uUJuqK>

Sorroza, N. (2018). Las Tic y la resistencia al cambio en la Educación Superior. Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento.
<https://recimundo.com/index.php/es/article/download/241/html?inline=1>.

Tello, W. (2021). Tecnología de la información y la comunicación y la gestión administrativa en la administración de justicia en tiempos de pandemia". Repositorio de la UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70275/Tello_TW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

UNDP (2020). Ensuring Access to Justice in the Context of COVID-19. 6-9.
<https://acortar.link/pcuAmg>

UNESCO (2020). The Importance of Monitoring and Improving ICT Use in Education Post-Confinement. Revista electrónica Data for sustainable developmen.
<http://uis.unesco.org/en/blog/importance-monitoring-and-improving-ict-use-education-post-confinement>.

Vázquez, M. (2021). The Judicial Profession and the Ethical Limits of a Virtual Justice System. <https://www.unodc.org/dohadeclaration/en/news/2021/10/the-judicial-profession-and-the-ethical-limits-of-a-virtual-justice-system.html>.

Vía, L. (2018). Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú, Callao, 2017.

Repositorio de la UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17144/V%c3%ada_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zhang, X. (2021). Remote court hearing as a judicial response to the COVID-19 outbreak: An impact assessment and suggestions for improvement. *J Glob Health* 2021. <https://jogh.org/wp-content/uploads/2021/07/jogh-11-03051.pdf>

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

Título: Uso de las TICs y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, año 2021							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Uso de las TICs				
¿Cuál es la relación existente entre el uso de las TICs y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021?	Establecer la relación existente entre el uso de las TICs y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021.	Existe relación entre el uso de las TICs y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Aspectos extrínsecos	Equipamiento.	1	Ordinal	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
				Herramientas.	2		
			Aspectos intrínsecos	Conocimientos.	3		
				Capacitación.	4		
			Aspecto cultural	Resistencia al cambio.	5		
Adaptación.	6						
Variable 2: Acceso a los servicios de defensa pública							
¿Cuál es la relación entre los aspectos extrínsecos de las TICs que se han implementado y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021?	Establecer la relación entre los aspectos extrínsecos de las TICs que se han implementado y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021.	Existe relación entre los aspectos extrínsecos de las TICs que se han implementado y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Nivel de satisfacción	Grado de satisfacción	1	Ordinal	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
				Grado de bienestar	2		
			Fiabilidad	Nivel de confianza	3		
				Nivel de optimismo	4		
			Capacidad de respuesta	Efectividad en la respuesta	5		
Tiempo en la respuesta	6						
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:		
Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Método: Descriptivo Diseño: No experimental y correlacional.		Población: 878 Muestra: 267	Técnicas: Encuestas. Instrumentos: Cuestionarios.		Descriptiva: Se usaron tablas de frecuencias. Inferencial: Se usó el índice de correlación de Rho Spearman.		

Anexo2: Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Uso de las TICs.	Ron Zambrano (2019) conceptualiza a las TICs como herramientas y productos orientados a transmitir la información, apoyados especialmente en la informática, el internet y las telecomunicaciones, facilitando una continua transferencia de información.	Para medir esta variable se han considerado estudiar tres dimensiones:	1) Aspectos extrínsecos.	1. Equipamiento.	Escala Ordinal Alto Medio Bajo
				2. Herramientas.	
			2) Aspectos intrínsecos.	3. Conocimientos.	
				4. Capacitación.	
			3) Aspecto cultural.	5. Resistencia al cambio.	
				6. Adaptación.	
Variable2: Acceso a los servicios de defensa pública	El Decreto Supremo N° 009-2019-JUS, señala que el servicio de la defensa pública implica garantizar el derecho a la defensa de las personas de escasos recursos económicos o que se encuentren en situación de vulnerabilidad que se encuentren incurso en un proceso. (...)	Para medir esta variable se han considerado estudiar tres dimensiones:	1) Nivel de satisfacción.	1. Grado de satisfacción.	Escala Ordinal Alto Medio Bajo
				2. Grado de bienestar.	
			2) Fiabilidad.	3. Nivel de confianza.	
				4. Nivel de optimismo.	
			3) Capacidad de respuesta.	5. Efectividad en la respuesta.	
				6. Tiempo de respuesta.	

Anexo 3: Instrumentos de Recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE “USO DE LAS TICs”

Estimado usuario, la presente forma parte de un estudio científico con la finalidad de recoger información sobre el uso de las TICs y el acceso a los servicios de defensoría pública durante la pandemia en Parcona, el propósito de la investigación es recoger información relacionada con el acceso a los servicios que brindan las defensorías públicas en Parcona a través de los medios tecnológicos durante la pandemia con motivo del brote del virus COVID-19 en el año 2021.

Con dicho motivo se le invita a participar en esta encuesta que tomará un tiempo de diez minutos, poniendo en su conocimiento que se preservará su identidad, esta no será conocida por el investigador. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de otros usuarios.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, proceda a llenar los siguientes datos:

Género: Masculino () femenino ()

Edad: _____

Distrito de domicilio: _____

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

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

N°	Ítems	Categorías				
		S	CS	AV	CN	N
	DIMENSIÓN 1: Implementación	S	CS	AV	CN	N
1	Los equipos informáticos con los que cuenta el usuario son suficientes para acceder al servicio de las defensorías de manera remota o virtual.					
2	Las herramientas digitales que se han puesto a disposición de los usuarios de defensoría pública son suficientes para acceder al servicio.					
	DIMENSIÓN 2: Aspectos intrínsecos.	S	CS	AV	CN	N
3	Las instituciones de defensoría pública han difundido de manera suficiente la existencia y uso de los medios virtuales para acceder al servicio.					
4	Las instituciones de defensoría pública han brindado capacitación al público usuario respecto al manejo de las herramientas o medios virtuales para acceder al servicio.					
	DIMENSIÓN 3: Aspecto cultural.	S	CS	AV	CN	N
5	Los usuarios del servicio de defensoría pública han dado una buena acogida a los medios virtuales como nueva forma de acceso a los servicios de defensoría.					
6	Los usuarios del servicio de defensoría pública se han adaptado rápidamente al uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.					

Gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE “ACCESO A LOS SERVICIOS DE DEFENSA PÚBLICA DURANTE LA PANDEMIA”

Estimado usuario, la presente forma parte de un estudio científico con la finalidad de recoger información sobre el uso de las TICs y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, el propósito de la investigación es recoger información relacionada con el acceso a los servicios que brindan la defensa pública en Parcona a través de los medios tecnológicos durante la pandemia con motivo del brote del virus COVID-19 en el año 2021.

Con dicho motivo se le invita a participar en esta encuesta que tomará un tiempo de diez minutos, poniendo en su conocimiento que se preservará su identidad, esta no será conocida por el investigador. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de otros usuarios.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, proceda a llenar los siguientes datos:

Género: Masculino () femenino ()

Edad: _____

Distrito de domicilio: _____

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

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

n	Ítems	Categorías				
	DIMENSIÓN 4: Nivel de satisfacción.	S	CS	AV	CN	N
1	Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios del servicio con el uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.					
2	Los usuarios han alcanzado un adecuado grado de bienestar con la implementación de las herramientas tecnológicas que les permite el acceso al servicio de defensoría.					
	DIMENSIÓN 5: Fiabilidad.	S	CS	AV	CN	N
3	Existe un adecuado nivel de confianza del usuario respecto al uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.					
4	El usuario se muestra optimista en que será atendido adecuadamente a través de los medios tecnológicos.					
	DIMENSIÓN 6: Capacidad de respuesta	S	CS	AV	CN	N
5	El usuario logra recibir respuesta a sus requerimientos de servicio mediante el uso de los medios tecnológicos.					
6	La respuesta o servicio solicitado a través de los medios tecnológicos es recibido en corto tiempo por el usuario.					

Gracias por su colaboración.

FICHA TECNICA DEL INSTRUMENTO

Nombre	Prueba de evaluación de uso de las TICs y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia.
Objetivo	Establecer la relación entre de uso de las TICs y el acceso a los servicios de defensa durante la pandemia
Autor	Cecilia Graciela Vásquez Morón
Adaptación	No existe
Administración	Personal
Duración	10 minutos
Unidad de análisis	Usuario de la defensa pública en Parcona
Ámbito	Usuarios que en calidad de víctimas han solicitado el servicio de la defensa pública
Técnica	Encuesta
Significación	Evalúa la relación entre el uso de los TICs y el acceso a los servicios de la defensa pública durante la pandemia.

Anexo 4:

Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL USO DE LAS TICs Y EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE DEFENSA PÚBLICA DURANTE LA PANDEMIA EN PARCONA, AÑO 2021.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Aspectos extrínsecos.								
1	Los equipos informáticos con los que cuenta el usuario son suficientes para acceder al servicio de las defensorías de manera remota o virtual.	X		X		X		
2	Las herramientas digitales que se han puesto a disposición de los usuarios de defensoría pública son suficientes para acceder al servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Aspectos intrínsecos.								
3	Las instituciones de defensoría pública han difundido de manera suficiente la existencia y uso de los medios virtuales para acceder al servicio.	X		X		X		
4	Las instituciones de defensoría pública han brindado capacitación al público usuario respecto al manejo de las herramientas o medios virtuales para acceder al servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Aspecto cultural.								
5	Los usuarios del servicio de defensoría pública han dado una buena acogida a los medios virtuales como nueva forma de acceso a los servicios de defensoría.	X		X		X		
6	Los usuarios del servicio de defensoría pública se han adaptado rápidamente al uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Nivel de satisfacción.								
7	Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios del servicio con el uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
8	Los usuarios han alcanzado un adecuado grado de bienestar con la implementación de las herramientas tecnológicas que les permite el acceso al servicio de defensoría.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Fiabilidad.								
9	Existe un adecuado nivel de confianza del usuario respecto al uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
10	El usuario se muestra optimista en que será atendido adecuadamente a través de los medios tecnológicos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: Capacidad de respuesta								
11	El usuario logra recibir respuesta a sus requerimientos de servicio mediante el uso de los medios tecnológicos.	X		X		X		
12	La respuesta o servicio solicitado a través de los medios tecnológicos es recibido en corto tiempo por el usuario.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

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

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

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Ica, 12 de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL USO DE LAS TICs Y EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE DEFENSA PÚBLICA DURANTE LA PANDEMIA EN PARCONA, AÑO 2021.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Aspectos extrínsecos.							
1	Los equipos informáticos con los que cuenta el usuario son suficientes para acceder al servicio de las defensorías de manera remota o virtual.	X		X		X		
2	Las herramientas digitales que se han puesto a disposición de los usuarios de defensoría pública son suficientes para acceder al servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Aspectos intrínsecos.							
3	Las instituciones de defensoría pública han difundido de manera suficiente la existencia y uso de los medios virtuales para acceder al servicio.	X		X		X		
4	Las instituciones de defensoría pública han brindado capacitación al público usuario respecto al manejo de las herramientas o medios virtuales para acceder al servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Aspecto cultural.							
5	Los usuarios del servicio de defensoría pública han dado una buena acogida a los medios virtuales como nueva forma de acceso a los servicios de defensoría.	X		X		X		
6	Los usuarios del servicio de defensoría pública se han adaptado rápidamente al uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Nivel de satisfacción.							
7	Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios del servicio con el uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
8	Los usuarios han alcanzado un adecuado grado de bienestar con la implementación de las herramientas tecnológicas que les permite el acceso al servicio de defensoría.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Fiabilidad.							
9	Existe un adecuado nivel de confianza del usuario respecto al uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
10	El usuario se muestra optimista en que será atendido adecuadamente a través de los medios tecnológicos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Capacidad de respuesta							
11	El usuario logra recibir respuesta a sus requerimientos de servicio mediante el uso de los medios tecnológicos.	X		X		X		
12	La respuesta o servicio solicitado a través de los medios tecnológicos es recibido en corto tiempo por el usuario.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

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

Especialidad del validador: Doctor en Derecho.

Ica, 12 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL USO DE LAS TICs Y EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE DEFENSA PÚBLICA DURANTE LA PANDEMIA EN PARCONA, AÑO 2021.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Aspectos extrínsecos.								
1	Los equipos informáticos con los que cuenta el usuario son suficientes para acceder al servicio de las defensorías de manera remota o virtual.	X		X		X		
2	Las herramientas digitales que se han puesto a disposición de los usuarios de defensoría pública son suficientes para acceder al servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Aspectos intrínsecos.								
3	Las instituciones de defensoría pública han difundido de manera suficiente la existencia y uso de los medios virtuales para acceder al servicio.	X		X		X		
4	Las instituciones de defensoría pública han brindado capacitación al público usuario respecto al manejo de las herramientas o medios virtuales para acceder al servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Aspecto cultural.								
5	Los usuarios del servicio de defensoría pública han dado una buena acogida a los medios virtuales como nueva forma de acceso a los servicios de defensoría.	X		X		X		
6	Los usuarios del servicio de defensoría pública se han adaptado rápidamente al uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Nivel de satisfacción.								
7	Existe un alto grado de satisfacción de los usuarios del servicio con el uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
8	Los usuarios han alcanzado un adecuado grado de bienestar con la implementación de las herramientas tecnológicas que les permite el acceso al servicio de defensoría.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Fiabilidad.								
9	Existe un adecuado nivel de confianza del usuario respecto al uso de las herramientas tecnológicas para acceder al servicio.	X		X		X		
10	El usuario se muestra optimista en que será atendido adecuadamente a través de los medios tecnológicos.	X		X		X		
DIMENSIÓN 6: Capacidad de respuesta								
11	El usuario logra recibir respuesta a sus requerimientos de servicio mediante el uso de los medios tecnológicos.	X		X		X		
12	La respuesta o servicio solicitado a través de los medios tecnológicos es recibido en corto tiempo por el usuario.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia.

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

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

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

ica, 12 de mayo del 2022

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

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

Firma del Experto Informante.

Anexo 6: Cálculo del tamaño de muestra

El tamaño de la muestra fue calculado mediante la fórmula para poblaciones finitas considerando para este caso un nivel de confianza del 95% y un error del 5%, de acuerdo al siguiente detalle:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población.

Z = Valor obtenido mediante el grado de confianza. Valor de la distribución normal estandarizada. (95%)

p = Proporción de la población que tiene las características de interés. Si no es calculable se asume que es de 0.50 o 50%.

q =Proporción de la población que no tiene las características de interés que nos interesa medir. $q = 1 - p$

E = Máximo error permisible. (5 %)

Luego reemplazando se obtuvo:

$$\frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 878}{0.05^2 (878 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

Se obtuvo $n = 267$ Usuarios de la defensoría pública de Parcona.

Anexo 7: Normas de corrección

Descripción de niveles

Variable 1: Las tecnologías de la información y la comunicación (TICs).

Intervalo	Nivel	Descripción
[6-13]	Bajo	El usuario no tiene conocimiento sobre el uso de las TICs.
[14-21]	Medio	El usuario tiene algo de conocimiento sobre el uso de las TICs.
[22-30]	Alto	El usuario tiene conocimiento sobre el uso de las TICs.

Variable 2: Acceso a los servicios de defensa pública.

Intervalo	Nivel	Descripción
[6-13]	Bajo	El usuario no tiene acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia.
[14-21]	Medio	El usuario tiene algo de acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia.
[22-30]	Alto	El usuario tiene acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia.

Anexo 8: Baremos

Variable 1: Uso de las TICs.

Niveles	Dimensión 1 [Intervalo]	Dimensión 2 [Intervalo]	Dimensión 3 [Intervalo]
Bajo	[2-4]	[2-4]	[2-4]
Medio	[5-7]	[5-7]	[5-7]
Alto	[8-10]	[8-10]	[8-10]

Variable 2: Acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia.

Niveles	Dimensión 4 [Intervalo]	Dimensión 5 [Intervalo]	Dimensión 6 [Intervalo]
Bajo	[2-4]	[2-4]	[2-4]
Medio	[5-7]	[5-7]	[5-7]
Alto	[8-10]	[8-10]	[8-10]

Anexo 9: Prueba de normalidad

Tabla 7

Prueba de normalidad.

Variables	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Uso de las TICs	,219	267	,000
Acceso a los servicios de defensa pública	,134	267	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 7, se efectuó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, a raíz de contar con $n=267$ superior a 50 sujetos de muestra. Obteniendo como significancia valores menores a 0,05; por lo que se infiere la distribución de datos anormales en cada variable, seleccionando como herramienta de medición de correlación a Rho de Spearman.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Uso de las Tics y el acceso a los servicios de defensa pública durante la pandemia en Parcona, año 2021", cuyo autor es VASQUEZ MORON CECILIA GRACIELA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 28 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT DNI: 41494560 ORCID 0000-0003-2373-1300	Firmado digitalmente por: AOSCANOARA el 11-08- 2022 08:00:12

Código documento Trilce: TRI - 0376965