

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

Brechas digitales y acceso a los servicios de justicia en usuarios de  
una institución pública judicial de Lima, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Temple Rios, Carla Lizeth ([orcid.org/0009-0004-2183-4984](https://orcid.org/0009-0004-2183-4984))

**ASESORES:**

Dr. Chunga Diaz, Tito Orlando ([orcid.org/0000-0003-2933-6715](https://orcid.org/0000-0003-2933-6715))

Dr. Acuña Benites, Marlon Frank ([orcid.org/0000-0001-5207-9353](https://orcid.org/0000-0001-5207-9353))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHUNGA DIAZ TITO ORLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Brechas digitales y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una institución pública judicial de Lima, 2024", cuyo autor es TEMPLE RIOS CARLA LIZETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, 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, 01 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHUNGA DIAZ TITO ORLANDO <b>DNI:</b> 16746065 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2933-6715	Firmado electrónicamente por: TCHUNGA el 07-08- 2024 18:27:39

Código documento Trilce: TRI - 0843532



**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, TEMPLE RIOS CARLA LIZETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Brechas digitales y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una institución pública judicial de Lima, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
TEMPLE RIOS CARLA LIZETH <b>DNI:</b> 45433882 <b>ORCID:</b> 0009-0004-2183-4984	Firmado electrónicamente por: CTEMLERIOS el 07- 08-2024 18:36:05

Código documento Trilce: INV - 1708828

## **DEDICATORIA**

A mi padre por enseñarme que la perseverancia y disciplina son fundamentales para cumplir nuestras metas, a mi madre por ser una guerrera y ejemplo de lucha constante, a mi compañero de vida por ser mi muro de contención en los días oscuros y por su apoyo incondicional, y a mis hijos B.A.T y C.A.T que son los grandes motores de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis asesores, Dr. Tito Orlando Chunga Díaz y Dr. Marlon Frank Acuña Benites, por su invaluable orientación, que ha sido fundamental para mejorar continuamente este trabajo, también deseo agradecer a todas las personas que generosamente participaron en el estudio y brindaron su apoyo en todo momento. Finalmente, tengo un profundo reconocimiento hacia los docentes de la Maestría, cuyas enseñanzas han enriquecido mi aprendizaje y motivado a emprender nuevos conocimientos.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. METODOLOGÍA .....	15
III. RESULTADOS.....	24
IV. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES .....	36
VI. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS:.....	40
ANEXOS .....	48

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Validaciones de jueces expertos para brechas digitales y acceso a los servicios de justicia	21
Tabla 2. Prueba de confiabilidad	21
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la variable Brechas digitales y sus dimensiones	24
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la variable Acceso a los servicios de justicia y sus dimensiones	25
Tabla 5. Correlación entre brechas digitales y acceso a los servicios de justicia	26
Tabla 6. Correlación entre grado de motivación y acceso a los servicios de justicia	27
Tabla 7. Correlación entre acceso material y acceso a los servicios de justicia	28
Tabla 8. Correlación entre dominio de habilidades digitales y acceso a los servicios de justicia	29
Tabla 9. Correlación entre aprovechamiento tecnológico y acceso a los servicios de justicia	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Esquema de diseño transversal correlacional	15



## RESUMEN

Esta investigación contribuye al objetivo de desarrollo sostenible, incidiendo directamente en la tecnología e inclusión social, buscando propiciar un entorno idóneo para un desarrollo económico sostenible. Asimismo, el estudio se centró en investigar la conexión entre las brechas digitales y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una institución pública judicial de Lima, 2024. Desde una perspectiva metodológica, se utilizó un enfoque cuantitativo básico con un diseño correlacional transversal y una estrategia no experimental, la muestra consistió en 109 usuarios seleccionados aleatoriamente de una población total de 150, quienes completaron cuestionarios validados a nivel internacional y nacional mediante una escala tipo Likert, aunado a ello se emplearon métodos estadísticos descriptivos e inferenciales para analizar los datos, encontrando una significancia bilateral con un valor de 0.001 y un coeficiente de Spearman de 0.728, estos resultados indicaron una relación positiva significativa entre las brechas digitales y el acceso a los servicios de justicia, confirmando la hipótesis de estudio. En resumen, se concluye que el aumento de las brechas digitales se asocia directamente con el aumento de deficiencia en el acceso a los servicios de justicia.

**Palabras clave:** brechas digitales, acceso, barrera digital, acceso a la justicia.

## ABSTRACT

This research contributes to the objective of sustainable development, directly impacting technology and social inclusion, seeking to promote an ideal environment for sustainable economic development. Likewise, the study focused on investigating the connection between digital gaps and access to justice services in users of a public judicial institution in Lima, 2024. From a methodological perspective, a basic quantitative approach was used with a cross-sectional correlational design and a non-experimental strategy, the sample consisted of 109 users randomly selected from a total population of 150, who completed questionnaires validated internationally and nationally using a Likert-type scale, in addition to this, descriptive and inferential statistical methods were used to analyze the data, finding a bilateral significance with a value of 0.001 and a Spearman coefficient of 0.728, these results indicated a significant positive relationship between digital gaps and access to justice services, confirming the study hypothesis. In summary, it is concluded that the increase in digital gaps is directly associated with the increase in deficiencies in access to justice services.

**Keywords:** digital gaps, access, digital barrier, access to justice.

## I. INTRODUCCIÓN

Desde hace unos años atrás, la era digital obtuvo mayor relevancia en las distintas esferas del desarrollo en nuestro país, entre ellos en el ámbito judicial donde las brechas digitales (en adelante BD) siguen repercutiendo significativamente en los avances tecnológicos y de la comunicación (en adelante TIC), dificultando así el acceso a los servicios de justicia a los usuarios que tienen urgencia de cautelar su derecho. Por lo que, el Poder Judicial ha venido intentando atenuar digitalizando el sistema de justicia, a fin de poder llegar a los lugares más remotos. Sin embargo, no se ha tomado en cuenta las desigualdades pre existentes entre la diversidad de usuarios, y las capacidades que tienen para manipular la tecnológica de forma eficaz, contribuyendo así a incrementar las desigualdades o en muchos casos dejando en indefensión a los usuarios, lo que hace visible que en el Perú no hay un incentivo para invertir, y así aminorar realmente las brechas digitales (Michelena, 2021).

A nivel Internacional, tenemos que la Brecha Digital es un tema que persiste en la generación de desigualdades; es así que países como España, las BD ha aumentado cuantiosamente en años recientes debido al poco acceso, desconocimiento y/o mal uso de los TIC por los servidores, cuyas entidades muestran atraso frente a la era digital a la que debe hacerse frente (Van - Dijk, 2017). En la práctica los TIC dentro del sistema judicial constituyen un mecanismo viable para que la ciudadanía pueda participar activamente (Rivas, 2019), es así que, en Chile se logró conocer que existen grandes dificultades relacionadas a las BD, repercutiendo considerablemente en el aspecto económico, tecnológico, situación geográfica, etc. (Letelier, 2019).

El Banco Mundial, sostiene que de los avances en la administración judicial prima el acceso de la ciudadanía a un servicio judicial debe ser de forma rápido y sencillo, a fin de erradicar las desigualdades preexistentes (Banco Mundial, 2019), por su parte la Comisión de América Latina y el Caribe detalló que en América 33% de ciudadanos posee sólo pocas limitaciones en el acceso digital mientras que otros no lo tienen, siendo los factores económicos, geográficos, tecnológicos y/o sociales los que priman; es así que Ecuador, Chile y Uruguay se encuentran encaminados a disminuir las BD por lo que ya cuentan con mejor conectividad (CEPAL, 2019), bajo

este contexto la Organización de las Naciones Unidas considera que acceder a la justicia es la garantía que define a todo estado democrático (ONU, 2020).

Es así, que esta situación presenta constante incertidumbre dado que, muchos países de América Latina se encuentran atravesando crisis en diversos ámbitos, políticos, socio-culturales y/o económicos. Lo cual ocasiona un obstáculo para la adopción de la transformación digital de cada país, y en el escenario más favorable conllevaría a un desarrollo desigual en comparación con otras regiones del mundo. (Trujillo, et al. 2022)

A nivel nacional, las brechas digitales tienen como reto latente promover y establecer un sistema de justicia digital. Sin embargo, existen restricciones e inaccesibilidades a los medios tecnológicos, a las plataformas digitales y al acceso a internet, según la demarcación territorial, el estado socio-económico y el nivel de capacidad tecnológica (Pizarro, 2022). Es así que la desigualdad digital afecta varios derechos fundamentales, principalmente el acceso a la justicia (Creci y Villanueva, 2020), poniendo en manifiesto que en el país a pesar que se vienen realizando denodados trabajos para la participación ciudadana en el uso y manejo del TIC, esto aún no logra garantizar una inclusión digital plena (Cadillo, 2020).

Asimismo, entidades como el Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI publicó la diferencia existente entre los ciudadanos en áreas rurales y los que habitan en Lima Metropolitana, esto es que solo el 46.8% frente al 84.1% utilizan internet, observándose también respecto al acceso al internet por hogares, donde Lima urbana supera el 76.2%, mientras que en áreas rurales escasamente llegan a 18.8%, siendo alarmante lo ocurrido en zonas fronterizas del país, como en la Amazonía donde el acceso y conocimiento del es casi nulo (INEI, 2022). De igual forma el Diario el Peruano público que uno de los grandes obstáculos que enfrenta el Perú es la BD, donde observa un contraste bien marcado respecto su accesibilidad al internet entre Lima Metropolitana y las zonas lejanas o rurales (El Peruano, 2023).

A nivel Local, las BD preexisten a pesar de que se viene mostrando algunos avances digitales respecto al sector justicia, donde el Poder Judicial (PJ) durante el año 2017 puso en marcha el expediente judicial electrónico (en adelante EJE),

mediante el cual se buscó ser parte de la evolución digital al ser poder del estado, cuyo objetivo principal es empoderar digitalmente al sistema judicial, con el fin de que los usuarios vean dicha innovación en el acceso a los servicios de justicia, facilitándoles mecanismos digitales para la presentación de documentos (demandas, oficios, escritos entre otros), seguimiento de expediente, toda vez que se invierte mucho tiempo, lo que genera no solo un gasto innecesario de tiempo humano sino un sobre costo económico, lo que genera mayores inconvenientes, que impactan negativamente en los usuarios y con ello en sus procesos legales, dañando así la imagen o percepción del usuario frente al sistema judicial.

Todo esto obligó al PJ buscar un método rápido, eficaz, ordenado y seguro, utilizando así los medios digitales para lograr que los expedientes tengan un mejor manejo a través de las TIC, es así que la Corte Superior de Justicia de Lima (CSJLI), jurisdicción donde se observa un avance importante de innovación tecnológica, empero las barreras digitales siguen mermando dentro del operador de justicia, toda vez que no se prestó importancia al desconocimiento de la ciudadanía del uso del TIC, el acceso limitado del internet en distintas zonas rurales de la jurisdicción, capacitación deficiente del personal jurisdiccional, red deficiente y base de datos saturada del sistema judicial de la CSJLI, etc.. Lo que conlleva que, hasta la actualidad las BD sigan entorpeciendo el acceder a los servicios de justicia por parte de los usuarios.

Ahora bien, respecto a la relevancia social en el presente trabajo es realizado sobre las BD en el ámbito judicial, buscando conocer el impacto que genera o no en los usuarios al pretender acceder a los servicios de justicia para la realización de trámites, y su correcta adaptación a la era digital. Por lo que mediante este estudio se podrá verificar las posibles afectaciones que genera las BD en el acceso a los servicios de justicia.

Toda vez que, resulta fundamental terminar la magnitud del daño que pueda generar las BD, ya que existen procesos de naturaleza familiar que involucran a menores de edad (población vulnerable); y se cuenta con intención de mejorar su atención garantizando un acceso a la justicia eficiente, oportuna y tecnológico, lo cual es parte de la base del desarrollo de un país democrático. Ahora bien, y respecto a la

relevancia profesional esta investigación permitirá conocer las dificultades con las que conviven los usuarios constantemente, para poder mejorar los canales de acceso para obtener un correcto servicio de justicia.

Es así que, El problema general planteado es el siguiente: ¿Qué relación existe entre las brechas digitales y acceso a los servicios de justicia en usuario de una entidad pública judicial, 2024?, formulándose como problemas específicos: i) ¿Qué relación existe entre el nivel de motivación y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial de Lima, 2024?, ii) ¿Qué relación existe entre el acceso material digital y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial de Lima, 2024?, iii) ¿Qué relación existe entre el dominio de habilidades digitales y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial de Lima, 2024?, iv) ¿Qué relación existe entre el aprovechamiento de las tecnologías y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial de Lima, 2024?

Esta investigación tiene además como justificación teórica, los estudios y/o aportes teóricos que se obtendrán respecto al impacto de la brecha digital en el ámbito judicial, toda vez que dicho acceso de los usuarios exige mayor rigor de conocimiento básico de las tecnológicas y sistema digital, por lo que se viene adoptando mecanismos de gestión para obtener mejores respuestas en el servicio de justicia e implementación de sistemas tecnológicos que facilitan el acceso para los usuarios, y así conseguir los anhelados avances digitales y brindar un óptimo servicio a la ciudadanía.

La justificación metodológica, se basó en un enfoque cuantitativo y utilizó una estrategia no experimental de tipo correlacional. Para ello, emplearon una encuesta mediante cuestionarios diseñados específicamente para el tema tratado y ajustados a una realidad particular. El objetivo fue medir la relación entre las variables observadas, facilitando la replicación de futuros estudios mediante el uso de estos instrumentos y contribuyendo al enriquecimiento del conocimiento.

De igual forma la justificación práctica, se encuentra presente al ser este un estudio donde la investigación enfocará esfuerzos en conocer las limitaciones o barreras que se encuentran latentes o que coexisten en los usuarios para acceder a la justicia, por lo que la aplicación de aspectos tecnológicos y/o digitales coadyuvaran al desarrollo cognitivo de la población en la era digital, permitiendo partir por educar a los usuarios e implementar mecanismos que hagan posibles los accesos a la justicia de tal manera que sea sencilla y ágil que permitan optimizar tiempo sobre todo en los procesos judiciales.

Por consiguiente, el objetivo general del estudio es el siguiente: Determinar la relación entre las brechas digitales y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial de Lima, 2024, y como objetivos específicos: i) Establecer la relación entre el nivel de motivación y acceso a los servicios de justicia, ii) Determinar la relación entre el acceso material digital y acceso a los servicios de justicia, iii) Establecer la relación entre el dominio de habilidades digitales y acceso a los servicios de justicia, y iv) Determinar la relación entre el aprovechamiento de las tecnologías y acceso a los servicios de justicia.

De otro lado, y respecto a los estudios previos a nuestra investigación podemos dar a conocer a nivel internacional a, Aparecido et al. (2022) analizaron el acceso a internet vinculado a la brecha digital frente al desenvolvimiento social, estudio cuantitativo correlacional, muestra 50 mil habitantes, resultando  $< 3$  mil habitantes ( $r=0,226$ ) ( $R^2=0,051$ ). Lo que permite concluir que en los casos donde el área de cobertura es mayor, se mejoran el desenvolvimiento, generando desarrollo social y la aplicación de políticas de estado para reducir desigualdades sociales.

Asimismo, Rodríguez (2022) estableció como su investigación el determinar la influencia en la educación virtual en estudiantes de un centro educativo de Ecuador respecto a la brecha digital, su estudio fue cuantitativo, con diseño descriptivo-correlacional, utilizando cuestionarios para recabar datos, los resultados se analizaron mediante Pearson, revelando similitud moderada, directa entre variables estudiadas. Se encontró el nivel de brecha digital predominante fue medio, con un 40%, y que también hubo una alta prevalencia de participación en educación virtual, también con un 40%. Este estudio proporciona evidencia ( $p = 0,442$  y significancia  $=0.01$ ) de la

influencia de educación virtual en el contexto de la brecha digital entre los estudiantes investigados.

Por su lado, Gómez-Triguero et al. (2021) emplearon un enfoque cuantitativo descriptivo - correlacional, de naturaleza no experimental – transversal, la muestra estuvo compuesta por 723 estudiantes, quienes respondieron un cuestionario. Los resultados arrojaron significancia ascendente a 0.001, con un valor de  $p=0.958$ , lo cual señala una relación sólida entre las variables evaluadas. Se concluyó que las mujeres perciben sus habilidades digitales de manera menos favorable en comparación con los hombres, quienes muestran una percepción tecnológica muy positiva.

Igualmente, Rodicio et al. (2020), estudiaron la brecha digital, habilidades tecnológicas y la docencia no presencial en España, tipo cuantitativo, no experimental correlacional, campo de estudio 593 estudiantes, encontrando que un número mayor de alumnos contaba con acceso a internet y cuenta con móvil, laptop o Tablet; el 14,8% reconoció contar con recursos insuficientes para confrontar la situación del COVID-19, el 40,6% se desplazó por el confinamiento a otro lugar para tener mejor cobertura, y un 24,3% está en una localidad de menos de 100.000 habitantes. Los alumnos de más edad presentaron habilidades tecnológicas insuficientes, dificultad para afrontar cambios constantes a las TIC y complicaciones para seguir nuevas consignas del centro de estudios.

Por su parte, Toudert (2018) investigó sobre el uso frecuente de internet y su aprovechamiento frente a la brecha digital en México; fue una investigación descriptivo correlacional - no experimental de corte transversal, se manejó 90,030 viviendas como muestra, empleándose un cuestionario para obtener un resultado con nivel de significación de 0,001, y  $p= 0,7117$ , mostrando así una incidencia positiva alta; concluyendo que hay impacto en el acceso debido a la disponibilidad web y el grado del servicio, tomando en cuenta además la alta incidencia entre la utilización comercial y la utilización de la web.



Paralelo a ello, tenemos a nivel nacional las investigaciones como las de Farro (2023) examinó la conexión entre la brecha digital y el gobierno electrónico en una municipalidad distrital de Lambayeque, adoptó un diseño básico no experimental, enfoque cuantitativo descriptivo, contando con 135 hogares como población, utilizó un cuestionario como recopilación de información, los resultados indicaron que tanto la brecha digital como el gobierno electrónico predominaron en niveles medios, con un 20% y un 12% respectivamente. El estudio concluyó que no se halló una relación respecto a la brecha digital y el gobierno electrónico, dado que la correlación de Pearson obtuvo 0.104, mostrando una correlación muy débil, siendo el valor de significancia fue de 0.302, por encima del umbral de 0.05 necesario para establecer una correlación entre las variables.

Por otro lado, Jiménez (2022) se enfocó en determinar la brecha digital y acceso al sistema judicial de la Corte Superior de Justicia de Piura (CSJP), su trabajo fue cuantitativo y correlacional no experimental, involucrando a 100 colaboradores. Los resultados mostraron una negativa correlación indirecta muy alta entre las variables de su investigación, reflejada en un coeficiente de correlación de Spearman de -97.1%. Su nivel de significancia obtenido fue de 0,001, lo cual demostró que en la CSJP existe una significativa brecha digital en el acceso al sistema judicial.

En el caso de Custodio (2021) su estudio investigó la relación entre la calidad del servicio y la brecha digital en una sede de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos en Moyobamba, tuvo diseño básico, no experimental - descriptivo correlacional, muestra de 102 usuarios, con un cuestionario como instrumento de encuesta, revelando una correlación positiva de baja intensidad entre la calidad del servicio y la brecha digital en la SUNARP, mostrando correlación de Spearman de 0.365, con significancia de 0.000, indicando relación entre ambas variables, además, se constató que la calidad del servicio tiene un impacto del 13.31% en la brecha digital, según los datos obtenidos.

Asu vez, Moscoso (2019) propuso determinar las barreras en la administración de justicia y el acceso a la justicia en zonas rurales en un distrito judicial del sur del país, Ica; para ello empleo método cuantitativo, correlacional, no experimental, muestra 60 participantes, resultados Sig. ,000 y como coeficiente de

Pearson de  $r = 0,740$  comprobando vinculación directa entre las variables expuestas en su investigación sobre todo en zonas rurales de Ica, donde tiene jurisdicción la Corte Judicial de esa localidad durante el año 2017.

De la misma forma, Torres (2019) exploró la asociación de la brecha digital y el rendimiento académico en una universidad privada de Lima, el estudio adoptó un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, se consideró 260 alumnos como muestra, quienes completaron un cuestionario, mostrando como resultados que más del 55.8% de los estudiantes presentaban una brecha digital baja, destacándose en las dimensiones de infraestructura con un 76.5% y recursos tecnológicos con un 60.8%, asimismo un alto porcentaje de estudiantes (91.2%) alcanzaron niveles de rendimiento académico considerados dentro del nivel de proceso (de 11 a 15 puntos), encontrándose una relación directa altamente significativa entre el rendimiento académico y la brecha digital de los estudiantes ( $r_s = 0.883$ ,  $p < 0.01$ ), esta relación también observó vinculación ente el rendimiento académico y las diversas dimensiones de la brecha digital ( $p < 0.01$ ).

Continuando, pasamos a detallar las principales definiciones sobre la variable denominada brecha digital; el CEPLAN (2019) define a la brecha como la oferta entre la infraestructura disponible y optimizada (que abarca tanto infraestructura tecnológica como natural) y la demanda de acceso a servicios públicos, teniendo en cuenta un momento particular y un área geográfica específica, esta brecha puede manifestarse en términos de cantidad y/o calidad- Asimismo CEPLAN subraya que la brecha digital tiene un impacto profundo en el desarrollo económico y social, al restringir las oportunidades para ciertos grupos y potencialmente intensificar desigualdades ya existentes. Por ello, es crucial abordar esta brecha para fomentar una inclusión justa en la era digital.

Por su parte, Van - Dijk (2017) señala que se debe entender como la brecha existente entre sujetos que poseen acceso a diferentes formas tecnológicas de la información y la comunicación (TIC), entendiéndose como desigualdad social y respecto a información. Asimismo, Olarte (2017) la conceptualiza como una rotura en la sociedad, denotándose una perspectiva de las desigualdades entre naciones desarrolladas frente a las que están aún en vías de desarrollo, generando así un

nuevo tipo de pobreza, conocida como pobreza informacional, por lo que accede o no a las TIC fija desigualdades a toda posibilidad de acceso no solo a innovación tecnológica sino también a aspectos socioeconómicos.

En la misma línea, Alva de la Selva (2015) señala que la BD se define en dos fases: la primera es la distancia, que se basa en la capacidad de acceso a ciertos medios o dispositivos tecnológicos y a fin de que el problema pueda ser solucionado se debe ampliar la estructura tecnológica; la segunda relacionada a la ver más allá de establecer un carácter estructural a la BD, toda vez que el acceso no garantiza un cambio social que logre disminuir la brecha digital.

En esa misma secuencia, la brecha digital puede ser explicada mediante varias teorías entre las que podemos resaltar tenemos: la teoría del desfase tecnológica, expuesta por Posner (1961) y complementada por Hualbauer (1966), es también conocida como teoría de la brecha tecnológica, la cual indica que un país que ostente una ventaja tecnológica en la producción de un bien poseerá mejor eficiencia, calidad y competitividad, obteniendo así una mejor imagen en el exterior y ventaja comparativa frente a las nuevas innovaciones.

Es así que, esta teoría tuvo un primer desarrollo en el ámbito económico para explicar la existencia de países con preponderancia económica gracias al desarrollo tecnológico; pero que, al ser trasladado al ámbito social, ha permitido conocer cómo es que el crecimiento tecnológico permite un mejor desarrollo, determinando una posibilidad de que a mayor innovación se obtendrán mejores ventajas para la población, ya que al implementar nuevos bienes y servicios, determinara una competencia con otros países, logrando así crear nuevas oportunidades temporales para un crecimiento exponencial a medida que ubica nuevos mercados y nuevos avances tecnológicos.

Presentando así las siguientes ventajas: a) Identificación de brechas, encontrar las brechas que permita adoptar las mejores medidas para el buen uso de tecnología en diferentes grupos sociales, b) Igualdad de acceso, al resaltar la disparidad en el uso del TIC, fomenta la búsqueda de políticas y programas dirigidos a la búsqueda de un acceso más equitativo, y c) Promoción de la alfabetización

digital, impulsa iniciativas para mejorar la alfabetización digital y empleo del TIC, y como principal desventajas que se genera es la exclusión, puede generar estigmas entre ciertos grupos o individuos rezagándolos en la sociedad.

Por lo que, en la actualidad las herramientas digitales resultan indispensables en la vida cotidiana de todo ciudadano e instituciones sean públicas y privadas, abordando así en nuestro país un desafío latente en diversos sectores como son justicia, salud, educaciones, etc.; y que cada día se hace insostenible su no utilización, debido que se utilizan para simplificar actividades diarias, por lo que las existencias de las brechas digitales perjudican el desarrollo de todo un país, y no solo a un sector de la población.

De igual manera, tenemos a la teoría de desniveles de conocimiento, presentado por Tichenor et al. (1970) encuentra sus orígenes en los niveles de información que adquiere cada estrato social dentro de una población, de tal manera que el acceso a conocimientos a través de medios de comunicación, con mayor posibilidades les permite adecuarse más rápido, frente a los segmentos socioeconómicos más bajos, quienes tienen mayores dificultades de comprensión, situación que explica la generación de segmentos más amplios entre distintos niveles socioeconómicos de una misma población, es así que el conocimiento de temas tan importantes como política, ciencia y técnicas de trabajos serán entendidos a diferente escala lo que determina un ensanchamiento de brechas en vez de su disminución.

Se puede entender que esta teoría ofrece una perspectiva para comprender con mayor facilidad las desigualdades existentes en la población en cuanto al acceso, producción y distribución de conocimiento dentro de una misma sociedad. Presentando así las siguientes ventajas: a) Sensibilización sobre desigualdades, resaltando la disparidad en el acceso al conocimiento por factores de desigualdades socioeconómicas y educativa, b) Identificación de necesidades, ayuda a identificar áreas donde se necesita instaurar políticas públicas, y c) Comprensión de la movilidad social, permite comprender como influye el acceso del conocimiento en la sociedad.

De la misma forma presenta desventajas como: a) Simplificación de la complejidad, puede tender a simplificar la producción y distribución del conocimiento en distintos grupos sociales, b) Falta de consideración en otros factores, como en la capacidad de aprendizaje, influencias culturales y adquisición de conocimiento, y c) Estigmatización y exclusión, podría estigmatizar a ciertos sectores o grupos de personas con menos capacidades o con acceso limitados al conocimiento. Por lo que se debe tener presente y reflexionar sobre diversos factores que condicionan la adquisición y distribución del conocimiento en una sociedad.

Con respecto a las dimensiones de las brechas digitales, según Van - Dijk, (2017) existen cuatro dimensiones; la primera es el nivel de motivación, la cual está ligada a las motivaciones que puede tener cada individuo para decidir si usa o no las TIC, cuya percepción puede provenir de decisiones de tipo personal o condicionadas por diversos factores como falta de tiempo incluyendo la valoración social. La segunda es referida al acceso material digital, relacionada con las posibilidades de acercamiento a las TIC, siendo que ahora guarda relación a los dispositivos tecnológicos a lo que uno puede tener y te permitan el acceso a la tecnología, distinto al análisis que se hacía en relación a indicador de cobertura, ligados a la disponibilidad del servicio así como la infraestructura instalada para acceder a esta tecnología (Teléfonos fijos, móvil, internet, etc.) y que además dependía del nivel socioeconómico y poder adquisitivos de los individuos en cada zona.

La tercera dimensión consiste en el dominio de habilidades digitales, el cual es un elemento de data reciente y que en las investigaciones se viene incluyendo, dado que ahora se efectúan cualificaciones que debe poseer el individuo para operar la tecnología que tiene a su alcance así como las innovaciones a la que accede o puede acceder constantemente, siendo la alfabetización digital o capital digital una de las principales mediciones de esta dimensión; y finalmente la cuarta dimensión se relaciona al aprovechamiento a la tecnología, lo que supone un beneficio adicional que se le da al uso de las TIC, cuya periodicidad se manifiesta con el aumento de factores de tipo social, cultural y económico.

Ahora, en relación al acceso a los servicios de justicia tenemos diversas definiciones, de las más autorizadas tenemos a Piori (2003) que lo define como una garantía de tutela efectiva, donde los particulares buscan proteger sus derechos individuales o colectivos, por lo que el estado debe garantizar el acceder al sistema judicial sin restricciones o amenazas que lesionan el derecho fundamental de un estado democrático, del mismo modo, Arges (2018) lo puntualiza como derecho humanitario y dominante, que concede soberanía jurídica para efectos de entrar o entablar comunicación con la justicia, en otras palabras, acceder sin trabas ni obstáculos, con un magistrado justo y aplicando un debido proceso.

De la misma manera Carvacho et al. (2022) lo detalla como mecanismo legal que permite o entorpece el ingreso de las personas al sistema judicial, toda vez que preexiste la presencia de problemas en los justiciables así como en sus necesidades jurídicas, por lo que acceder a la justicia depende de la autonomía individual de las personas, en la medida que en muchos casos esta autonomía se puede ver afectada por la falta de conocimientos jurídicos, medios alternativos para hacer valer sus derechos (necesidades sistemáticas, falta de medios para acceder al aparato judicial (necesidades instrumentales) o por la precariedad del sistema de justicia para dar respuesta justas y oportunas (necesidades sustantivas).

En cuanto a las teorías sobre el acceso a la justicia, tenemos la teoría de la Justicia estudiada por Rawls (2006) quien concibe en esta teoría como prioridad absoluta a la justicia, partiendo de la idea que la sociedad es una institución con grado de auto insuficiencia, por lo que las personas se autorelacionan en base a conductas pre establecidas en la sociedad, permitiendo así obtener ventajas o beneficios a su favor, asimismo, esta teoría busca proteger a la sociedad en todo su esplendor, respaldando a las minorías frente a las mayorías, toda vez que su concepción es que la justicia es la máxima institución social, donde es posible la existencia de una sociedad cercana a la justicia donde la estabilidad permita tener ciudadanos libres e iguales.

Presenta los siguientes Principios: i) Principio de justicia como equidad, donde las instituciones sociales y políticas distribuyan los recursos y oportunidades de manera justa e igualitaria, ii) Principio de igual de oportunidades,

independientemente de su origen socioeconómico, racial, étnico u otro, iii) Principio de diferencia, referida a las desigualdades económicas y sociales, primando el primer principio sobre el segundo, ya que las desigualdades deben ser convalidadas para lograr una equivalencia cercana a la justa igualdad de oportunidades, y iv) El velo de ignorancia, donde no se debe tener en cuenta las posiciones sociales, económicas y personales al diseñar las reglas sociales y políticas, así se garantiza un razonamiento imparcial y no sesgados por intereses particulares. Es así como estos principios expuestos en la mencionada teoría buscan priorizar a los menos privilegiados y garantizar un camino imparcial en la toma de decisiones, bajo el velo de la ignorancia.

Asimismo tenemos la teoría de los Derechos Fundamentales, la cual es entendida por Landa (2002) como una concepción sistematizada de carácter general, normativa y material de los derechos fundamentales, estableciéndose dentro de esta la teoría de la garantía procesal, basando su alegación principal de que los derechos fundamentales deben ser reconocidos como garantías procesales, con lo que toda persona tiene protegido su derecho de accionar no solo en los tribunales, sino también ante cualquier entidad pública o privada; ya que esta teoría brinda tutela a los derechos elementales dentro de los procesos, buscando asegurar la tutela judicial efectiva en los ciudadanos y garantizando un debido proceso material y formal; incorporándose así la tutela judicial y debido proceso como elementos primordiales dentro de los derechos fundamentales.

Ahora bien, esta teoría tiene como principales principios los siguientes; i) Universalidad; se aplica para todas los habitantes, sin considerar su origen, status económico, social, etc., ii) Inalienabilidad, son intransferible e irrenunciables, iii) Indivisibilidad, deben ser protegidos en su conjunto, al ser complementarios unos con otros, iv) Igualdad, todas las personan poseen los mismos derechos y dignidad intrínseca ante la sociedad y la ley, y v) Progresividad, no son estáticos, sino van evolucionando conforme al tiempo y circunstancias sociales. Formando así estos principios una base ética y legal para su comprensión y promoción de los derechos fundamentales a nivel mundial.

Siguiendo la secuela, las dimensiones del acceso a los servicios de justicia

según Legorreta (2020) estas compuesta por cuatro fases, la primera Acceso; elemento de primera línea para efectos de evaluar las condiciones para tutelar un acceso equitativo a la justicia a toda la población; en segundo lugar, la Efectividad: elemento ligado al diseño del procedimiento dentro del sistema de justicia y que puede medirse dependiente de los beneficios que brinde el sistema en favor de los involucrados, al profesional en ejercicio pública o privada, etc.

La tercera dimensión, Calidad: elemento relacionado al servicio que percibe el ciudadano que accedió al sistema de justicia y que viene valiéndose sus derechos en lo que se entiende un juicio justo, considerando factores como el tiempo, costos razonables, selección idónea de jueces y su desempeño; y por último tenemos la Legitimidad, elemento ligado a la idea de separación de poderes e independencia de la tutela judicial dentro de un estado de derecho, lo que otorga seguridad jurídica y confiabilidad en que el sistema no va a variar dependiendo del ciudadano.

Finalmente, en relación a la hipótesis general del estudio, se establece: Existe relación entre las brechas digitales y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial de Lima, 2024, y las hipótesis específicas serán: i) Existe relación entre el nivel de motivación y acceso a los servicios de justicia, ii) Existe relación entre el acceso material digital y acceso a los servicios de justicia, iii) Existe relación entre el dominio de habilidades digitales y acceso a los servicios de justicia, y iv) Existe relación entre el aprovechamiento de las tecnologías y acceso a los servicios de justicia.



## II. METODOLOGÍA

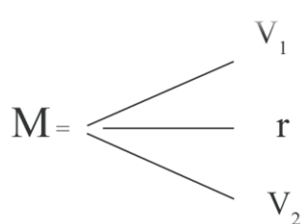
Tipo y diseño de investigación, en este apartado se pasará a detallar respecto a la metodología esgrimida en la presente investigación, optándose por un tipo básico, mediante el cual se busca ampliar el horizonte de conocimientos, partiendo con la comprensión y el análisis del fenómeno estudiado (Sánchez y Reyes, 2015). Asimismo, con un enfoque cuantitativo basado en procesos estadísticos y de recopilación de pruebas empírica, a fin de someter dicha información a un análisis exhaustivo para verificar y validar los pronósticos establecidos en la presente investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

Ahora bien, en cuanto al método se aplicó un hipotético – deductivo partiendo con validar o refutar las teorías por medio de una evidencia empírica, es decir este método consiste partir de conclusiones generales para arribar a conclusiones o soluciones particulares (Bernal, 2006); y respecto al nivel es uno correlativo, siendo su finalidad hallar la categoría de asociación presente entre las variables, a fin de determinar el comportamiento de un concepto o variable conociendo a la otra variable (Arias, 2012).

En este mismo contexto, se ha esgrimido el diseño no experimental, donde las variables se mantienen intactas, toda vez que la variable independiente no es transformada o maniobrada ya que está sucedió. (Hernández et al. 1991), en cuanto al corte es de tipo transversales, en las cuales se consigue información del objeto de estudio en un solo momento y tiempo (Bernal, 2006).

### Figura 1

Esquema de diseño transversal - correlacional



**Donde:**

**M** = Muestra

**V1** = Brecha digital

**V2** = Acceso a los servicios de justicia

**r** = Relación

Nota: Adaptado de Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Variable y operacionalización, la investigación materia de estudio presenta dos variables, una independiente (brechas digitales) y otra dependiente (acceso a los servicios de justicia) y ambas poseen un enfoque cuantitativo, por lo que pasaremos a conceptualizarlas.

Brechas digitales, Van - Dijk (2017) la define como la desigualdad entre los que tenían y no tenían acceso a la información tecnológica y comunicación (TIC). Ahora bien, dentro de un concepto más actualizado, debe entenderse que no solo se habla de tecnología básica, sino hoy en día hay una adjudicación de la alfabetización digital del conocimiento de las herramientas y competencias ciberculturales por lo que priman las desigualdades diariamente.

Asimismo, como definición operacional se entiende que consiste en la disparidad en el acceso y uso de las nuevas tecnologías, la cual se manifiesta principalmente en los ámbitos de ubicación geográfica, nivel económico, género, edad y grupos sociales, situación que implica que algunos individuos enfrenten obstáculos para acceder a la tecnología y desarrollar habilidades para su utilización. Por lo que, para reducir dichas disparidades, es necesario implementar políticas y eventos que incentiven la inclusión y alfabetización digital en todos los segmentos de la población.

Por lo que, la medición de datos se efectuó a través del cuestionario conformado por cuatro dimensiones siendo, el grado de motivación, acceso material digital, dominio de habilidades digitales y aprovechamiento a la tecnología. Ahora bien, los indicadores muestran que; La dimensión inicial posee 2 indicadores, la segunda 6 indicadores, la tercera 4 indicadores y la cuarta 1 indicador; presentando una escala ordinal y politómica.

Acceso a los servicios de justicia, Birgin (2006) lo conceptualiza dentro de los derechos fundamentales en un sistema en democracia que garantice ejercer el derecho de forma igualitaria frente a los tribunales y la ley. Por su lado la definición operacional, se basa en que el acceso a la justicia es un derecho primordial en una sociedad democrática, participativa y equitativa, donde cada individuo debe tener la capacidad de hacer uso de los recursos legales disponibles para reconocer y

salvaguardar sus derechos, asegurando así un entorno justo en el cual puedan recurrir a los tribunales y buscar de manera efectiva su protección, y los remedios más adecuados.

Es así que, al realizar la medición de datos esta se efectuó a través del cuestionario que contiene cuatro dimensiones siendo; acceso, efectividad, calidad y legitimidad, y teniendo como indicadores; la dimensión uno 5 indicadores, la dos 4 indicadores, la tres 3 indicadores y la cuatro 3 indicadores. Asimismo, presenta una escala de tipo ordinal y politómica.

Ahora bien, la población es entendida como un grupo de personas que poseen características comunes y se encuentran en una zona específica (Arispe et al., 2020). En este caso concreto, se identificó una población de 109 usuarios externos con vínculo legal con una entidad pública judicial en Lima.

A la vez tenemos, el criterio de inclusión, conjunto de atributos que son comunes entre un grupo de personas (Hernández & Mendoza, 2018). Consecuentemente en esta investigación se ha considerado a usuarios que hayan tenido o tengan alguna vivencia en el acceso a los servicios de justicia.

Mientras que, el criterio de exclusión, basado en los atributos particulares de los colaboradores que también pueden afectar los resultados, y descalificarían como objetos de investigación (Arias et al. 2016). Por lo cual se excluyó a usuarios que no tengan algún vínculo legal y a los que no dieron su consentimiento para el desarrollo del cuestionario.

Por su parte la muestra; consiste en una porción limitada y representativa que se selecciona de los ciudadanos disponibles (Hernández y Mendoza 2018). Siendo que en este estudio se ha considerado a la totalidad de la población.

Aunado a ello respecto al muestreo; es importante destacar que se ha empleado un muestreo no probabilístico por conveniencia, siendo un método de selección de muestra donde sus elementos son elegidos por accesibilidad o intencionalidad del investigador, sin seguir un método probabilístico que asegure la

representatividad estadística de la población (Hernández y Mendoza 2018). Debido a ello es que en esta investigación se ha optado por seleccionar la población según criterios propios del investigador.

De igual importancia tenemos a las técnicas e instrumento, optándose por técnica a la encuesta debido a su capacidad para recopilar información sobre un tema específico, registrando los datos requeridos y relevantes (Yuni y Urbano 2014), y empleando como Instrumento, el cuestionario, el cual se basa en una relación de preguntas dirigidas a un tema en concreto, el que brindara respuestas que reflejan determinadas ideas (Yuni y Urbano 2014). Es así que en esta investigación se utilizaron instrumentos que habían sido validados previamente y ajustados con una redacción precisa.

## Ficha técnica variable 1

<b>Título</b>	Brechas digitales
<b>Autor</b>	Van dijk (2017)
<b>Adaptación</b>	Jiménez P. Ana (2022)
<b>Propósito</b>	Identificar las causas que generan las brechas digitales
<b>Descripción</b>	Compuesto por 12 ítems / Escala tipo Likert 1 – 5
<b>Escala</b>	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
<b>Dimensiones</b>	Nivel de motivación Acceso material digital Dominio de habilidades digitales Aprovechamiento de las tecnologías
<b>Baremos</b>	Bajo = 12 – 28 Medio = 29 - 44 Alto = 45 – 60
<b>Participantes</b>	Mayor de edad
<b>Aplicación</b>	Individual
<b>Tiempo estimado</b>	45 minutos

## Ficha técnica variable 2

<b>Título</b>	Acceso a los servicios de justicia
<b>Autor</b>	Perla Legorreta (2020)
<b>Adaptación</b>	Jiménez P. Ana (2022)
<b>Propósito</b>	Medir las complejidades que se presentan los usuarios al acceder a los servicios de justicia
<b>Descripción</b>	Compuesto por 15 ítems / Escala tipo Likert 1 - 5
<b>Escala</b>	1 = Nunca 2 = Pocas veces 3 = Regular 4 = Habitualmente 5 = Siempre
<b>Dimensiones</b>	Acceso Efectividad Calidad Legitimidad
<b>Baremos</b>	Deficiente = 15 – 35 Regular = 36 - 55 Optimo = 56 – 75
<b>Participantes</b>	Mayores de edad
<b>Aplicación</b>	Individual
<b>Tiempo estimado</b>	45 minutos

Validez y confiabilidad, se refiere a la capacidad para evaluar o medir de manera precisa y confiable lo que se pretende calcular o computar (Carrasco, 2013). En este estudio, los test se revisaron por tres entendidos en el campo correspondiente, a quienes efectuaron una evaluación exhaustiva, fundamentada en criterios de claridad, pertinencia y consistencia. Como resultado de esta revisión, se determinó su idoneidad, detallándose a continuación:

**Tabla 1**

*Validaciones de jueces expertos para brechas digitales y acceso a los servicios de justicia*

<b>Grado</b>	<b>Experto</b>	<b>Dominio</b>	<b>Calificación</b>
Mg.	Inga Aliaga, Héctor Martin	Metodólogo	Aplicable
Mg.	Grados Álvarez, Gisella Erika	Temático	Aplicable
Mg.	Chuquipul Torres, Gulliver	Temático	Aplicable

*Nota: Reporte de validaciones*

De la misma forma tenemos la confiabilidad, refiere a una característica de un instrumento de medición que asegura su estabilidad, es decir produce resultados solidos al aplicarse a personas o grupos en distintos momentos de tiempo (Carrasco, 2019). Ahora bien, para evaluar la confiabilidad, se empleó el método de Alfa de Cronbach, utilizando prueba piloto por cada variable, recopilándose en una base de datos a efectos de obtener el resultado a través del programa SPSS. Por lo que Barrios y Cosculluela (2013) plantean, la fiabilidad es considerada aceptable si se sitúa en el intervalo de 0,70 y 0,95.

**Tabla 2**

*Prueba de confiabilidad*

<b>Variables</b>	<b>Número de ítems</b>	<b>Alfa de Cron Bach</b>
Brechas digitales	12	0.713
Acceso a los servicios de justicia	15	0,875

*Nota: Reporte de confiabilidad*

Método de análisis de datos, para un mejor entendimiento del método utilizado para analizar los datos de este estudio, se indicará brevemente el procedimiento efectuado en la investigación, abordándose la problemática a través de un cuestionario de preguntas, asimismo se redactó un documento de solicitud de autorización dirigido a la autoridad máxima de la entidad pública judicial rubricado por la escuela de posgrado, además se elaboró una encuesta a través del Google Forms dirigida a los usuarios que tengan o hayan tenido algún tipo de experiencia en el servicio de justicia, y finalmente se empleó el SPS como software estadístico del análisis de datos.

Pues el método de análisis de datos, hace referencia al conjunto de estrategias empleadas para desglosar y analizar los datos recopilados en el estudio, sea mediante la experimentación o indagación (Cabrera, 2023). Las estrategias estadísticas se asientan en enfoques descriptivos e inferenciales, cuyo propósito es sintetizar la información obtenidas, resaltando las consecuencias relevantes o en su defecto hallazgos excepcionales que proporcionen evidencias significativas que validen las hipótesis (Moreno, 2023).

Es así que, de acuerdo a la investigación no experimental empleada en este estudio, se utilizaron métodos descriptivos que se enfocaron en la elaboración de tablas de frecuencias o gráficos porcentuales. En cuanto al análisis, se trata de un estudio correlacional donde se consideró emplear el coeficiente Rho de Spearman para contrastar las hipótesis materia de investigación.

Además, durante el análisis se emplearon herramientas (software) estadísticas como Excel y SPSS para crear matrices de recolección de datos. Esto facilitó la evaluación de la información y permitió obtener conocimientos nuevos a partir de los resultados obtenidos.

Aspectos éticos, para Álvarez (2018) existen los siguientes aspectos: i) Compromiso, implica gestionar eficazmente los recursos en la ejecución de todos los procedimientos, ii) Honestidad, se prioriza los logros sociales sobre los intereses individuales y mantener una evidente transparencia, iii) Confiabilidad, hace referencia a la veracidad de los datos proporcionados por la organización, y en caso de conflicto



de intereses es imperativo abstenerse de emitir opiniones y proteger la reputación de la institución.

Por esta razón, el estudio ha priorizado la ética como un elemento fundamental en todo el proceso de investigación científica, también se ha hecho hincapié en cumplir plenamente las principales normativas, incluyendo el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo S.A.C., Guía para la elaboración de trabajos para Grados y Títulos, aprobada por Resolución del Vicerrectorado de Investigación N° 081-2024-VI-UCV, y las Normas APA de Séptima Edición.

### III. RESULTADOS

Se inicia el apartado de los resultados describiendo la tabla de estadística descriptiva.

**Tabla 3**

*Distribución de frecuencias de la variable Brechas digitales y sus dimensiones*

Nivel	Dimensiones									
	Brechas digitales		Nivel de motivación		Acceso material digital		Dominio de habilidades digitales		Aprovechamiento de las tecnologías	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Alto</b>	52	47,7	32	29,4	56	51,4	20	18,3	82	75,2
<b>Medio</b>	55	50,5	68	62,4	52	47,7	74	67,9	20	18,3
<b>Bajo</b>	2	1,8	9	8,3	1	,9	15	13,8	7	6,4
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

*Nota.* Resultado de procesamiento en SPSS

Tabla N° 3 se observó que, en cuanto a las percepciones sobre la variable (V1) brechas digitales, los usuarios encuestados el 50.5% (55) las consideraron en un nivel medio, mientras que el 47,7% (52) las calificaron en un nivel alto, y el 1,8% (2) la determinaron en un nivel bajo.

Con respecto a las dimensiones, la primera dimensión nivel de motivación revelo que un 62,4% (68) de los usuarios la percibió en un status medio, mientras que el 29,4% (32) la coloco en un nivel alto, y el 8,3% (9) la definió en un nivel bajo. Mientras que, la segunda dimensión acceso material digital el 51,4% (56) la ubico en un alto nivel, asimismo el alrededor del 47,7% (52) la encontró en nivel medio y el 0,9% (1) restante la hallo en nivel bajo.

Ahora bien, en atención a la tercera dimensión dominio de habilidades digitales, esta se sitúo con un 67,9% (74) en nivel medio, el 18,3% (20) la identifico en un alto nivel, y el 13,8% (15) la encontraron en un nivel bajo. Finalmente, en

contraposición la cuarta dimensión aprovechamiento de las tecnológicas arrojó un 75,2 % (82) que le otorgaron un nivel alto, el 18,3% (20) la situaron en nivel medio y el 6,4% (7) la fijo en un bajo nivel.

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias de la variable Acceso a los servicios de justicia y sus dimensiones*

Nivel	Acceso a los servicios de justicia		Dimensiones							
			Acceso		Eficiencia		Calidad		Legitimidad	
	F	%	F	%	F	%	F	%	f	%
<b>Optimo</b>	27	24,8	24	22,0	30	27,5	23	21,1	29	26,6
<b>Regular</b>	74	67,9	71	65,1	73	67,0	57	52,3	72	66,1
<b>Deficiente</b>	8	7,3	14	12,8	6	5,5	29	26,6	8	7,3
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>	<b>109</b>	<b>100</b>

*Nota. Resultado de procesamiento en SPSS*

En la tabla N° 4, se valoró las apreciaciones de los encuestados respecto a la variable (V2) acceso a los servicios de justicia, donde un 67,9% (74) de los dicentes la calificaron en nivel regular, mientras que un 24,8% (27) la consideró como nivel optima, y el 7,3% (8) la asociaron a un nivel deficiente.

En relación a las dimensiones, la dimensión número uno acceso, reveló que el 65,1% (71) la ubicaron en el nivel regular, el 22% (24) la señalaron en un nivel óptimo, y 12,8% (14) la ubico en un nivel deficiente. Respecto a la dimensión dos, eficiencia se obtuvo 67% (73) de nivel regular, asimismo un 27,5 % (30) la considero como nivel óptimo, mientras el 5,5% indico un nivel deficiente,

De igual forma la dimensión tres, calidad apunto a un 52,3% (57) que la coloco en un nivel regular, en tanto un 26,6 % (29) la evidencio en nivel bajo y el 21,1% (23) en un nivel óptimo. Por último, la dimensión cuatro, legitimidad posee un 66,1%(72) nivel regular, el 26,6% la señala en un nivel óptimo y 7,3% (8) en un nivel deficiente.

Análisis inferencial, este análisis evalúa las puntuaciones directas de las variables de estudio a fin de determinar su distribución. Se emplearon pruebas de normalidad como Kolmogorov - Smirnov para muestras mayores a 50, siguiendo las recomendaciones de Galindo (2020). Esta investigación constaba de 109 usuarios, la variable brechas digitales mostró una significancia inferior a 0.05 (no paramétrica), indicando que sigue una distribución no normal, de la misma manera la variable acceso a los servicios de justicia presentó una significancia menor a 0.05 (no paramétrica); y dado que las variables cualitativas eran de tipo ordinal, se eligió aplicar la prueba no paramétrica Rho de Spearman para verificar las hipótesis.

### Análisis de correlación de hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre las brechas digitales y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial de Lima, 2024.

**H<sub>i</sub>:** Existe relación entre las brechas digitales y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial de Lima, 2024.

**Tabla 5**

*Correlación entre brechas digitales y acceso a los servicios de justicia*

			Brechas digitales	Acceso a los servicios de justicia
Rho de Spearman	Brechas Digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	109	109
	Acceso a los servicios de justicia	Coeficiente de correlación	,728**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	109	109

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

*Nota.* Resultado de procesamiento en SPSS

En la tabla N° 5, se resaltó un hallazgo de significancia (bilateral) con un valor de 0.001, lo que indica que está por debajo del nivel crítico establecido en 0.05, este resultado permite reflejar una presencia de relación entre las brechas digitales y el acceso a los servicios de justicia en los usuarios. Por tanto, los resultados muestran

que se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), confirmando así una conexión entre ambas variables con un coeficiente de correlación Rho de 0.728, que según Hernández y Mendoza (2018) este valor se considera una correlación positiva alta.

### Análisis de correlación de hipótesis específica 1

$H_0$ : No existe relación entre el nivel de motivación y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial.

$H_i$ : Existe relación entre el nivel de motivación y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial.

**Tabla 6**

*Correlación entre nivel de motivación y acceso a los servicios de justicia*

			Nivel de motivación	Acceso a los servicios de justicia
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	,486**
	Nivel de motivación	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	109	109
		Coefficiente de correlación	,486**	1,000
	Acceso a los servicios de justicia	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	109	109

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

Nota. Resultado de procesamiento en SPSS

La tabla N° 6 revelo un hallazgo de Sig. (bilateral) con un valor de 0.001, por debajo del nivel crítico de 0.05, lo que indica una relación entre nivel de motivación y el acceso a los servicios de justicia. En este sentido, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_i$ ), resultando un Rho de 0.486, esto representa una correlación positiva media.

## Análisis de correlación de hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el acceso material digital y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el acceso material digital y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial.

**Tabla 7**

*Correlación entre acceso material y acceso a los servicios de justicia*

			Acceso material digital	Acceso a los servicios de justicia
Rho de Spearman	Acceso Material digital	Coefficiente de correlación	1,000	,605**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	109	109
	Acceso a los servicios de justicia	Coefficiente de correlación	,605**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	109	109

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

*Nota.* Resultado de procesamiento en SPSS

En la tabla N° 7, se obtuvo una significancia bilateral de 0.001, que es inferior al umbral crítico de 0.05, lo que indica una relación entre el acceso material y el acceso a los servicios de justicia, estos resultados refutaron la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y apoyaron la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>). En resumen, se registró un coeficiente de correlación Rho = 0.605, lo que sugiere una correlación positiva de magnitud media.

### Análisis de correlación de hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre dominio de habilidades digitales y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial.

**H<sub>i</sub>:** Existe relación entre dominio de habilidades digitales y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial.

**Tabla 8**

*Correlación entre dominio de habilidades digitales y acceso a los servicios de justicia*

			Dominio de habilidades digitales	Acceso a los servicios de justicia
Rho de Spearman	Dominio de habilidades Digitales	Coeficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	109	109
	Acceso a los servicios de justicia	Coeficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	109	109

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

Nota. Resultado de procesamiento en SPSS

La tabla N° 8 demuestro una Sig. (bilateral) de 0.001, por debajo del nivel crítico de 0.05, lo que refleja una conexión entre el dominio de habilidades digitales y el acceso a los servicios de justicia, rechazando así la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptando la hipótesis alterna (H<sub>i</sub>). De ello que se obtuvo una correlación de Rho = 0.697, que indica una correlación positiva media.

#### Análisis de correlación de hipótesis específica 4

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre aprovechamiento tecnológico y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial.

**H<sub>i</sub>:** Existe relación entre aprovechamiento tecnológico y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial.

**Tabla 9**

*Correlación entre aprovechamiento tecnológico y acceso a los servicios de justicia*

				Aprovechamiento Tecnológico	Acceso a los servicios de justicia
Rho de Spearman	Aprovechamiento Tecnológica	Coefficiente de correlación	de	1,000	,438**
		Sig. (bilateral)		.	,001
		N		109	109
	Acceso a los servicios de justicia	Coefficiente de correlación	de	,438**	1,000
		Sig. (bilateral)		,001	.
		N		109	109

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

*Nota.* Resultado de procesamiento en SPSS

Finalmente, en la tabla N° 9 se obtuvo una Sig. (bilateral) de 0.001, por debajo del nivel crítico de 0.05, lo que arrojó un vínculo entre el aprovechamiento tecnológico y el acceso a los servicios de justicia, rechazando con ello la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y aceptándose la hipótesis alterna (H<sub>i</sub>). De tal modo que se determinó una correlación de Rho = 0.438, que indica una correlación positiva media.



#### IV. DISCUSIÓN

Esta investigación presenta el análisis descriptivo de las brechas digitales, donde se identifica que el 50.5% del grupo de encuestados las fija en un nivel medio, asimismo el 47,7% la consideran en alto, mientras que un 1,8% la ubica en nivel bajo. Ahora bien, respecto a las dimensiones específicas es de observarse que el nivel de motivación revela que un 62,4% de los usuarios la perciben en un nivel medio, mientras que el acceso material digital alcanza un 51,4% en alto nivel. Por su parte las habilidades digitales, se sitúan en un 67,9% en nivel medio, y por último respecto al aprovechamiento de las tecnológicas se determina un 75,2 % de alto nivel. De la misma forma, el acceso a los servicios de justicia se instala con un 67,9% en un nivel regular, por su parte un 24,8% la determina en nivel óptimo, y el 7,3% la coloca como deficiente. Aunado a ello tenemos a las dimensiones, donde el acceso muestra que el 65,1%, la eficiencia logra un 67%, la calidad se puntúa en un 52,3% y finalmente la legitimidad ostenta un 66,1%, todas ubicándose en el nivel regular.

Estos resultados obtenidos respecto a la variable brechas digitales discrepan con el estudio de Jiménez (2022) que logra que un 68% de los consultados la ubiquen en un nivel alto, mientras que un 21% la señala en nivel medio y el 11% la identifica en bajo nivel. De la misma manera la variable acceso a los servicios de justicia se contraponen al estudio realizado por dicho autor que aborda la variable acceso a la justicia identificando un 63% en nivel bajo, por su parte el 22% la encuentran en nivel medio y el 15% la alcanza un nivel alto.

Es así que, con los resultados logrados en la presente investigación y el antecedente comparado, demuestran que existe un grupo considerable de usuarios que se sienten vulnerados frente a las barreras digitales al pretender acceder a los servicios de justicia. Por lo cual al abordar respecto a las brechas digitales en este estudio conlleva una gran labor, toda vez que los avances tecnológicos y crecimiento de las TICs resultan inevitables en el desarrollo de un país el ingresar a la era digital.

Bajo este contexto, es importante enfatizar sobre la teoría de la brecha tecnológico, que describe la importancia de políticas públicas y estrategias para cerrar estas brechas, asegurando que todos tengan la oportunidad de beneficiarse

de las TIC y participar plenamente en la economía digital y la sociedad en general. (Posner ,1961 y complementada por Hualbauer,1966). Por su parte la teoría de la justicia, señala la prioridad que debe existir en crear un marco ético y político que garantice la equidad y la justicia distributiva en una sociedad democrática. Este enfoque se fundamenta en la premisa de que los principios de justicia deben ser seleccionados de manera racional por individuos imparciales, considerando condiciones de igualdad desde el principio (Rawls, 2006).

Por otro lado, continuando con la discusión se revelaron los siguientes hallazgos en lo concerniente al ámbito inferencial, donde se confirmó la hipótesis general con una significancia bilateral de ,001 y una correlación positiva  $\rho = 0,728$ , configurándose así la relación directa alta entre las variables brecha digital y acceso a los servicios de justicia. Este hallazgo es similar al estudio de Moscoso (2019), quien manejo una estrategia no experimental con enfoque correlacional, seleccionando una muestra de 60 participantes, empleándose el instrumento de cuestionario para obtener las opiniones. Los resultados corroboraron mediante el  $r = ,740$  y significancia de ,000, lo cual corrobora la relación directa entre las barreras y el acceso a la justicia en zonas rurales de un distrito judicial de Ica.

De la misma manera, la investigación de Torres (2019) es análoga toda vez que empleo un diseño descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal, constituyo una muestra de 260 alumnos y se utilizó como instrumento el cuestionario, obteniendo como respuesta la corroboración de un coeficiente de  $r = ,883$  y  $p = 0,001$ , dándose así una vinculación directa alta entre sus variables brecha digital y el rendimiento académico. Ahora bien, en contraste tenemos a Jiménez (2022) que presentó su estudio cuantitativo, correlacional y no experimental, con una muestra de 100 colaboradores, analizados sus opiniones a través de encuestas, logrando hallar la conexión negativa indirecta muy alta de las variables investigadas, arrojando una  $\rho = - ,971$  y significancia de ,001, probando que la brecha digital y el acceso a la justicia se encuentra estrechamente ligada de forma negativa.

En este contexto, se aprecia que la brecha digital posee un protagonismo importante frente al desarrollo de la tecnológica y comunicación (TIC) de un país, toda vez que es esencial minimizar el impacto que posee la brecha digital a fin de satisfacer las necesidades básicas de los usuarios en todos los ámbitos, entre ellos el acceso a los servicios de justicia, que debe ser entendido como un derecho primordial de todo ciudadano, el poder acudir libremente al aparato judicial. Es así que, la brecha digital ha provocado un rezago en la adopción de tecnología digital en instituciones, Van - Dijk (2017). Por otro lado, se destaca que la integración de las tecnologías de la información y la comunicación en el sistema judicial puede ser un medio efectivo para fomentar la participación ciudadana, por lo que es crucial abordar este aspecto con capacidad eficiente y adecuada para resolver las diversas problemáticas, Rivas (2019).

Concordantemente con la investigación tenemos a la primera hipótesis específica, donde se encontró una correlación entre nivel de motivación y el acceso a los servicios de justicia, el cual fue respaldado con un nivel de significancia estadística de ,001 y una correlación de ,486, confirmando así la hipótesis alterna. Encontrándose semejanza con el estudio efectuado por Rodríguez (2022), quien determinó la vinculación de su estudio al lograr un coeficiente Pearson de 0,442 y  $p=0,001$ , lo que indica que ambos estudios se encuentran en una correlación moderada. Por su parte discrepa con la investigación de Gómez -Triguero (2021), que arroja un resultado con nivel de significación de 0,001, y  $p=,958$ , indicativo de la alta correlación que muestran las variables. Identificándose así que, debe mejorarse el grado de motivación que presentan los usuarios respecto al uso de la tecnología en los diversos servicios públicos que el estado brinda sin mediar razón social económica, genero, raza, etc. De ello que estas deficiencias podrían generar afectaciones a diversos derechos, incluido el acceso a la justicia, Creci y Villanueva (2020), toda vez que, aunque el estado este haciendo esfuerzos en el país para facilitar el acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) a la población, esto no garantiza la inclusión digital completa, Cadillo (2020). De lo mencionado, se evidencia que la motivación de los usuarios es un factor crucial para el uso y expansión de la tecnológica en la institución materia de estudio.

Por su parte la segunda hipótesis, consiste en acreditar la conexidad entre acceso material digital y el acceso a los servicios de justicia, logrando aceptar la hipótesis alterna al ostentar una correlacional de  $Rho = ,605$  y  $p = ,001$ , es decir se obtuvo una relación positiva media. Siendo contrastada con Custodio (2021) quien investigo la calidad de servicio y la brecha digital, cuyo estudio señalo un  $Rho= ,365$  y significancia de  $,000$ , De igual forma Aparecido et al. (2022), analizo la brecha digital y el desenvolvimiento social, mostrando una correlación de  $(r=0,226)$  ( $p=0,051$ ). Por lo que sus variables calidad de servicios y brecha digital concluyen indicando que se sitúan en una relación positiva baja, demostrándose así deficiencias en esta dimensión, toda vez que el acceso material debe ser entendido como la capacidad real de acceder a las TIC, a diferencia de épocas anteriores, cuando solo se tenían en cuenta los hitos de cobertura como telefonía fija, móvil e internet, el enfoque actual no solo abarca la disponibilidad de servicios e infraestructura para el uso de las TIC, sino también los dispositivos tecnológicos necesarios para acceder a estos servicios. Además, se toma en cuenta cómo las condiciones socioeconómicas influyen en el poder adquisitivo de los individuos y, por lo tanto, en su acceso a la tecnología, según Van-Dijk (2017).

Aunado a ello tenemos a tercera la hipótesis, que refleja la vinculación entre el dominio de habilidades digitales y acceso a los servicios de justicia percibiendo un  $Rho= ,697$  y  $p= ,001$ , la cual se ubica en una relación positiva mediana. Coincidiendo así con Calderón (2021), quien estudio las habilidades digitales y la actitud el uso del comercio electrónico, demostrando una correlación de  $Rho= ,597$  y significancia fue de  $0.000$ , y por otra parte discrepando con Rodicio et al. (2020) al posicionar a sus variables brecha digital, habilidades tecnológicas y docencia no presencial con un  $Rho= ,890$  y  $p = ,000$ , obteniendo así una vinculación positiva alta. Por lo que, desde nuestra perspectiva, las habilidades y/o competencias digitales es una responsabilidad compartida tanto de la institución y de los usuarios, de ello que se espera que los usuarios aspiren a adquirir habilidades digitales, mientras la institución debe poseer los medios tecnológicos, habilidades comunicativas y una escucha activa de manera proactiva e innovadora.

Finalmente, la cuarta hipótesis consiste en aprovechamiento tecnológico y el acceso a los servicios de justicia muestra un  $Rho = ,438$ , y una significancia de  $,001$ , encontrándose de este modo en una relación moderada. Mientras que Farro (2023) registro a sus variables brecha digital y gobierno electrónico con Pearson =  $,104$  y una significancia de  $,302$ , lo cual indica que posee una relación baja; y contrariamente a ambos estudios Toudert (2018) determino con sus variables Brecha digital y Aprovechamiento de internet, un resultado con nivel de significación de  $0,001$ , y  $p = 0,7117$ , mostrando así una incidencia positiva alta. Esto refleja la disparidad de capitales sociales, culturales, económicos y geográficos de los usuarios. Van - Dijk (2017). Lo cual debe ser revertido ya que, en la actualidad el uso de la tecnología se ha vuelto crucial para el crecimiento y progreso tanto de las instituciones como en la población, toda vez que deben comprender que el uso efectivo de la tecnología conlleva a la reducción de gastos y al aumento de la productividad, dos elementos fundamentales para mantenerse competitivos en el mercado y continuar expandiéndose digitalmente.

## V. CONCLUSIONES

Se estableció una conexión relevante entre las brechas digitales y acceso a los servicios de justicia en los usuarios de una institución pública judicial de Lima, 2024. Este análisis demostró una significancia estadística bilateral ( $p = ,001$ ) y un coeficiente de Spearman ( $Rho = ,728$ ), entendiéndose que estas variables poseen una relación directa toda vez que, si la brecha digital va en aumento, también se incrementa la deficiencia en el acceso a los servicios de justicia.

Se encontró una relación significativa respecto al nivel de motivación y el acceso a los servicios de justicia. Este estudio tuvo respaldo con significancia ( $p = ,001$ ) y un coeficiente de Spearman ( $Rho = ,486$ ), ratificando así una asociación positiva de magnitud moderada, la validación de estos hallazgos respalda la hipótesis específica 1 planteada, indicando que el incremento de motivación en los usuarios se asocia positivamente con el acceso a los servicios de justicia de manera más efectiva.

Se identificó una vinculación significativa entre el acceso material digital y el acceso a los servicios de justicia. Mostrando significancia ( $p = ,001$ ) y un coeficiente ( $Rho = ,605$ ), validando la relación positiva de magnitud media, estos resultados respaldan la hipótesis específica 2, lo que sugiere que un mayor acceso o disponibilidad material digital está asociado positivamente con el acceso a los servicios de justicia más eficiente.

Se estableció una conexión significativa entre el dominio de habilidades digitales y el acceso a los servicios de justicia. Esta investigación se respaldó por la significancia bilateral ( $p = ,001$ ) y un coeficiente ( $Rho = ,697$ ), confirmando relación positiva de magnitud media, validando los resultados apoya la hipótesis específica 3, indicando que si el dominio de habilidades digitales mejora por ende el acceso a los servicios de justicia mejoraría.

Se determinó una vinculación entre el aprovechamiento de las tecnologías y acceso a los servicios de justicia, corroborándose una significancia ( $p = ,001$ ) y un ( $Rho = ,438$ ), confirmando asociación positiva de magnitud baja. La validación de estos resultados respalda la hipótesis específica 4 planteada, sugiriendo un mejor aprovechamiento tecnológico, lo cual se asociará positivamente al acceso de los servicios de justicia.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al Presidente de la Institución Judicial efectuar directrices que permitan incrementar el presupuesto del siguiente año fiscal, a efectos de poner invertir en diversos programas o talleres para la comunidad, y así lograr cumplir las metas trazadas, como es el tener una justicia digital.

Se recomienda a la Presidenta de la Corte Judicial que elabore y ponga en práctica estrategias destinadas a reducir la brecha digital, con el fin de fomentar el desarrollo y crecimiento del uso tecnológico y mejorar el acceso equitativo a la justicia para todos sus usuarios. Estas estrategias deberán incluir lo siguiente: realizar inversiones continuas en infraestructura digital para fortalecer el acceso de los servicios de justicia; implementar un plan de formación a largo plazo en educación digital para mejorar los conocimientos y habilidades del personal; asegurar la disponibilidad de servicios de internet que faciliten el acceso de los usuarios; y contar con personal capacitado en temas digitales para brindar soporte y resolver problemas tecnológicos.

Se recomienda al Consejero Ejecutivo Distrital de la Institución diseñar e implementar un plan de motivación que incorpore elementos tanto intrínsecos como extrínsecos, con un enfoque digital, para mejorar el acceso a la justicia de los usuarios. Se sugiere considerar dentro del plan de acción lo siguiente, asegurar que cada servidor esté en el puesto de trabajo adecuado, proporcionar las herramientas necesarias para realizar las actividades diarias de los servidores públicos y de los usuarios, demostrar un genuino interés por prestar un servicio de calidad, y solicitar constantemente la opinión de la ciudadanía.

Se recomienda al jefe de Recursos Humanos capacitar al personal de atención al usuario para mantener y mejorar la calidad del servicio ofrecido, asegurando una comunicación efectiva y proporcionando información adecuada, lo cual fortalecerá los objetivos institucionales. Además, es crucial realizar un seguimiento continuo para evaluar la fiabilidad percibida por parte de los usuarios, ya que esto influye significativamente en la imagen pública de la institución. Por otro lado, se debe monitorear tanto los resultados de la gestión como los tiempos de respuesta en la



entrega de servicios, con el objetivo de desarrollar estrategias que reduzcan notablemente los tiempos de espera.

Se recomienda al jefe del área de Logística coordinar la instalación de dispositivos electrónicos dirigidos a usuarios que enfrentan limitaciones para acceder a los canales digitales de la institución debido a factores como infraestructura deficiente o falta de acceso a internet. Este esfuerzo tiene como objetivo permitir a estos usuarios utilizar los servicios ofrecidos por la institución a través de medios digitales, fortaleciendo así las políticas de inclusión digital.

Se recomienda al jefe de Recursos Humanos en coordinación con el Jefe de Logística asignar personal capacitado para orientar y asistir a los usuarios en el uso adecuado de herramientas tecnológicas, siendo que este enfoque busca promover un mejor desarrollo e implementación de estas tecnologías en las instituciones públicas, contribuyendo así a alcanzar la transformación digital deseada.

Se recomienda al jefe de la Unidad de Imagen de la Institución la promoción de los canales digitales a través de medios de comunicación como radio, televisión y otros, con el fin de informar a los usuarios sobre los beneficios y la importancia del uso de las tecnologías de la información. Este enfoque busca aumentar el acceso a los canales digitales disponibles en la institución, fortaleciendo la difusión y fomentando la inclusión digital para reducir la brecha digital en la organización.

## REFERENCIAS

- Álvarez, P. (2018) Ethics and Research Primer. ISSN-e 2256-1536, Vol. 7, Nº. 2, 2018, págs. 122-149.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Alva de la Selva, A. (2015). The New Faces of Inequality in the 21st Century: The Digital Gap. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 265-285.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-19182015000100010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-19182015000100010&lng=es&tlng=es).
- Aparecido J, Anunciacao G y Baisi E. (2022) correlação entre o acesso à internet e o desenvolvimento social: biopolítica a serviço da redução das desigualdades sociais. ISSN 2177-0026, Vol. 13, Nº. 1, 2022  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9138322>
- Argés, J. (2018). El acceso a la justicia concebido como Derecho Humano imperativo (ius cogens). *Derecho Global. Estudios Sobre Derecho Y Justicia*, 3(8), 73–92. <https://doi.org/10.32870/dgedj.v0i8.145>
- Arias, F (2012) El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 6ta. Edición. (2012).  
[https://www.google.com.pe/books/edition/El\\_Proyecto\\_de\\_Investigaci%C3%B3n\\_Introducci/W5n0BgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/El_Proyecto_de_Investigaci%C3%B3n_Introducci/W5n0BgAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1).
- Arias-Gómez J, Villasís-Keever, M., Miranda-Novales, M. (2016). The research protocol III. Study population. *Rev Alerg Méx.*;63(2):201- 206.  
<https://pdfs.semanticscholar.org/05a0/92b010acf9756ec0e800749bbe868c4e68f7.pdf>.
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). *La investigación científica*. [Tesis de maestría Universidad Internacional de Ecuador]. Universidad Internacional del Ecuador.  
<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>

- Banco Mundial (2019). A tool for justice. The cost Benefit analysis of legal <http://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://documents1.worldbank.org/curated/en/592901569218028553/pdf/A-Tool-for-Justice-The-Cost-Benefit-Analysis-of-Legal-Aid.pdf>.
- Barrios, M y Cosculluela A. (2013). *Fiabilidad*. Barcelona: Editorial UOC. ISBN: 978-84-9029-775-9. 2013 <https://femrecerca.cat/meneses/publication/psicometria>.
- Bernal, C. A. (2006). Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson Educación. [https://books.google.com.pe/books/about/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.html?id=h4XeFai59oC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Metodologia_de_la_investigacion.html?id=h4XeFai59oC&redir_esc=y)
- Birgin, H., Kohen, B., & Abramovich, V. (2006). Acceso a la justicia como garantía de igualdad: instituciones, actores y experiencias comparadas. Argentina: Centro de Apoyo al Desarrollo Local, CEADEL. <https://biblio.iberopuebla.mx/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=170083>
- Cabrera-Tenecela, P. (2023). New organization of research designs. South American Research Journal, 3(1), 37-51. <https://www.sarj.net/index.php/sarj/article/view/37>
- Cadillo, J. (2020) Día Internacional de la Alfabetización. Diario El Comercio. <https://elcomercio.pe/eldominical/columna/dia-internacional-de-la-alfabetizacion-los-avances-y-oportunidades-de-la-alfabetizacion-digital-en-el-peru-noticia/>
- Calderón Flores Mijael Vicente, (2021) *Las habilidades digitales y su relación con la actitud hacia el uso del comercio electrónico en los compradores del distrito de Ilo en el año 2020*. [Tesis, Universidad Privada de Tacna]. Universidad Privada de Tacna. <http://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2119/Calderon-Flores-Mijael.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carrasco-Díaz, S. (2013). Metodología de la investigación científica. (19 Ed). Editorial San Marcos.

Carvacho, P., Arriagada, I., & Cofré, L. (2022). Acceso a la justicia: Una revisión conceptual de sus componentes: (Access to justice: A conceptual review of its components). *Oñati Socio-Legal Series*, 12(2), 354–382. Retrieved from <https://opo.iisj.net/index.php/osls/article/view/1344>

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). *Estudio sobre la brecha digital en Perú*. Lima: CEPLAN, 2019. <https://www.ceplan.gob.pe/informes/brechadigital2019>.

Cresci, G. y Villanueva, D. (2020). ¿Nuevas normalidades, viejas desigualdades? La Ley El Angulo Legal e La Noticia. <https://laley.pe/2020/06/15/nuevas-normalidades-viejas-desigualdades/>

Custodio L, (2021). *Calidad de servicio y brecha digital en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos sede Moyobamba, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77842>

Diario El Peruano (2023). El cierre de la brecha digital. <https://www.elperuano.pe/noticia/203730-el-cierre-de-la-brecha-digital>.

Diario El Peruano (2022). *Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030* (Decreto Supremo N.º 001-2019-PCM). Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2097747-1>

Diario El Peruano (2022). *Decreto Supremo N.º 103-2022-PCM*. Diario Oficial El Peruano. <http://efaidnbmnnnibpcajpcqlclefindmkaj/https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3527135/DS%20N%C2%B0%20103-2022-PCM.pdf.pdf?v=1661208943>

- Farro, V (2023) *Brecha digital y gobierno electrónico de una municipalidad distrital de la provincia de Lambayeque, 2023*. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120629/Farro\\_HVJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/120629/Farro_HVJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed)
- Gómez-Trigueros, I, Ortega-Sánchez, D., y Cobas, R. (2021). *Brecha digital de género y coeducación: claves conceptuales y orientaciones metodológicas*. Aula Magna Proyecto Clave McGraw Hill. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=gRrgEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2013&dq=G%C3%B3mez+et+al.++\(2020\)+articulo+cientifico+sobre+brecha+digital+en+mexico&ots=jDu4KPso-6&sig=T9c9NSe32H0cWfwt35arR-mjNpw#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=gRrgEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2013&dq=G%C3%B3mez+et+al.++(2020)+articulo+cientifico+sobre+brecha+digital+en+mexico&ots=jDu4KPso-6&sig=T9c9NSe32H0cWfwt35arR-mjNpw#v=onepage&q&f=false)
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.)*. Boston: Allyn & Bacon. [https://books.google.com.pe/books/about/SPSS\\_for\\_Windows\\_Step\\_by\\_Step.html?id=AghHAAAAMAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/SPSS_for_Windows_Step_by_Step.html?id=AghHAAAAMAAJ&redir_esc=y)
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6ª edición)*. McGraw Hill Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado C & Baptista-Lucio P. (1991). *Metodología de la Investigación*. Primera edición. España: McGraw-Hill Interamericana. [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n_Sampieri.pdf).
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. La ruta*

cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill Interamericana. ISBN: 978-1-4562-6096-5. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>.

Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2022). *Estadística de las tecnologías de información y comunicación en los hogares. Trimestre Enero – Febrero - Marzo 2022*. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/02-informe-tecnico-tic-i-trimestre-2022.pdf>

Jiménez A, (2022) *Brecha digital y acceso a la justicia en una corte superior de justicia de la región Piura, 2022*. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/116315>.

Landa C, (2002). Teoría de los derechos fundamentales. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/13662a.pdf>

Letelier, E. (2019). Access to justice and the digital divide in older adults. Synthetic report on the issue in Chile. <https://www.unilim.fr/trahs/1374>

Legorreta (2020). Dimensiones para la evaluación del sistema de justicia <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/handle/123456789/4836>

Michelena, A. (2021). Latinoamérica aún debe cerrar la brecha digital de 260 millones de personas. <https://pqs.pe/actualidad/tecnologia/latinoamerica-aun-debe-cerrar-la-brecha-digital-de-260-millones-de-personas/>

Moscoso, V (2019) *Barreras para la administración de justicia y fomento del acceso a la justicia en zonas rurales del distrito judicial de Ica*. [Tesis de doctorado Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Universidad Nacional San Luis Gonzaga] <https://repositorio.unica.edu.pe/items/213baeb9-21fb-44d4-8d26-449114441233>

Olarte, S. (2017). Brecha digital, pobreza y exclusión social. Revista, Temas Laborales.

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xt2btIK7gEcJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6552396.pdf+&cd=17&hl=es419&ct=clnk&gl=pe.>

Organización de Naciones Unidas (2020). *Principios y directrices internacionales sobre el acceso a la justicia para las personas con discapacidad.*

[https://social.desa.un.org/sites/default/files/migrated/15/2020/10/Access-to-Justice-SP.pdf.](https://social.desa.un.org/sites/default/files/migrated/15/2020/10/Access-to-Justice-SP.pdf)

Pizarro, H. (2022). *Paradigma de la justicia digital y derecho fundamental a la justicia: Desafíos para el Poder Judicial peruano.* [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo, Universidad Cesar Vallejo]

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78681/PizarroTJ-SD.pdf.](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78681/PizarroTJ-SD.pdf)

Posner, V. (1961). International Trade and Technical Change. Oxford Economic Papers. [http://www.jstor.org/stable/2662034.](http://www.jstor.org/stable/2662034)

Priori, G. (2003) La efectiva tutela jurisdiccional de las situaciones jurídicas materiales: hacia una necesaria reivindicación de los fines del proceso.

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/16248/16664>

Quintanilla, V., Hugenberg, K., Hagan M., Gonzales A., Hutchings R., & Yel Nedim. (2023) Digital Inequalities and Access to Justice. Dialing into Zoom Court Unrepresented from Part III – Legal Tech and Access to Justice.

<https://www.cambridge.org/core/books/legal-tech-and-the-future-of-civil-justice/digital-inequalities-and-access-to-justice/283CB78FAD49783FF3AB4CD94B5DB4AC>

Rawls, J. (2006). Teoría de la justicia. The Belknap Press of Harvard University Press, Cambridge, Mass. <https://www.redalyc.org/pdf/2110/211015573007.pdf>

Rodicio-García, M. L, Ríos-de-Deus, M. P, Mosquera-González, M. J, & Penado

- Abilleira, M. (2020). La Brecha Digital en Estudiantes Españoles ante la Crisis de la Covid-19. *Revista Internacional De Educación Para La Justicia Social*, 9(3), 103–125. <https://doi.org/10.15366/riejs2020.9.3.006>
- Rodríguez, C. (2022) Brecha digital y educación virtual en los estudiantes de una institución educativa de Ecuador. *Revista de Investigación y Cultura – Universidad Cesar Vallejo*. <https://doi.org/10.18050/RevUCVHACER.v11n3a7>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. (5ª edición). Business Support Aneth. [https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%3%8DA\\_Y\\_DISE%3%91OS\\_EN\\_LA\\_INVESTIGACI%3%93N\\_CIENT%3%8DFICA](https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%3%8DA_Y_DISE%3%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%3%93N_CIENT%3%8DFICA)
- Tichenor, P. J., Donohue, G. A., & Olien, C. N. (1970). Mass Media Flow and Differential Growth in Knowledge. *The Public Opinion Quarterly*, 34(2), 159–170. <http://www.jstor.org/stable/2747414>
- Torres, R (2019) *Brecha digital y rendimiento académico en estudiantes de derecho, 2019*. [Tesis Universidad Privada San Juan Bautista]. Universidad Privada San Juan Bautista. <https://repositorio.usanpedro.edu.pe/items/f5520579-485e-4fe4-b684-b745265293f3>.
- Toudert, D. (2018). Digital divide, frequent use of Internet and benefits in Mexico. *Convergencia Revista De Ciencias Sociales*, (79), 01-27. <https://convergencia.uaemex.mx/article/view/10332/11632>
- Trujillo G., Rodríguez L., Mejía D. & López P. (2022). Transformación digital en América Latina: una revisión sistemática. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1519-1536. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890768>
- Van Dijk, J. (2017). Digital divide: impact of access. University of Twente, Netherlands [https://www.utwente.nl/en/bms/vandijk/publications/digital\\_divide\\_impact\\_acc\\_ess.pdf](https://www.utwente.nl/en/bms/vandijk/publications/digital_divide_impact_acc_ess.pdf)



Yuni, J. y Urbano, C. (2014). Técnicas para investigar. Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. Vol. 2. Brujas.  
<https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2016/01/Técnicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf>

## ANEXOS

### Anexo N° 1: MATRIZ DE OPERALIZACIÓN

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Brechas digitales	Van dijk (2017) se refiere al conjunto de percepciones o creencias sobre las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que influyen en si se utilizan o no. Incluye el acceso físico, que implica la disponibilidad de infraestructura tecnológica y la capacidad para adquirir dispositivos como teléfonos celulares, computadoras e internet, así como el acceso a la alfabetización digital, que se refiere a la capacidad para utilizar estas tecnologías mediante procesos educativos formales, no formales e informales.	Esta variable será medida a través del cuestionario a efectos de medir el nivel de la brecha digital existente, proporcionado por las dimensiones de grado de motivación, acceso material, dominio de habilidades digitales y aprovechamiento de las tecnologías.	1. Nivel de motivación	Interés Atracción por la tecnología	Intervalo tipo Likert:  5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = -Nunca
			2. Acceso material digital	Disponibilidad de hardware Disponibilidad de software Aplicaciones Redes Uso de TICS y sus aplicaciones Acceso a la computadora en el hogar.	
			3. Dominio de habilidades digitales	Habilidades en Tic Acceso a la alfabetización digital Educación para adquirir habilidades digitales	
			4. Aprovechamiento de las tecnologías	Oportunidades significativas de uso	

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 2: Acceso a los servicios de justicia	Piori (2003) lo define como una garantía de tutela efectiva, donde los particulares buscan proteger sus derechos individuales o colectivos, por lo que el estado debe garantizar el acceder al sistema judicial sin restricciones o amenazas que lesionan el derecho fundamental de un estado democrático.	Esta variable será medida a través del cuestionario, proporcionando las siguientes dimensiones: Acceso, Eficiencia, Calidad y Legitimidad	1. Acceso    2. Eficiencia    3. Calidad    4. Legitimidad	Presupuesto e insumos Acceso e información en el proceso Condiciones para acceder en forma equitativa Barreras sistemáticas Organización del Sistema Judicial  Obstáculos legales y procedurales Obstáculos prácticos Vinculación con actividad económica Condiciones de confianza  Acceso Permitir que los ciudadanos reclamen sus derechos Recibir sentencia en tiempos cortos y razonables  Estado de derecho Sistema de pesos y contrapesos Credibilidad en el proceso percepción ciudadana	Intervalo tipo Likert: 5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = -Nunca

**Anexo Nº 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**  
**Brechas digitales y acceso a los servicios de justicia en una entidad pública**  
**judicial de Lima, 2024**

**Instrumento 1 – Brechas digitales**  
**(Van dijk, 2017)**

Entrevistado: ..... Fecha: .... /...../.....

Señor (a) colaborador (a), este cuestionario tiene la finalidad de recoger datos sobre la presente investigación “**Brechas digitales y acceso a los servicios de justicia en una entidad pública judicial de Lima, 2024**” agradeciendo anticipadamente su participación

A continuación, hallará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre el tema de Brechas digitales.

Lea las preguntas y proceda a marcar con una “X” la alternativa que usted considere correcta. Sus respuestas son confidenciales.

Marca con un aspa (X) las siguientes preguntas:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Ítems	Preguntas	Escala				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>DIMENSIÓN 1: Nivel de motivación</b>						
1	¿Los usuarios que acuden a la entidad pública judicial muestran interés en el uso de herramientas digitales?	1	2	3	4	5

Ítems	Preguntas	Escala				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
2	¿Se evidencia atracción por la nueva tecnología en los usuarios?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 2: Acceso material digital</b>						
3	¿Conoce Ud. si los usuarios judiciales tienen disponibilidad de Hardware?	1	2	3	4	5
4	¿Conoce Ud. si los usuarios judiciales tienen disponibilidad de software?	1	2	3	4	5
5	¿Son importante las aplicaciones en la entidad pública judicial?	1	2	3	4	5
6	¿Ud. conoce sobre las redes que cuenta la entidad judicial?	1	2	3	4	5
7	¿Es importante el uso de las TIC y sus aplicaciones en la Institución judicial?	1	2	3	4	5
8	¿Es importante que los usuarios tengan acceso a las computadoras de su hogar?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 3: Dominio de habilidades digitales</b>						
9	¿El uso de las TIC, implica tener habilidades en TIC? .	1	2	3	4	5
10	¿ En la entidad judicial existe acceso a la alfabetización digital?	1	2	3	4	5
11	¿Los abogados y usuarios judiciales reciben educación para adquirir habilidades digitales?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 4: Aprovechamiento de las tecnologías</b>						
12	¿el Uso de herramientas brinda oportunidades significativas de uso en los usuarios?	1	2	3	4	5

**Instrumento 2 – Acceso a los servicios de justicia  
(Legorreta, 2020)**

Entrevistado: ..... Fecha: .... /...../.....

Señor (a) colaborador (a), este cuestionario tiene la finalidad de recoger datos sobre la presente investigación **“Brechas digitales y acceso a los servicios de justicia en una entidad pública judicial de Lima, 2024”** agradeciendo anticipadamente su participación

A continuación, hallará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre el tema de Brechas digitales.

Lea las preguntas y proceda a marcar con una “X” la alternativa que usted considere correcta. Sus respuestas son confidenciales.

Marca con un aspa (X) las siguientes preguntas:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Preguntas	Escala				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>DIMENSIÓN 1: Acceso</b>						
1	¿La Institución valora el acceso a la justicia de los usuarios?	1	2	3	4	5
2	¿La entidad pública judicial tiene adecuado y suficiente presupuesto e insumos para implementar un real acceso a la justicia?	1	2	3	4	5
3	¿Se cuenta con acceso a la información en el proceso de la labor de administración de justicia?	1	2	3	4	5
4	¿Existen barreras sistemáticas en la Institución?	1	2	3	4	5

5	¿Le parece adecuada la Organización del sistema judicial	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 2: Eficiencia</b>						
6	¿Cree Ud. que existen obstáculos legales y procedurales?	1	2	3	4	5
7	¿Cree Ud. que existen obstáculos prácticos en el Sistema de Justicia de esta entidad?	1	2	3	4	5
8	¿Hay vinculación entre el acceso a la justicia y la actividad económica?	1	2	3	4	5
9	¿Existen condiciones de confianza por parte de los usuarios en el Sistema Judicial?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 3: Calidad</b>						
10	¿Considera Ud. que existe un servicio de justicia accesible en término de costos?	1	2	3	4	5
11	¿Existen condiciones de confianza por parte de los usuarios en el Sistema Judicial?	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 4: Legitimidad</b>						
12	¿El acceso a la justicia tiene relación con el estado de derecho?	1	2	3	4	5
13	¿Se configura un peso y contrapeso en el sistema judicial de la entidad?	1	2	3	4	5
14	¿Existe credibilidad en el proceso en el acceso a la justicia de la entidad judicial?	1	2	3	4	5
15	¿Considera importante la percepción de la ciudadanía Judicial de la institución judicial?	1	2	3	4	5

# BRECHA DIGITALES Y ACCESO A LOS SERVICIOS DE JUSTICIA EN USUARIOS DE UNA INSTITUCIÓN JUDICIAL DE LIMA, 2024.

Señor (a) colaborador (a), este cuestionario tiene la finalidad de recoger datos sobre la presente investigación "**Brechas digitales y acceso a los servicios de justicia en una entidad pública judicial de Lima, 2024**". Agradeciendo anticipadamente su participación.

A continuación, hallará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre el tema de Brechas Digitales.

Lea la pregunta y proceda a marcar la alternativa que Usted considere correcta. Sus respuestas serán confidenciales.

Escala de medición:

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

Correo \*

christian0221@gmail.com

## INSTRUMENTO 1 - BRECHAS DIGITALES

### DIMENSIÓN 1: Grado de Motivación

12. ¿El uso de herramientas brinda oportunidades significativas de uso en los usuarios? \*

- |                       |                       |                       |                       |                                  |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| 1                     | 2                     | 3                     | 4                     | 5                                |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> |

## INSTRUMENTO 2 - ACCESO A LOS SERVICIOS DE JUSTICIA

### DIMENSIÓN 1 - Acceso



## Anexo N° 3: FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Evaluación por juicio de expertos

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. CHUQUIPUL TORREJON, GUILLIVER

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: BRECHAS DIGITALES y ACCESO AL SERVICIO DE LA JUSTICIA siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Carla Lizeth Temple Ríos  
D.N.I 45433882

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Brechas digitales y acceso a los servicios de justicia. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Gulliver Chuquipul Torrejon	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión Pública	
<b>Institución donde labora:</b>	Corte Superior de Justicia de Lima	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
<b>Experiencia en Investigación</b> (si corresponde)		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Instrumento para medir la variable Brechas digitales
<b>Autor:</b>	Van dijk (2017)
<b>Procedencia:</b>	Cuestionario adaptado Ana Jiménez P. (2022)
<b>Administración:</b>	Directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	40 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Entidad pública judicial
<b>Significación:</b>	El cuestionario de la Variable Brechas digitales está compuesto de 4 dimensiones que son: Grado motivación, acceso material, dominio de habilidades digitales, aprovechamiento de las tecnologías. El objetivo de esta medición es establecerlas relaciones entre las brechas digitales y acceso al servicio de justicia

	costos?				
Permitir que los ciudadanos reclamen sus derechos	10. ¿Existen condiciones de confianza por parte de los usuarios en el Sistema Judicial donde labora?	4	4	4	
Recibir sentencia en tiempos cortos y razonables					

• **Cuarta dimensión: Legitimidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado de derecho	12. ¿El acceso a la justicia tiene relación con el estado de derecho?	4	4	4	
Sistema de pesos y contrapesos	13. ¿Se configura un peso y contrapeso en el sistema judicial de la entidad?	4	4	4	
Credibilidad en el proceso	14. ¿Existe credibilidad en el proceso en el acceso a la justicia de la entidad judicial?	4	4	4	
Precepción ciudadana	15. ¿Considera importante la percepción de la ciudadanía Judicial de la institución judicial?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento presenta suficiencia\_Sí\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Chuquipul Torrejon, Guilliver

**Especialidad del validador:** Gestión Pública

01 de mayo de 2024.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto validador

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CHUQUIPUL TORREJON, GULLIVER DNI 10197043	<b>ECONOMISTA</b> Fecha de diploma: 17/12/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
CHUQUIPUL TORREJON, GULLIVER DNI 10197043	<b>BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS</b> Fecha de diploma: 13/09/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
CHUQUIPUL TORREJON, GULLIVER DNI 10197043	<b>BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS</b> Fecha de diploma: 17/08/21 Modalidad de estudios: A DISTANCIA Fecha matrícula: 01/04/1995 Fecha egreso: 31/12/2020	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
CHUQUIPUL TORREJON, GULLIVER DNI 10197043	<b>ABOGADO</b> Fecha de diploma: 29/04/22 Modalidad de estudios: A DISTANCIA	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
CHUQUIPUL TORREJON, GULLIVER DNI 10197043	<b>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA</b> Fecha de diploma: 13/11/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/04/2022 Fecha egreso: 16/08/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mg. GRADOS ALVAREZ GISELLA ERIKA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: BRECHAS DIGITALES y ACCESO AL SERVICIO DE LA JUSTICIA siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Carla Lizeth Temple Rios  
D.N.I 45433882

### 1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Gisela Erika Grados Alvarez	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública	
Institución donde labora:	Corte Superior de Justicia de Lima	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación (si corresponde)		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Instrumento para medir la variable Brechas digitales
Autor:	Van dijk (2017)
Procedencia:	Cuestionario adaptado Ana Jiménez P. (2022)
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	40 minutos
Ámbito de aplicación:	Entidad pública judicial
Significación:	El cuestionario de la Variable Brechas digitales está compuesto de 4 dimensiones que son: Grado motivación, acceso material, dominio de habilidades digitales, aprovechamiento de las tecnologías. El objetivo de esta medición es establecerlas relaciones entre las brechas digitales y acceso al servicio de justicia

	costos?				
Permitir que los ciudadanos reclamen sus derechos	10. ¿Existen condiciones de confianza por parte de los usuarios en el Sistema Judicial donde labora?	4	4	4	
Recibir sentencia en tiempos cortos y razonables		4	4	4	

• Cuarta dimensión: Legitimidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado de derecho	12. ¿El acceso a la justicia tiene relación con el estado de derecho?	4	4	4	
Sistema de pesos y contrapesos	13. ¿Se configura un peso y contrapeso en el sistema judicial de la entidad?	4	4	4	
Credibilidad en el proceso	14. ¿Existe credibilidad en el proceso en el acceso a la justicia de la entidad judicial?	4	4	4	
Precepción ciudadana	15. ¿Considera importante la percepción de la ciudadanía Judicial de la institución judicial?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia \_\_\_ SI \_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Grados Alvarez, Gisella Erika

Especialidad del validador: Gestión Publica

01 de mayo de 2024.

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

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



Firma del Experto validador

3/5/24, 0:49

about:blank



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GRADOS ALVAREZ, GISELLA ERIKA DNI 09459663	<b>ABOGADO</b>  Fecha de diploma: 15/07/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
GRADOS ALVAREZ, GISELLA ERIKA DNI 09459663	<b>BACHILLER EN DERECHO</b>  Fecha de diploma: 01/10/1996 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
GRADOS ALVAREZ, GISELLA ERIKA DNI 09459663	<b>MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA</b>  Fecha de diploma: 14/08/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 03/02/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. INGA ALIAGA, HECTOR MARTIN

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: BRECHAS DIGITALES y ACCESO AL SERVICIO DE LA JUSTICIA siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Carla Lizeth Temple Ríos  
D.N.I 45433882

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento para medir las Variables Brechas digitales y acceso a los servicios de justicia. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez:

<b>Nombre del juez:</b>	Hector Martin Inga Aliaga
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (x)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Abogado Docente universitario
<b>Institución donde labora:</b>	Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - OSCE Universidad Nacional Hemilio Valdizan - UNHEVAL
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
<b>Experiencia en Investigación (si corresponde)</b>	Profesor de seminario de tesis I y II

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Instrumento para medir la variable Brechas digitales
<b>Autor:</b>	Van dijk (2017)
<b>Procedencia:</b>	Cuestionario adaptado Ana Jiménez P. (2022)
<b>Administración:</b>	Directa
<b>Tiempo de aplicación:</b>	40 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Entidad pública judicial
<b>Significación:</b>	El cuestionario de la Variable Brechas digitales está compuesto de 4 dimensiones que son: Grado motivación, acceso material, dominio de habilidades digitales, aprovechamiento de las tecnologías. El objetivo de esta medición es establecerlas relaciones entre las brechas digitales y

	costos?				
Permitir que los ciudadanos reclamen sus derechos	10. ¿Existen condiciones de confianza por parte de los usuarios en el Sistema Judicial?	4	4	4	
Recibir sentencia en tiempos cortos y razonables					

• Cuarta dimensión: Legitimidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estado de derecho	12. ¿El acceso a la justicia tiene relación con el estado de derecho?	4	4	4	
Sistema de pesos y contrapesos	13. ¿Se configura un peso y contrapeso en el sistema judicial de la entidad?	4	4	4	
Credibilidad en el proceso	14. ¿Existe credibilidad en el proceso en el acceso a la justicia de la entidad judicial?	4	4	4	
Precepción ciudadana	15. ¿Considera importante la percepción de la ciudadanía Judicial de la institución judicial?	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia Sí

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

Apellidos y nombres del juez validador: Inga Aliaga, Héctor Martin

Especialidad del validador: Profesor de Tesis I y II

01 de mayo de 2024.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
INGA ALIAGA, HECTOR MARTIN DNI 42327122	<b>BACHILLER EN DERECHO</b>  Fecha de diploma: 10/02/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
INGA ALIAGA, HECTOR MARTIN DNI 42327122	<b>ABOGADO</b>  Fecha de diploma: 19/09/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
INGA ALIAGA, HECTOR MARTIN DNI 42327122	<b>MAGÍSTER EN DERECHO ADMINISTRATIVO ECONÓMICO</b>  Fecha de diploma: 15/07/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 25/10/2018 Fecha egreso: 07/06/2022	UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO <i>PERU</i>

## Anexo N° 4: RESULTADO DE ANALISIS DE CONSISTENCIA INTERNA

### PRUEBA PILOTO

ENCUESTAD Q5	VARIABLE 1: BRECHAS DIGITALES												TOTAL V1
	D1: GRADO DE MOTIVACION		D2: ACCESO MATERIAL						D3: DOMINIO DE HABILIDADES DIGITALES			D4: APROVECHAMIENTO DE LAS TECNOLOGIAS	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
E-1	4	3	3	3	4	3	5	5	3	4	3	3	43
E-2	4	4	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	47
E-3	4	4	4	4	5	3	5	5	3	3	3	5	48
E-4	4	4	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	51
E-5	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	4	45
E-6	4	4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	4	45
E-7	4	5	2	2	5	2	2	5	3	2	2	4	38
E-8	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	3	5	49
E-9	4	3	3	4	5	4	5	5	3	4	4	5	49
E-10	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3	3	5	50
E-11	3	3	3	3	5	4	5	5	3	3	3	5	45
E-12	3	3	3	3	5	3	5	5	3	5	3	2	43
E-13	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	4	5	46
E-14	5	5	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	45
E-15	3	3	2	4	5	2	3	5	3	3	4	5	42
E-16	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	5	52
E-17	3	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	5	40
E-18	3	3	2	2	5	3	3	4	3	2	2	3	35
E-19	3	3	3	3	5	4	4	5	4	3	3	5	45
E-20	2	3	3	3	4	2	4	5	3	4	4	4	41

ENCUESTADO S	VARIABLE 2: ACCESO A LOS SERVICIOS DE JUSTICIA															
	D1: ACCIÓN					D2: EFICIENCIA				D3: CALIDAD		D4: LEGITIMIDAD				TOTAL V2
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
E-1	4	3	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	63
E-2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	4	45
E-3	2	3	2	4	2	3	4	4	2	2	2	4	3	2	5	44
E-4	2	2	3	5	2	5	5	5	2	2	2	4	2	2	4	47
E-5	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	51
E-6	4	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	51
E-7	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	35
E-8	3	4	3	5	2	5	5	3	3	2	3	4	3	3	4	52
E-9	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	58
E-10	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	47
E-11	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	5	4	4	5	57
E-12	3	5	3	5	3	3	3	5	3	1	3	3	3	3	3	49
E-13	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	49
E-14	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	52
E-15	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	48
E-16	3	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	57
E-17	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	5	5	3	4	50
E-18	3	1	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	34
E-19	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	58
E-20	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	42



## **Anexo Nº 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la investigación: Brechas digitales y acceso a los servicios de justicia de una institución pública judicial, 2024.

Investigador (a) (es): Temple Rios, Carla Lizeth

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Brechas digitales y acceso a los servicios de justicia de una institución pública judicial, 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación entre las brechas digitales y el acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial de Lima, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado de la carrera profesional de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad con el permiso de la institución.

### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

El impacto del problema de investigación se centra en comprender la relación existente entre las brechas digitales y el acceso a los servicios de justicia en usuarios de una entidad pública judicial de Lima, 2024. Esta investigación tiene el potencial de generar conocimientos valiosos que podrían influir en diversos aspectos del ámbito Tecnológico y en el servicio de justicia. Algunos de los posibles impactos incluyen: i) Mejora del servicio judicial que se brinda, ii) Desarrollo de la tecnológica y comunicación digital, iii) Optimización de Recursos Públicos, y iv) Preparación para un servicio de justicia digital.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Brechas digitales y acceso a los servicios de justicia de una institución pública judicial, 2024”.

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en los exteriores de las instalaciones de una institución pública judicial, las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un

número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) Temple Rios, Carla Lizeth. email: [carla.templerios@gmail.com](mailto:carla.templerios@gmail.com) y Docente asesor: Chunga Díaz, Tito Orlando email: [tchung@ucvvirtual.edu.pe](mailto:tchung@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

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

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Correo: [carla.templerios@gmail.com](mailto:carla.templerios@gmail.com)

Link: <https://forms.gle/EeU7WTnYtK3ZphFi6>

# Anexo N° 6: REPORTE DE SIMILITUD EN SOFTWARE TURINTIN

feedback studio

CARLA LIZETH TEMPLE RIOS Brechas digitales y acceso a los servic... /100 < 2 de 160 > ?

**Resumen de coincidencias** X

15 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

**Coincidencias**

15	1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7%
	2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
	3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
	4	repositorio.usanpedro... Fuente de Internet	1%
	5	digitalpolicylaw.com Fuente de Internet	<1%

**Universidad César Vallejo**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN

PÚBLICA

Brechas digitales y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una institución pública judicial de Lima, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Temple Rios, Carla Lizeth (orcid.org/1009-0101-2153-0981)

ASESORES:

Dr. Chunga Díaz, Tito Orlando (orcid.org/0000-0003-7933-6713)

Dr. Acuña Benítez, Marlon Frank (orcid.org/0000-0001-5207-3053)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

## Anexo N° 7: AUTORIZACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



Lima, 15 de mayo de 2024  
Carta P. 0122-2024-UCV-VA-EPG-F01/J

DRA.  
MARÍA DELFINA VIDAL LA ROSA SANCHEZ  
PRESIDENTA  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a TEMPLE RIOS, CARLA LIZETH; identificada con DNI N° 45433882 y con código de matrícula N° 6000030983; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### BRECHAS DIGITALES Y ACCESO A LOS SERVICIOS DE JUSTICIA EN USUARIOS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA JUDICIAL DE LIMA, 2024

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador TEMPLE RIOS, CARLA LIZETH asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

La información a solicitar por parte de nuestro alumno (a) corresponde a una muestra de Personas, mediante técnica de recolección de datos de Encuesta.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: [mesadepartes.epg.jn@ucv.edu.pe](mailto:mesadepartes.epg.jn@ucv.edu.pe)

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
Dra. Helga R. Majo Marrúfo  
Jefe  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia; y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



Lima, 15 de mayo de 2024  
Carta P. 0122-2024-UCV-VA-EPG-F01/J

DRA.  
MARÍA DELFINA VIDAL LA ROSA SANCHEZ  
PRESIDENTA  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a TEMPLE RIOS, CARLA LIZETH; identificada con DNI N° 45433882 y con código de matrícula N° 6000030983; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### BRECHAS DIGITALES Y ACCESO A LOS SERVICIOS DE JUSTICIA EN USUARIOS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA JUDICIAL DE LIMA, 2024

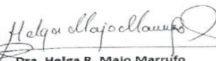
Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador TEMPLE RIOS, CARLA LIZETH asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

La información a solicitar por parte de nuestro alumno (a) corresponde a una muestra de Personas, mediante técnica de recolección de datos de Encuesta.

Asimismo solicitamos el acuse de recibo de la presente carta confirmando la aceptación o no aceptación por parte de su institución al correo electrónico: [mesadepartes.epg.jn@ucv.edu.pe](mailto:mesadepartes.epg.jn@ucv.edu.pe)

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

  
Dra. Helga R. Majo Marrúfo  
Jefe  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## DECLARACIÓN JURADA: USO DE DATOS PÚBLICOS

Apellidos y nombres	TEMPLE RIOS, CARLA LIZETH
DNI	45433882
Código de estudiante	6000030983
Campus	LIMA NORTE
Programa	MAESTRIA EN GESTION PUBLICA
Modalidad	SEMIPRESENCIAL
Grupo	SP 3
Docente asesor	CHUNGA DIAZ, TITO ORLANDO

Declaró que la información que utilizaré para el desarrollo de mi trabajo de investigación titulado Brechas digitales y acceso a los servicios de justicia en usuarios de una institución pública judicial de Lima, 2024 **son datos de dominio público**; por tanto, no requiero tener la autorización de la institución correspondiente. Asumo la responsabilidad de la veracidad de lo expuesto.

Lima, 29 de mayo del año 2024

Firma:



-----  
DNI: 45433882



Huella digital

## Anexo Nº 8: OTRAS EVIDENCIAS

### CONFIABILIDAD DE ALFA DE CRONBACH

#### Variable 1: Brechas digitales

➔ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

**Escala: BRECHAS DIGITALES**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	N		%	
	Válido	Excluido <sup>a</sup>		
	20	0	100,0	,0
<b>Total</b>	<b>20</b>		<b>100,0</b>	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,713	12

#### Variable 2: Acceso a los servicios de justicia

**Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

➔ **Escala: V2 ACCESO A LOS SERVICIOS DE JUSTICIA**

**Resumen de procesamiento de casos**

Casos	N		%	
	Válido	Excluido <sup>a</sup>		
	20	0	100,0	,0
<b>Total</b>	<b>20</b>		<b>100,0</b>	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	15

En relación con el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach, se aplicó el criterio propuesto por George y Mallery (2003) quienes proponen la siguiente tabla de valores para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa >.9 es excelente.

Coeficiente alfa >.8 es bueno

Coeficiente alfa >.7 es aceptable

Coeficiente alfa >.6 es cuestionable

Coeficiente alfa >.5 es pobre

Coeficiente alfa <.5 es Inaceptable.

Es así, que en la presente investigación se logró una fiabilidad de 0.713 para Brechas digitales y de 0.875 para acceso a los servicios de justicia, en términos de confiabilidad.

## PRUEBA DE NORMALIDAD

H0: La data sigue una distribución normal/ prueba paramétrica

H1: La data no sigue una distribución normal/ prueba no paramétrica

Para  $n > 50$

Estadístico		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> gl	Sig.
Brechas digitales	,084	109	,059
Acceso a los servicios de justicia	,110	109	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors



## Anexo N° 09: BASE DE DATOS: V1 BRECHAS DIGITALES

N°	DIMENSION 1: Grado de motivacion				VARIABLE INDEPENDIENTE: BRECHAS DIGITALES								DIMENSION 3: Satisfacción laboral				DIMENSION 4: Aprovechamiento digital				TOTAL	NIVEL T		
	1	2	D1	NIVEL 1	3	4	5	6	7	8	D2	NIVEL 2	9	10	11	D3	NIVEL 3	12	D4	NIVEL 4				
1	4	3	7	REGULAR	3	3	4	3	5	5	23	BUENO	4	4	3	10	REGULAR	3	4	3	REGULAR	45	REGULAR	
2	4	4	8	BUENO	3	3	4	3	5	5	23	BUENO	4	4	3	12	REGULAR	4	3	12	REGULAR	45	REGULAR	
3	4	4	8	BUENO	4	4	5	2	5	5	25	BUENO	3	3	3	9	REGULAR	5	5	5	BUENO	47	BUENO	
4	4	4	8	BUENO	3	3	5	5	1	5	26	BUENO	3	3	3	10	REGULAR	4	5	10	BUENO	45	BUENO	
5	4	4	8	BUENO	4	4	3	3	5	5	23	BUENO	4	3	3	10	REGULAR	4	4	4	BUENO	45	BUENO	
6	4	4	8	BUENO	3	3	4	3	5	5	23	BUENO	4	3	3	10	REGULAR	4	4	4	BUENO	45	BUENO	
7	4	4	9	BUENO	3	3	2	2	5	5	18	3	2	2	7	MALO	4	2	2	3	REGULAR	45	REGULAR	
8	4	4	10	BUENO	4	4	4	4	5	5	24	BUENO	4	4	3	10	REGULAR	4	6	6	BUENO	49	BUENO	
9	4	4	7	REGULAR	3	3	4	5	4	5	26	BUENO	3	3	3	11	REGULAR	5	5	5	BUENO	49	BUENO	
10	4	4	7	REGULAR	3	3	5	4	5	5	26	BUENO	3	3	3	11	REGULAR	5	5	5	BUENO	49	BUENO	
11	3	3	6	REGULAR	3	3	5	4	5	5	25	BUENO	3	3	3	9	REGULAR	5	5	5	BUENO	45	BUENO	
12	3	3	6	REGULAR	3	3	4	3	5	5	24	BUENO	3	3	3	11	REGULAR	4	2	2	MALO	45	REGULAR	
13	3	3	7	REGULAR	3	3	5	4	5	4	24	BUENO	3	3	4	10	REGULAR	5	5	5	BUENO	46	BUENO	
14	5	5	10	BUENO	3	3	4	2	4	4	20	REGULAR	4	4	3	11	REGULAR	4	4	4	BUENO	45	BUENO	
15	3	3	6	REGULAR	2	2	4	2	3	5	21	REGULAR	3	3	4	10	REGULAR	5	5	5	BUENO	42	REGULAR	
16	5	5	10	BUENO	4	3	5	4	3	5	24	BUENO	4	5	4	13	BUENO	5	5	5	BUENO	52	BUENO	
17	3	3	6	REGULAR	2	2	4	4	4	4	20	REGULAR	4	3	3	10	REGULAR	5	5	5	BUENO	40	REGULAR	
18	3	3	6	REGULAR	2	2	5	3	3	4	19	REGULAR	3	1	1	5	MALO	3	3	3	REGULAR	33	REGULAR	
19	3	3	6	REGULAR	3	3	5	4	4	5	24	BUENO	4	3	3	10	REGULAR	5	5	5	BUENO	45	BUENO	
20	2	2	5	REGULAR	3	3	4	2	4	5	21	REGULAR	1	4	4	9	REGULAR	4	4	4	BUENO	39	REGULAR	
21	2	2	5	REGULAR	2	2	3	3	4	4	18	REGULAR	3	2	3	8	REGULAR	3	3	3	REGULAR	34	REGULAR	
22	3	3	7	REGULAR	3	3	3	3	4	3	20	REGULAR	3	3	3	9	REGULAR	3	3	3	REGULAR	39	REGULAR	
23	2	2	4	MALO	2	1	2	2	5	5	19	REGULAR	1	2	4	8	REGULAR	4	3	3	REGULAR	34	REGULAR	
24	3	3	7	REGULAR	3	3	5	3	5	5	24	BUENO	4	3	3	9	REGULAR	5	5	5	BUENO	46	BUENO	
25	3	3	6	REGULAR	2	2	5	5	4	5	24	BUENO	4	3	3	10	REGULAR	4	4	4	BUENO	42	REGULAR	
26	4	3	7	REGULAR	2	2	5	5	5	5	24	BUENO	4	4	4	12	BUENO	4	4	4	BUENO	47	BUENO	
27	1	1	2	MALO	1	1	5	4	5	5	21	REGULAR	5	1	1	7	MALO	5	5	5	BUENO	35	REGULAR	
28	2	2	4	REGULAR	3	3	5	3	5	5	26	BUENO	5	3	3	12	BUENO	4	4	4	BUENO	42	REGULAR	
29	4	4	8	BUENO	3	3	5	5	5	5	26	BUENO	5	4	4	13	BUENO	5	5	5	BUENO	62	BUENO	
30	3	3	6	REGULAR	2	2	5	5	5	5	24	BUENO	4	4	4	12	BUENO	4	4	4	BUENO	46	BUENO	
31	3	3	6	REGULAR	5	5	17	4	5	5	19	REGULAR	3	2	3	8	REGULAR	3	3	3	REGULAR	34	REGULAR	
32	3	3	7	REGULAR	2	3	4	2	4	5	20	REGULAR	4	2	2	8	REGULAR	4	4	4	BUENO	39	REGULAR	
33	2	2	5	REGULAR	3	3	5	3	3	4	19	REGULAR	3	3	3	9	REGULAR	3	3	3	REGULAR	34	REGULAR	
34	5	5	10	BUENO	5	5	5	4	5	5	29	BUENO	4	4	5	13	BUENO	5	5	5	BUENO	67	BUENO	
35	4	5	9	BUENO	3	3	5	2	5	4	22	REGULAR	2	2	1	5	MALO	5	5	5	BUENO	41	REGULAR	
36	5	5	10	BUENO	5	5	11	10	12	10	22	REGULAR	5	5	10	12	BUENO	4	4	4	BUENO	17	REGULAR	
37	2	2	4	MALO	1	1	4	2	4	3	15	REGULAR	1	1	3	5	5	2	2	MALO	26	MALO		
38	4	4	8	BUENO	5	5	5	3	5	5	27	BUENO	5	4	4	11	REGULAR	4	4	4	BUENO	60	BUENO	
39	4	4	8	BUENO	3	3	5	3	5	4	27	BUENO	3	3	3	10	REGULAR	5	5	5	BUENO	45	BUENO	
40	3	3	6	REGULAR	3	3	5	2	5	5	23	BUENO	5	3	3	11	REGULAR	5	5	5	BUENO	45	BUENO	
41	3	3	6	REGULAR	4	4	5	2	5	5	23	BUENO	5	3	3	9	REGULAR	5	5	5	BUENO	45	BUENO	
42	3	3	7	REGULAR	3	3	5	2	4	5	22	REGULAR	3	2	3	8	REGULAR	3	3	3	REGULAR	40	REGULAR	
43	4	4	8	BUENO	3	3	5	3	5	5	24	BUENO	4	2	4	10	REGULAR	5	5	5	BUENO	47	BUENO	
44	4	4	8	BUENO	4	4	4	3	4	4	24	BUENO	4	4	4	14	BUENO	4	4	4	BUENO	52	BUENO	
45	3	3	6	REGULAR	2	2	4	3	4	4	19	REGULAR	3	3	3	9	REGULAR	4	4	4	BUENO	38	REGULAR	
46	3	3	7	REGULAR	2	2	4	3	4	4	17	REGULAR	3	3	3	7	REGULAR	4	4	4	BUENO	35	REGULAR	
47	3	3	7	REGULAR	3	3	5	2	5	5	23	BUENO	5	3	3	11	REGULAR	5	5	5	BUENO	46	BUENO	
48	3	3	7	REGULAR	3	3	4	4	4	4	22	REGULAR	3	2	3	8	REGULAR	3	3	3	REGULAR	38	REGULAR	
49	3	3	7	REGULAR	3	3	5	2	4	4	22	REGULAR	3	3	3	12	BUENO	3	3	3	REGULAR	41	REGULAR	
50	3	3	6	REGULAR	3	3	4	3	4	4	21	REGULAR	4	3	3	10	REGULAR	4	4	4	REGULAR	38	REGULAR	
51	3	3	6	REGULAR	4	3	5	2	3	5	23	BUENO	3	3	3	9	REGULAR	3	3	3	REGULAR	42	REGULAR	
52	3	3	6	REGULAR	3	3	5	3	3	3	23	REGULAR	3	2	3	8	MALO	3	3	3	REGULAR	37	REGULAR	
53	3	3	6	REGULAR	3	3	4	4	3	5	22	REGULAR	3	2	2	7	MALO	3	3	3	REGULAR	37	REGULAR	
54	6	6	12	BUENO	6	6	4	4	4	4	20	REGULAR	6	6	6	8	REGULAR	6	6	6	BUENO	78	BUENO	
55	3	3	6	REGULAR	3	3	5	5	5	5	26	BUENO	5	3	3	11	REGULAR	5	5	5	BUENO	48	BUENO	
56	3	3	6	REGULAR	3	3	4	4	4	4	22	REGULAR	4	3	4	11	REGULAR	4	4	4	BUENO	43	REGULAR	
57	3	3	6	REGULAR	3	3	5	5	5	5	27	BUENO	4	3	4	14	BUENO	4	4	4	BUENO	54	BUENO	
58	2	2	4	MALO	2	2	3	5	5	5	25	BUENO	3	1	2	6	MALO	5	5	5	BUENO	40	REGULAR	
59	2	2	4	REGULAR	5	5	5	5	5	5	23	BUENO	4	2	3	9	REGULAR	5	5	5	BUENO	46	REGULAR	
60	5	5	10	BUENO	5	5	5	5	5	5	28	BUENO	5	5	5	11	BUENO	5	5	5	BUENO	60	BUENO	
61	5	5	10	BUENO	5	5	5	5	5	5	30	BUENO	5	5	5	15	BUENO	5	5	5	BUENO	60	BUENO	
62	3	3	6	REGULAR	3	3	4	4	4	4	22	REGULAR	4	3	3	7	MALO	2	2	2	MALO	37	REGULAR	
63	3	3	6	REGULAR	1	1	5	5	5	4	21	REGULAR	3	3	1	7	MALO	5	5	5	BUENO	39	REGULAR	
64	1	1	2	MALO	1	1	5	2	5	5	19	REGULAR	5	1	1	7	MALO	5	5	5	BUENO	33	REGULAR	
65	4	4	8	BUENO	3	3	5	5	5	5	26	BUENO	4	2	3	9	REGULAR	4	4	4	BUENO	47	BUENO	
66	1	1	2	MALO	1	1	1	1	1	1	6	MALO	1	1	1	3	3	1	1	MALO	12	MALO		
67	3	3	6	REGULAR	2	2	2	5	5	5	24	BUENO	4	2	3	9	REGULAR	4	4	4	BUENO	43	REGULAR	
68	3	3	6	REGULAR	4	3	5	4	4	5	25	BUENO	4	2	3	9	REGULAR	3	3	3	REGULAR	43	REGULAR	
69	2	2	4	MALO	1	1	5	3	4	4	21	REGULAR	3	2	3	8	REGULAR	3	3	3	REGULAR	36	REGULAR	
70	3	3	6	REGULAR	1	1	2	5	3	5	21	REGULAR	3	3	1	6	REGULAR	3	3	3	REGULAR	41	REGULAR	
71	4	4	8	BUENO	5	5	5	5	5	5	30	BUENO	5	5	5	15	BUENO	5	5	5	BUENO	68	BUENO	
72	3	3	6	REGULAR	1	1	4	4	4	4	19	REGULAR	5	1	3	9	REGULAR	3	3	3	REGULAR	37	REGULAR	
73	5	5	10	BUENO	3	3	5	3	5	5	24	BUENO	4	4	2	5	11	REGULAR	4	4	4	BUENO	49	BUENO
74	2	2	4	MALO	1	1	2	3	5	5	21	REGULAR	3	4	2	9	REGULAR	3	3	3	REGULAR	37	REGULAR	
75	2	2	4	REGULAR	4	3	4	3	4	3	19	REGULAR	2	4	5	11	REGULAR	4	4	4	BUENO	39	REGULAR	
76	4	5	9	BUENO	3	3	5	3	5	5	24	BUENO	2	4	5	11	REGULAR	3	3	3	REGULAR	47	BUENO	
77	3	3	7	REGULAR	3	3	4																	

## BASE DE DATOS: V2 ACCESO A LOS SERVICIOS DE JUSTICIA

N°	DIMENSION 1: Acceso											VARIABLE DEPENDIENTE: ACCESO A LOS SERVICIOS DE JUSTICIA											TOTAL	NIVEL 4	NIVEL 3	NIVEL TOTAL
	DIMENSION 2: Eficiencia					DIMENSION 3: Calidad					DIMENSION 4: Legitimidad															
	1	2	3	4	5	D1	NIVEL 1	6	7	8	9	D2	NIVEL 2	10	11	D3	NIVEL 3	12	13	14	15	D4				
1	4	3	3	4	4	3	18	REGULAR	5	4	5	4	18	OPTIMA	5	2	4	11	3	4	4	11	REGULAR	63	OPTIMA	
2	3	3	4	4	4	3	16	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	6	3	3	3	4	13	REGULAR	50	REGULAR
3	2	3	2	4	2	13	REGULAR	3	4	4	2	13	REGULAR	2	2	4	4	3	2	5	14	REGULAR	44	REGULAR		
4	2	3	3	4	2	14	REGULAR	4	5	5	3	17	OPTIMA	2	2	2	4	4	2	4	12	REGULAR	47	REGULAR		
5	4	3	3	4	2	14	REGULAR	4	3	3	4	14	REGULAR	3	3	6	4	4	3	4	15	REGULAR	51	REGULAR		
6	4	3	3	4	2	16	REGULAR	4	5	3	3	4	14	REGULAR	3	3	6	4	4	3	4	15	REGULAR	51	REGULAR	
7	2	3	2	3	2	11	DEFICIENTE	2	2	2	2	9	2	2	2	4	2	2	3	4	11	DEFICIENTE	35	DEFICIENTE		
8	3	4	3	5	2	17	REGULAR	5	5	5	3	3	16	OPTIMA	2	3	5	4	3	3	4	14	REGULAR	52	REGULAR	
9	5	3	3	3	3	17	REGULAR	4	4	3	4	15	REGULAR	4	4	8	5	4	4	5	18	OPTIMA	58	OPTIMA		
10	5	3	4	4	3	19	OPTIMA	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	3	6	3	3	4	13	REGULAR	50	REGULAR		
11	4	4	4	3	3	18	REGULAR	3	3	5	3	14	REGULAR	4	3	7	4	4	4	5	18	OPTIMA	57	OPTIMA		
12	3	5	3	5	3	19	OPTIMA	3	3	5	3	14	REGULAR	1	3	4	4	3	3	3	12	REGULAR	49	REGULAR		
13	4	2	3	3	3	15	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	3	3	6	3	3	3	5	16	REGULAR	49	REGULAR		
14	4	5	4	3	3	19	OPTIMA	3	3	3	3	12	REGULAR	3	4	7	4	3	3	4	14	REGULAR	52	REGULAR		
15	3	3	3	3	3	15	REGULAR	4	4	4	4	3	15	REGULAR	3	3	6	3	3	3	12	REGULAR	48	REGULAR		
16	3	3	3	3	3	17	REGULAR	4	4	4	4	3	15	REGULAR	3	4	7	4	4	4	16	OPTIMA	57	OPTIMA		
17	3	2	3	3	4	3	15	REGULAR	4	3	3	3	13	REGULAR	2	3	5	4	5	3	17	OPTIMA	50	REGULAR		
18	3	1	2	2	2	9	DEFICIENTE	3	3	2	3	11	REGULAR	2	2	4	4	2	2	3	10	REGULAR	34	DEFICIENTE		
19	4	3	4	4	4	19	OPTIMA	4	4	4	4	16	OPTIMA	3	4	7	4	4	4	4	16	OPTIMA	58	OPTIMA		
20	3	3	2	3	4	2	13	REGULAR	3	2	2	3	10	REGULAR	2	3	5	4	3	3	14	REGULAR	42	REGULAR		
21	3	3	2	3	3	13	REGULAR	3	2	4	3	12	REGULAR	3	3	6	4	3	4	4	15	REGULAR	46	REGULAR		
22	3	3	3	3	2	15	REGULAR	3	4	3	3	13	REGULAR	3	3	6	3	3	4	5	15	REGULAR	49	REGULAR		
23	2	1	1	3	2	9	DEFICIENTE	5	5	5	5	20	OPTIMA	5	5	10	5	2	2	5	11	REGULAR	60	REGULAR		
24	3	3	3	3	3	16	REGULAR	5	5	5	3	18	OPTIMA	3	3	6	3	3	3	4	14	REGULAR	54	REGULAR		
25	4	4	4	4	4	16	REGULAR	4	4	4	4	16	OPTIMA	4	4	8	4	4	4	3	13	REGULAR	57	OPTIMA		
26	5	3	4	3	1	16	REGULAR	3	3	3	2	11	REGULAR	2	2	4	4	4	5	16	OPTIMA	47	REGULAR			
27	1	1	1	1	1	5	DEFICIENTE	5	5	5	5	20	OPTIMA	5	5	10	5	2	2	7	12	DEFICIENTE	37	DEFICIENTE		
28	4	1	5	4	5	19	OPTIMA	3	3	2	4	12	REGULAR	3	3	6	4	5	5	4	15	OPTIMA	56	OPTIMA		
29	5	4	4	3	5	21	OPTIMA	3	3	4	4	14	REGULAR	4	5	9	4	4	4	4	16	OPTIMA	60	OPTIMA		
30	5	5	5	5	5	25	OPTIMA	5	5	5	5	20	OPTIMA	5	5	10	5	5	5	5	15	REGULAR	50	REGULAR		
31	3	2	2	2	2	12	REGULAR	2	2	2	2	8	DEFICIENTE	2	2	4	2	2	2	3	9	DEFICIENTE	33	DEFICIENTE		
32	3	2	2	3	2	12	REGULAR	3	3	3	2	11	REGULAR	2	2	4	4	2	2	4	11	REGULAR	38	REGULAR		
33	2	2	3	1	1	10	DEFICIENTE	5	5	5	5	20	OPTIMA	1	3	3	2	2	3	3	12	REGULAR	41	REGULAR		
34	5	5	5	5	4	24	OPTIMA	4	4	4	5	17	OPTIMA	4	5	9	5	5	5	5	20	OPTIMA	70	OPTIMA		
35	2	5	2	2	2	13	REGULAR	3	3	2	3	11	REGULAR	2	2	4	4	5	5	15	REGULAR	43	REGULAR			
36	5	5	5	5	1	19	OPTIMA	4	4	5	4	20	OPTIMA	5	5	10	5	1	1	4	12	OPTIMA	57	OPTIMA		
37	2	4	3	2	2	13	REGULAR	4	4	2	1	11	REGULAR	2	1	3	4	5	1	4	11	REGULAR	38	REGULAR		
38	4	3	4	4	4	19	OPTIMA	4	4	4	3	4	15	REGULAR	4	4	8	4	4	4	16	OPTIMA	58	OPTIMA		
39	4	3	4	4	4	17	REGULAR	4	4	4	4	16	REGULAR	4	4	8	4	4	4	15	REGULAR	49	REGULAR			
40	4	2	3	3	2	14	REGULAR	2	2	2	4	20	OPTIMA	2	2	4	4	2	1	5	11	REGULAR	39	REGULAR		
41	1	1	1	1	1	5	DEFICIENTE	5	5	5	5	20	OPTIMA	5	5	10	5	5	1	5	16	OPTIMA	55	REGULAR		
42	3	3	3	3	3	15	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	6	3	3	3	4	12	REGULAR	45	REGULAR		
43	2	2	3	3	3	13	REGULAR	4	2	2	3	11	REGULAR	2	3	5	3	2	3	5	13	REGULAR	42	REGULAR		
44	5	4	4	4	4	21	OPTIMA	4	4	4	4	16	OPTIMA	4	4	8	4	4	4	4	16	OPTIMA	61	OPTIMA		
45	3	3	3	3	3	15	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	6	3	3	3	4	12	REGULAR	45	REGULAR		
46	3	2	3	3	5	2	15	REGULAR	4	4	4	2	14	REGULAR	3	2	5	4	4	4	15	REGULAR	49	REGULAR		
47	4	3	3	3	3	17	REGULAR	4	3	5	3	15	REGULAR	3	3	6	4	3	5	15	REGULAR	53	REGULAR			
48	4	3	3	3	3	16	REGULAR	3	3	4	3	12	REGULAR	3	3	6	3	4	3	4	14	REGULAR	48	REGULAR		
49	5	4	4	4	5	22	OPTIMA	5	5	4	5	19	OPTIMA	5	5	10	5	5	5	5	20	OPTIMA	71	OPTIMA		
50	3	3	3	3	3	14	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	6	3	3	3	4	13	REGULAR	46	REGULAR		
51	3	3	3	3	3	15	REGULAR	4	4	4	4	3	15	REGULAR	3	3	6	3	3	3	13	REGULAR	49	REGULAR		
52	3	5	2	5	2	17	REGULAR	4	3	4	4	14	REGULAR	2	3	5	5	3	3	4	14	REGULAR	50	REGULAR		
53	2	2	4	4	2	14	REGULAR	3	4	3	2	12	REGULAR	1	2	4	4	4	5	5	13	REGULAR	41	REGULAR		
54	4	2	4	4	4	16	REGULAR	4	3	2	2	11	REGULAR	3	3	6	5	2	3	5	15	REGULAR	48	REGULAR		
55	4	2	4	5	1	16	REGULAR	3	3	5	2	13	REGULAR	5	2	7	4	3	2	5	15	REGULAR	51	REGULAR		
56	3	2	3	3	3	11	DEFICIENTE	5	5	5	5	20	OPTIMA	5	5	10	5	5	5	5	15	REGULAR	52	REGULAR		
57	5	4	5	4	5	23	OPTIMA	4	4	4	4	16	OPTIMA	4	4	8	4	5	5	4	18	OPTIMA	65	OPTIMA		
58	3	2	3	3	3	14	REGULAR	3	3	2	2	10	REGULAR	3	2	5	3	2	2	2	9	DEFICIENTE	38	REGULAR		
59	3	2	3	3	3	17	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	6	3	3	4	4	13	REGULAR	49	REGULAR		
60	2	3	1	3	3	12	REGULAR	5	5	5	1	16	OPTIMA	1	2	3	4	3	2	2	11	REGULAR	42	REGULAR		
61	5	5	5	5	5	25	OPTIMA	5	5	5	5	20	OPTIMA	5	5	10	5	5	5	5	20	OPTIMA	75	OPTIMA		
62	2	2	3	1	1	11	DEFICIENTE	5	5	1	2	13	REGULAR	1	1	2	2	2	1	5	10	REGULAR	36	REGULAR		
63	3	3	4	3	3	16	REGULAR	4	4	2	1	11	REGULAR	2	3	5	4	4	2	5	15	REGULAR	47	REGULAR		
64	1	5	1	1	1	9	DEFICIENTE	5	5	5	1	16	OPTIMA	1	1	2	2	2	1	5	8	DEFICIENTE	35	DEFICIENTE		
65	4	2	4	3	4	17	REGULAR	4	4	3	4	14	REGULAR	4	3	7	4	3	4	4	14	REGULAR	52	REGULAR		
66	1	1	1	1	1	5	DEFICIENTE	1	1	1	1	4	DEFICIENTE	1	1	2	1	1	1	1	4	DEFICIENTE	15	DEFICIENTE		
67	4	2	4	3	4	17	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	6	3	4	4	5	16	OPTIMA	51	REGULAR		
68	4	3	4	4	3	18	REGULAR	3	4	3	4	13	REGULAR	4	4	7	4	3	4	4	14	REGULAR	52	REGULAR		
69	3	2	2	4	1	12	REGULAR	4	4	4	2	14	REGULAR	1	2	3	4	2	3	8	DEFICIENTE	37	REGULAR			
70	3	3	3	3	3	15	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	3	3	6	3	3	3	3	13	REGULAR	44	REGULAR		
71	5	5	5	5	5	25	OPTIMA	5	5	5	5	20	OPTIMA	5	5	10	5	5	5	5	20	OPTIMA	75	OPTIMA		
72	4	1	3	3	3	14	REGULAR	3	3	3	3	12	REGULAR	4	3	7	4	3	3	4	15	REGULAR	48	REGULAR		
73	4	3	3	3	3	16	REGULAR	3	3	4	3	13	REGULAR	3	3	6	3	4								