



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



**ACCESO A LA JUSTICIA Y LA SATISFACCIÓN EN LOS
ADMINISTRADOS DEL PODER JUDICIAL EN LA
PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. JHON EFRAIM ESPEJO VILCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADO

JULIACA – PERÚ
2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

**ACCESO A LA JUSTICIA Y LA SATISFACCIÓN EN LOS
ADMINISTRADOS DEL PODER JUDICIAL EN LA
PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JHON EFRAIM ESPEJO VILCA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA

SEGUNDO MIEMBRO

:

Mgtr. JULIO CESAR CHUCUYA ZAGA

ASESOR DE TESIS

:

Mgtr. LUIS CHAYÑA AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

DERECHO PÚBLICO - P05

**RESOLUCIÓN N° 00250-2025-D/FCJP-UANCV****Juliaca, 05 de noviembre de 2025.**

Vistos: El expediente, **2025-0608** presentado por el Bachiller en Derecho **Sr. JHON EFRAIM ESPEJO VILCA**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora para rendir el examen de sustentación de borrador de tesis denominado: **ACCESO A LA JUSTICIA Y LA SATISFACCIÓN EN LOS ADMINISTRADOS DEL PODER JUDICIAL EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2024**, línea de investigación: **DERECHO PÚBLICO - P05**, para optar el Título Profesional de **ABOGADO** y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, concordante con el Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV, es procedente acceder a la petición del interesado.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

RESUELVE:

Primero.- DECLARAR APTO el informe final de la investigación (Borrador de Tesis), por tanto debe señalarse lugar, día y hora para la sustentación del borrador de tesis, en forma presencial, presentado por el Bach. **Sr. JHON EFRAIM ESPEJO VILCA**, para optar el Título Profesional de **ABOGADO**, el mismo que se llevará a cabo el próximo **viernes, 14 de Noviembre de 2025 a las 8:00:00 AM.** lugar **SALA DE REUNIONES CENTRO COMERCIAL N° 2 3er PISO - JULIACA.**

Segundo.- Designar como Jurados, para la evaluación del examen de sustentación de tesis referido, Integrado por los siguientes docentes:

Presidente del jurado : Dr. FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO

Primer miembro : Dr. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA

Segundo miembro : Mgtr. JULIO CESAR CHUCUYA ZAGA

ASESOR:

Mgtr. LUIS CHAYÑA AGUILAR

Tercero.- La Comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica y Administrativa quedan encargadas del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

DECANATURA FCJP, INTERESADO.
ARCH. FTChV/ncv.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA
DECANO



RESOLUCIÓN N° 0484-2025-UI-FCJP-UANCV-J

Juliaca, 26 de agosto de 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-C-001287** de fecha **05 de agosto de 2025**, presentado por el **Bach. JHON EFRAIM ESPEJO VILCA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el **Bach. JHON EFRAIM ESPEJO VILCA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **ACCESO A LA JUSTICIA Y LA SATISFACCIÓN EN LOS ADMINISTRADOS DEL PODER JUDICIAL EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2024**, línea de investigación: **DERECHO PÚBLICO - P05**, conducente para optar el Título profesional de **ABOGADO**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, corroboro el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Mgtr. **LUIS CHAYÑA AGUILAR**,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **ACCESO A LA JUSTICIA Y LA SATISFACCIÓN EN LOS ADMINISTRADOS DEL PODER JUDICIAL EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2024**, presentado por el **Bach. JHON EFRAIM ESPEJO VILCA**, para optar el Título Profesional de **ABOGADO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como ASESOR al Mgtr. **LUIS CHAYÑA AGUILAR**.

ARTICULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. JOSÉ DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA
DECANO



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Mgtr. LUIS CHAYÑA AGUILAR
DIRECTOR (e)
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FAC. C. JURÍDICAS Y POLÍTICAS
JULIACA



RESOLUCIÓN N° 0149-2025-UI-FCJP-UANCV-J

Juliaca, 23 de abril de 2025

VISTOS:

El Expediente: **2025-CU-1742** de fecha **08 de abril de 2025**, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el Bach. JHON EFRAIM ESPEJO VILCA, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación de **Título: ACCESO A LA JUSTICIA Y LA SATISFACCIÓN EN LOS ADMINISTRADOS DEL PODER JUDICIAL EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2024**, línea de investigación: **DERECHO PÚBLICO - P05**, conducente para optar el Título profesional de **ABOGADO**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas, Escuela Profesional de Derecho, corroboro la propuesta del ASESOR Mgtr. LUIS CHAYÑA AGUILAR, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI; y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **ACCESO A LA JUSTICIA Y LA SATISFACCIÓN EN LOS ADMINISTRADOS DEL PODER JUDICIAL EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2024**, presentado por el Bach. JHON EFRAIM ESPEJO VILCA, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al Mgtr. LUIS CHAYÑA AGUILAR.

ARTICULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. José Domingo Chequehuanca Calcina
DECANO
FAC. Cs. JURÍDICAS Y POLÍTICAS



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
LUIS CHAYÑA AGUILAR
ASESOR
FAC. Cs. JURÍDICAS Y POLÍTICAS



JHON EFRAIM ESPEJO VILCA

ACCESO A LA JUSTICIA Y LA SATISFACCIÓN EN LOS ADMINISTRADOS DEL PODER JUDICIAL EN LA PROVINCIA ...

 Trabajos de tesis para ingreso a repositorio

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::13016:596806134

Fecha de entrega

2 jun 2026, 9:24 GMT-5

Fecha de descarga

2 jun 2026, 10:05 GMT-5

Nombre del archivo

T036_70488895_T.docx

Tamaño del archivo

16.2 MB

122 páginas

27.211 palabras

148.492 caracteres



TESIS UANCV

17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 15%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO TESIS	
ACCESO A LA JUSTICIA Y LA SATISFACCIÓN EN LOS ADMINISTRADOS DEL PODER JUDICIAL EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JHON EFRAIM ESPEJO VILCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70488895
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-2099-7310
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	LUIS CHAYÑA AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02363034
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-9829-1721
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	FELIX CRISTOBAL OCHATOMA PARAVICINO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02436114
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JOSE DOMINGO CHOQUEHUANCA CALCINA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02430962
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	JULIO CESAR CHUCUYA ZAGA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01328442



Datos de investigación	
Línea de investigación	DERECHO PÚBLICO - P05
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	Ubicación Distrito judicial: San Román País: Perú Departamento: Puno Provincia: San román Distrito: San Román Latitud: -15.49935 Longitud: -70.13667 https://www.google.com/maps/@-15.4995744,-70.1209311,12z/data=!5m1!1e1?entry=ttu&g_ep=EgoyMDI0MTcwNi4wKXMDSoASAFQAw%3D%3D
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Abril 2025 – noviembre 2025
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.00 Derecho penal https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.05.02



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Mg. LUIS CHAYNA AGUILAR
DIRECTOR (e)
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FAC. Cs. JURÍDICAS Y POLÍTICAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JHON EFRAIM ESPEJO VILCA identificado con DNI Nro. 70488895 en mi condición de egresado de:

☒ **Escuela Profesional**

☐ **Programa de Segunda Especialidad,**

☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

DERECHO

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación**, ☐ **Trabajo Académico** denominada:

ACCESO A LA JUSTICIA Y LA SATISFACCIÓN EN LOS ADMINISTRADOS DEL PODER JUDICIAL EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2024

Asesorado por: Mgtr. LUIS CHAYÑA AGUILAR

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 06 de **febrero** del 2026


FIRMA ASESOR


FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

Dedico este trabajo con profundo amor y gratitud a mi padre Francisco, por su ejemplo de esfuerzo y perseverancia; a mi madre, cuyo apoyo incondicional y fortaleza han sido guía constante en mi vida; y a mi amado hijo, fuente de inspiración diaria y motor de mi compromiso personal y académico. Este logro es también suyo.



AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios, por darme la vida, la sabiduría y la fortaleza para culminar esta etapa tan significativa. Expreso mi sincero agradecimiento al Mgtr. Luis Chayña, por su valiosa orientación y acompañamiento como asesor de tesis. Extiendo mi reconocimiento a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez por brindarme las herramientas académicas necesarias para mi formación, y a todas las fuentes bibliográficas consultadas, cuyo aporte intelectual ha enriquecido el desarrollo de esta investigación.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema.....	16
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1. Problema principal.....	18
1.2.2. Problemas específicos.....	18
1.3. Justificación.....	19
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general	20
1.4.2. Objetivos específicos.....	20
1.5. Hipótesis.....	20
1.5.1. Hipótesis general	20
1.5.2. Hipótesis específicas.....	20
1.6. Operacionalización de variables.....	21



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. A nivel meso	22
2.1.2. A nivel macro.....	26
2.1.3. A nivel micro	30
2.2. MARCO TEÓRICO	33
2.2.1. Acceso a la justicia	33
2.2.1.1. Concepto y fundamento del acceso a la justicia.....	33
2.2.1.2. Barreras al acceso a la justicia.....	36
2.2.1.3. Derechos fundamentales relacionados con el acceso a la justicia..	39
2.2.1.4. Impacto del acceso a la justicia en la confianza	41
2.2.1.5. Reformas judiciales y mejora del acceso a la justicia	42
2.2.1.6. Acceso a la justicia en contextos de desigualdad social.....	45
2.2.2. Satisfacción.....	50
2.2.2.1. Concepto de satisfacción en la percepción de justicia	50
2.2.2.2. Factores que influyen en la satisfacción de los administrados	53
2.2.2.3. La satisfacción y confianza en el sistema judicial.....	55
2.2.2.4. Impacto de la eficiencia judicial en la satisfacción	56
2.2.2.5. Satisfacción con el servicio judicial	58
2.3. MARCO CONCEPTUAL	60
2.3.1. Definición de términos	60

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Métodos de investigación	64
-------------------------------------	----



3.1.1. Enfoque de la investigación: cuantitativo.....	64
3.1.2. Método de la investigación: deductivo	64
3.1.3. Tipo de investigación: basica.....	64
3.1.4. Nivel de investigación: correlacional	65
3.1.5. Diseño de investigación: no experimental de corte transversal.....	65
3.2. Ámbito de investigación.....	66
3.3. Población y muestra	67
3.3.1. Población	67
3.3.2. Muestra	68
3.4. Técnicas e instrumentos de recogida de información	69
3.4.1. Técnica: Encuesta	69
3.4.2. Instrumento: Cuestionario	69
3.5. Confiabilidad y Validez de los instrumentos	69
3.5.1. Confiabilidad: Alfa de Cronbach.....	69
3.5.2. Validez: Juicio de Expertos.....	70
3.6. Recogida de Datos.....	71

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación.....	72
4.1.1. Prueba de normalidad	72
4.2. Análisis e interpretación de resultados	73
4.2.1. Resultados del objetivo general	73
4.2.2. Resultados del objetivo específico 1	75
4.2.3. Resultados del objetivo específico 2	78
4.2.4. Resultados del objetivo específico 3	79



4.3. Prueba de hipótesis	82
4.4. Discusión de resultados	86
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES.....	94
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	96
APÉNDICES	102
Apéndice 1 Matriz de consistencia	
Apéndice 2 Instrumento de estudio	
Apéndice 3 Pruebas de correlación	
Apéndice 4 Validez de instrumento	
Apéndice 5 Matriz de datos	



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	21
Tabla 2 Prueba estadística de confiabilidad de las variables.....	70
Tabla 3 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	73
Tabla 6 Tabla cruzada entre el acceso a la justicia y la satisfacción	74
Tabla 8 Tabla cruzada entre la disponibilidad y la satisfacción	76
Tabla 10 Tabla cruzada entre la imparcialidad y la satisfacción	78
Tabla 12 Tabla cruzada entre la eficiencia judicial y la satisfacción	80
Tabla 13 Prueba Tau-b de Kendall de la hipótesis general	82
Tabla 14 Prueba Tau-b de Kendall de la hipótesis específica 1	83
Tabla 15 Prueba Tau-b de Kendall de la hipótesis específica 2	84
Tabla 16 Prueba Tau-b de Kendall de la hipótesis específica 3	85



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Porcentaje de los casos del objetivo general	74
Figura 2 Porcentaje de los casos del objetivo específico 1	76
Figura 3 Porcentaje de los casos del objetivo específico 2	78
Figura 4 Porcentaje de los casos del objetivo específico 3	80



RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar el grado de relación entre el acceso a la justicia y la satisfacción en los administrados del Poder Judicial en la Provincia de San Román, durante el año 2024. Se empleó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo correlacional y corte transversal. La población estuvo conformada por 1,200 administrados, de los cuales se obtuvo una muestra de 291 participantes mediante muestreo aleatorio simple. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario validado y confiable de ,847 y ,856 alfa de Cronbach, aplicado en forma presencial. El análisis estadístico reveló una correlación positiva alta (0.832) entre las variables principales, siendo significativa ($p = 0.000$) según la prueba Rho de Spearman. Del mismo modo, se hallaron correlaciones significativas entre las dimensiones del acceso a la justicia disponibilidad (0.791), imparcialidad (0.758) y eficiencia judicial (0.607) con el nivel de satisfacción de los usuarios. Estos resultados evidencian que la experiencia del ciudadano con el sistema judicial está determinada no solo por la existencia de normas, sino por su aplicación práctica efectiva. Se concluye que la mejora en los niveles de acceso real, trato imparcial y eficiencia procesal influye directamente en la percepción positiva de los administrados, lo cual refuerza la necesidad de implementar políticas públicas orientadas a una justicia más accesible, equitativa y confiable.

Palabras clave: Acceso a la justicia, administrados, disponibilidad, eficiencia judicial, imparcialidad, Poder Judicial, satisfacción.



ABSTRACT

The general objective of this study was to determine the degree of relationship between access to justice and the satisfaction of those administered by the Judicial Branch in the Province of San Roman, during the year 2024. A quantitative approach was used, with a non-experimental, correlational, cross-sectional design. The population consisted of 1,200 administrators, from which a sample of 291 participants was obtained through simple random sampling. A validated and reliable questionnaire with Cronbach's alpha of .847 and .856, applied in person, was used for data collection. The statistical analysis revealed a high positive correlation (0.832) between the main variables, being significant ($p = 0.000$) according to Spearman's Rho test. Similarly, significant correlations were found between the dimensions of access to justice availability (0.791), fairness (0.758) and judicial efficiency (0.607) with the level of user satisfaction. These results highlight that the citizen's experience with the judicial system depends not only on legal frameworks but also on their effective practical implementation. The study concludes that improving real access, impartial treatment, and procedural efficiency significantly influences user satisfaction, supporting the need for public policies aimed at a more accessible, equitable, and trustworthy justice system.

Key words: Access to justice, access to justice, availability, judicial efficiency, impartiality, Judicial Branch, satisfaction.



INTRODUCCIÓN

El acceso a la justicia, en este plano internacional, no puede ser entendido únicamente como la posibilidad de dirigirse ante un juez, sino como una garantía de contenido material, muy vinculada a la existencia de derechos humanos, a la igualdad, al respeto por la dignidad de la persona. En esta línea, la mera existencia de los tribunales o la regulación de formalidades no resultan suficientes a las exigencias de justicia, ya que se necesita que vitamines de tal índole ofrezcan respuestas que sean rápidas, comprensibles, imparciales y efectivamente protegidas. Por tanto, la satisfacción de los administrados adquiere una especial importancia al permitir apreciar si la actuación concreta del sistema judicial afianza la confianza pública o bien, por el contrario, si produce desánimo, separación y sensación de indefensión. Pese a que algunos países han incurrido en reformas que tienden a extender la cobertura y especializar la entrega del servicio de justicia, existen impedimentos estructurales asociados a la distancia territorial, la debilidad institucional, la corrupción y la inseguridad jurídica que impiden disfrutar de este derecho. Así, se asume una noción amplia del acceso a la justicia superando la noción de su reducción al acceso formal a la jurisdicción y ubicándolo en el ámbito de los derechos cuya efectiva protección queda garantizada.

Para el caso peruano, el acceso a la justicia compone una exigencia de la propia constitución y del sistema de la democracia, no solo por implicar la existencia de los órganos de administración de justicia, sino por suponer la capacidad del Estado para poder dar respuesta a las necesidades de la población. A pesar de que el marco normativo nacional consagra este derecho como parte integrante de las garantías fundamentales, su practicidad sigue padeciendo obstáculos manifestados en la excesiva burocratización, el desmedido retraso procesal, la escasa transparencia e incluso la vigencia de prácticas que alimentan la desconfianza institucional. Por dicha razón, esta distancia entre el reconocimiento y la



vivencia concreta de quienes recurren al sistema de justicia da cuenta de que no es posible dictar el acceso a la justicia en base a las mínimas vías procesales accesibles, sino por la calidad de la respuesta pública o por lo menos por el toque de los administrados acerca de ella. Desde esta perspectiva, resulta pertinente establecer la relación entre acceso efectivo y satisfacción ciudadana con el objetivo de saber si el sistema judicial peruano realmente funciona como medio de tutela de derechos o por el contrario reproduce las dificultades, exclusiones y frustraciones. De este modo, el paso del entendimiento del acceso a la justicia no formal hacia el contenido material del mismo ofrece mayor solidez al tránsito.

En la provincia de San Román, en la región de Puno, esta problemática se hace patente con una intensidad mayor por las deficientes y escasas prestaciones del servicio judicial en combinación con las condiciones territoriales, económicas e institucionales del contexto que obstaculizan el ejercicio de los derechos. La fuerte proporción de población rural, las dificultades para trasladarse, el coste para litigar y la escasa equidad de la distribución de los recursos públicos convierten el acceso al servicio de justicia en una experiencia notablemente diferenciada para muchos administrados. Con la lentitud de los procedimientos, las limitaciones de infraestructura, la preparación escasa de algunos operadores y la débil capacidad de repuesta que se tiene en los contextos socialmente complejos, le añade un elemento más a la percepción ciudadana sobre el sistema del acceso a la justicia en el contexto de San Román. Por ello resulta relevante estudiar la relación entre el acceso a la justicia y el grado de satisfacción de los administrados, pues a su vez nos permite no sólo desvelar fallos de carácter operativo del servicio de la justicia, sino también mostrar y explicar como determinadas barreras institucionales han terminado por debilitar a la vez la confianza pública y la legitimidad de la justicia en cuanto función del Estado. Desde una perspectiva crítica, el problema no sólo está en la existencia de mecanismos legales, sino que también está en la capacidad real que dichos mecanismos



tienen para proporcionar protección eficaz, trato digno y soluciones razonables a quienes solicitan una tutela. La presente investigación se desarrolla de acuerdo con el esquema que se detalla a continuación:

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo se desarrolla el planteamiento del problema de la investigación y se describen las preguntas de investigación que orientarán el estudio. De igual forma, se expone la justificación conceptual que da cuenta de su abordaje y se definen los objetivos específicos que se intentan alcanzar.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

En este capítulo se presentan los antecedentes investigativos que se relacionan con la temática del estudio, así como el marco teórico del que se hace uso como soporte de la investigación. Así mismo, se integran las hipótesis que emanan del problema de la investigación y las variables que serán objeto de análisis.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En este apartado se describe el método de investigación que se emplea, el diseño del estudio, la selección de la muestra y las escalas y/o instrumentos que han sido validados y se utilizan para la recolección de datos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

El presente capítulo presenta los resultados que son producto de la investigación, los cuales son expuestos en tablas y figuras para su mejor y mayor comprensión; también se incluye una discusión a priori de los hallazgos con relación con las hipótesis que han sido planteadas.

Por último, se presentan las conclusiones obtenidas en la investigación, las recomendaciones para investigaciones futuras y las referencias bibliográficas de consulta. También se incluyen los apéndices que han completado la información del presente estudio.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema

En el contexto internacional, el acceso a la justicia se concibe y se dispensa como la garantía esencial que permite ejercer la condición de ciudadanía, como el presupuesto radical a partir del cual pueden funcionar los regímenes democráticos. Y no se limita a garantizar la posibilidad de acceso a una autoridad jurisdiccional en abstracto, sino que se trata de garantizar que toda persona, sin distinción de su condición económica o social, pueda tener respuesta jurídica válida, oportuna y sustantivamente adecuada a los conflictos suscitados con ocasión de sus derechos. En esta línea, la Comisión Internacional de Juristas (2018) sostiene que el acceso suficiente a la justicia puede servir de medio determinante para hacer exigibles los derechos y una forma de evitar que las desigualdades sociales desemboquen en excluidas dentro del ámbito del derecho. Sin embargo, el conocimiento comparado permite advertir que este derecho continúa ejerciéndose muy desigualmente, sobre todo, en la peor parte para los grupos más vulnerables. En el caso de los países en consideración de los países en desarrollo se establece que la gran parte de los segmentos de la población con menos ingresos no se dirige a los tribunales como consecuencia de la escasez de recursos, de la duración excesiva de los procesos y de la escasa credibilidad institucional, tal como informa el Banco Mundial (2021). A lo largo de la misma línea, se da cuenta de que en el informe sobre el Índice de Estado de Derecho 2020 del World Justice



Project se evidencia que los contextos donde los niveles de desarrollo que son menores en el caso del desarrollo humano presentan serios déficits de eficiencia judicial y mayores márgenes en cuanto a la corrupción, lo que afecta de forma directa a la experiencia de los administrados y al nivel de satisfacción frente al sistema. Por consiguiente, la falta de una justicia accesible, y rápida pero corriente no solo restringía el ejercicio efectivo de los derechos, sino que también mermaba la propia legitimidad de las instituciones jurídicas en aquellos contextos donde hay desigualdad.

En el Perú, la situación vinculada al acceso a la justicia deja entrever dificultades específicas, sobre todo para los segmentos más desfavorecidos socialmente. La Defensoría del Pueblo (2020) ha dado cuenta de que, a pesar de los esfuerzos a fin de llevar a cabo reformas en el ámbito judicial, como las ideas de digitalizar parte de los distintos tipos de servicios que se vienen ofreciendo o la implementación de juzgados de paz, una instancia importante de la población, en especial aquella que se encuentra en el ámbito rural y en el contexto de algunas zonas de difícil acercamiento, continúa encontrando serios inconvenientes para poder dirigirse a los órganos jurisdiccionales. Algunos de los factores que pueden explicar esta situación están relacionados con el escaso ámbito de infraestructura judicial existente, los costos que se generan fruto de los trámites y la lejanía de los lugares donde se encuentran las sedes judiciales. El Estudio Nacional sobre Acceso a la Justicia elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022), señala que tan solo el 35% de las personas que residan en el ámbito rural sean capaces de acceder a un abogado y asistir a las audiencias necesarias para la resolución de sus conflictos. A ello se suma que la corrupción como obstáculo dentro del sistema de justicia peruano fue identificada por el estudio de Transparencia Internacional (2021), lo que afecta la confianza que tiene la gente en las decisiones jurisdiccionales, aumentando por ello la insatisfacción del servicio otorgado por el Poder Judicial.

Subyacen a la provincia de San Román las barreras de acceso a la justicia y las limitaciones de acceso efectiva a la justicia, que se traducen, en líneas generales, en: (i) restricciones de disponibilidad capacidad instalada, tiempos para la programación de audiencias y costos de transportes necesarios para desplazarse desde los lugares rurales; (ii) déficits percibidos de imparcialidad desconfianza en la independencia en la toma de decisiones y la transparencia, así como percepciones de corrupción; y (iii) cuellos de botella de eficiencia procesal congestión, demoras, y uso aún limitado de herramientas digitales. Reportes y percepciones de la ciudadanía documentadas en la región (Observatorio Judicial de Puno, 2023; IDL, 2022) aluden a estos factores que, combinados con desigualdades socioeconómicas y brechas de infraestructura incrementan los costos indirectos del litigio desincentivando el oír ante los válidos institucionales.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Existe relación entre el acceso a la justicia y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024?

Problemas específicos

1.2.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cuál es la relación entre la disponibilidad y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024?

PE2. ¿Cuál es la relación entre la imparcialidad y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024?

PE3. ¿Cuál es la relación entre la eficiencia judicial y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024?



1.3. Justificación

La justificación teórica que este texto presenta, tiene como eje la necesidad de indagar el acceso a la justicia desde la perspectiva del acceso a un derecho fundamental para la democracia; derecho que no solo refiere a la tutelar de los derechos individuales, sino que al mismo tiempo también expresa el grado de eficiencia del sistema judicial para ofrecer respuestas ante las demandas ciudadanas. En esa línea, resulta fundamental establecer de qué forma la buena calidad del acceso a la justicia incide en la mediación de los administrados para poder consolidar fundamentos teóricos que posibiliten las políticas públicas a implementar para así potenciar la confianza y la legitimidad institucional.

Desde una perspectiva práctica, esta investigación contribuye a visualizar las dificultades específicas que tienen los ciudadanos de la provincia de San Román para acceder al sistema de justicia, sobre todo aquellos con menores recursos económicos. Detectar de forma precisa cuáles son las barreras que limitan dicho acceso, las cuales pueden ser una solicitud burocrática excesiva, prácticas de corrupción y deficiencias en infraestructuras, permitirá dotar de elementos a los sujetos que operan la toma de decisiones de carácter judicial y administrativo. En este sentido, los resultados de la investigación sólo tendrán un carácter descriptivo, sino que podrán resultar útiles y funcionales, en tanto que podrán servir como base para la búsqueda de respuestas institucionales.

Desde el punto de vista de la metodología, la investigación se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, puesto que se busca analizar la relación existente entre el acceso a la justicia y la satisfacción de los administrados. Para ello, se usará como herramienta la recogida ordenada de información a partir de encuestas estructuradas dirigidas hacia las personas que usen el servicio, de forma tal que se determine en qué medida diversos factores afectan la calificación que los ciudadanos hacen del servicio brindado. De la misma forma, la investigación tomará como base un diseño no



experimental, lo cual implica observar las variables en su contexto natural, sin modificar las condiciones bajo las cuales aparecen.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. *Objetivo general*

Determinar el grado de relación entre el acceso a la justicia y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

1.4.2. *Objetivos específicos*

OE1. Establecer el grado de relación entre la disponibilidad y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

OE2. Establecer el grado de relación entre la imparcialidad y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

OE3. Establecer el grado de relación entre la eficiencia judicial y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

1.5. Hipótesis

1.5.1. *Hipótesis general*

La relación entre el acceso a la justicia y la satisfacción es significativa en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

1.5.2. *Hipótesis específicas*

HE1. La relación entre la disponibilidad y la satisfacción es significativa en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

HE2. La relación entre la imparcialidad y la satisfacción es significativa en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

HE3. La relación entre la eficiencia judicial y la satisfacción es significativa en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1*Operacionalización de variables*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
1. Acceso a la justicia	1.1. Disponibilidad	1.1.1. Casos atendidos en juzgados
		1.1.2. Centros de asistencia legal gratuita
		1.1.3. programación de audiencias
	1.2. Imparcialidad	1.2.1. Imparcialidad en decisiones judiciales
		1.2.2. Casos resueltos sin apelaciones
		1.2.3. Denuncias por corrupción
	1.3. Eficiencia judicial	1.3.1. Casos resueltos dentro del plazo legal
		1.3.2. Expedientes digitalizados en el sistem
		1.3.3. Casos archivados por falta de seguimiento
2. Satisfacción	2.1. Calidad de servicio	2.1.1. Claridad en la información
		2.1.2. Usuarios satisfechos con la atención
		2.1.3. Cumplimiento de los plazos trámite
	2.2. Resultados obtenidos	2.2.1. Satisfacción con resultado de su caso
		2.2.2. Casos que cumplen con la expectativa
		2.2.3. Percepción de justicia en los resultados
	2.3. Confianza en el sistema	2.3.1. Honestidad del sistema judicial
		2.3.2. Transparencia en los casos
		2.3.3. Seguridad en el sistema judicial

Nota. Muestra las variables de estudio con sus respectivas dimensiones y sus indicadores.



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. *A nivel meso*

El propósito central del estudio que desarrollan Olmedo y Fuentes (2024) se basa en evaluar la eficacia del acceso a la justicia y no discriminación en la defensoría pública penal en el Estado de Guanajuato en México, a partir de una metodología cuantitativa en la que se aplica el método desempacando el contenido del derecho a acceso a la justicia, así como de los subcomponentes no discriminación, igualdad, el derecho a la seguridad jurídica y el debido proceso. En la población objeto de estudio se encuentran las personas que utilizan el servicio de defensa penal en Guanajuato, prestando especial atención a la disponibilidad y a la accesibilidad del servicio. Los resultados cuantitativos indican que la defensoría pública cuenta con defensores suficientes para atender a la población y que la distribución de los servicios en las cuatro regiones en las que se divide el Estado es la que debería ser. En términos cualitativos, la conclusión plantea que aunque el sistema sí responde al derecho de acceder a la justicia, existen posibilidades de mejora en cuanto a recursos y mecanismos para atender la creciente demanda de servicios jurídicos.

La investigación de Muñoz (2024) pretende analizar el derecho a acceder a la justicia de las trabajadoras de la maquila salvadoreña en el caso del despido por causal de quiebra o cierre injustificado. Se aplica una metodología cualitativa-reflexiva, que permite realizar un análisis de la vulneración de los derechos laborales en un caso concreto del país y de los déficits del proceso que no permiten a las trabajadoras acceder a la justicia. Los hallazgos cuantitativos pusieron de manifiesto que un determinado número de trabajadoras no llegó a recibir apoyo alguno por parte de las instancias correspondientes para la defensa de sus derechos de las trabajadoras después del despido declarado injustificado, evidenciándose la falta de mecanismos para la defensa de sus derechos laborales. La conclusión cualitativa pone de relieve la necesidad de reformas normativas y de mayor educación en derechos laborales para que las trabajadoras puedan acceder a justicia real y efectiva, y por tanto garantizar una mejor defensa ante el despido justificado.

El artículo Ballestas (2024) se centra en una revisión doctrinal en torno al acceso a la justicia ambiental en el ámbito internacional y colombiano para identificar algunos avances y desafíos en su implementación. Usando una metodología de análisis documental y revisión de la literatura se analizan casos y marcos internacionales (por ejemplo, el Acuerdo de Aarhus y Acuerdo de Escazú) y literatura académica sobre justicia ambiental en Colombia. La población de estudio se limita a documentos y doctrinas claves, y los resultados cuantitativos muestran la existencia de un avance en la inclusión de la ciudadanía en la toma de decisiones ambientales, aunque subraya la persistente falta de mecanismos judiciales eficaces en muchos países. La conclusión cualitativa demuestra la existencia de avances significativos en el marco normativo, pero que la aplicación de la justicia ambiental como acción sigue siendo un reto por la existencia de falta



de recursos, de implementación de políticas públicas y de resistencia institucional, lo que requiere un enfoque integral que articule legislación con participación pública y acceso a la justicia.

El objetivo del trabajo de investigación diseñado y ejecutado por García y Vivar (2024) ha sido analizar la forma y el alcance que la implementación de un modelo educativo transformador tendría situado en el Tec, en cuestiones de contenido relacionadas con el área de Derecho Penal, además de una forma de docencia basada en competencias rápidas, eficientes y un enfocar la enseñanza centrada en el acceso a la justicia. En lo que respecta a la metodología utilizada, está regida por un enfoque de tipo cualitativo, donde el diseño es educacionalmente práctico basado en el modelo del «Tec21», a partir del cual se desarrolla una enseñanza de aprendizaje activo y un aprendizaje que requiere la participación en situaciones reales de justicia. La población objeto de estudio está constituida por alumnos de la Facultad de Derecho del Tecnológico de Monterrey, a través de una sub-población recogida en relación a aquellos que participaban dentro del bloque impartido en Derecho Penal y Delitos Especiales. Por otro lado, los resultados cuantitativos han mostrado un impacto positivo en los estudiantes, quienes han podido participar activamente en la resolución de casos reales, en la elaboración de políticas y derechos legislativos, todo ello dependiendo del caso concreto normativo analizado, donde se considera la etapa centrada en la gestión del feminicidio. La conclusión cualitativa posee la particularidad de que este modelo educativo considera no solo la relación de la educación jurídica integral con una educación ética y en una perspectiva de la responsabilidad social, sino que considera ya no solo la adquisición de conocimientos técnicos por parte de los estudiantes, sino que se relaciona también con la justicia social y el cambio de la sociedad, que refleja la

capacidad del modelo de poder mejorar, en alguna medida, los accesos a la justicia de los grupos más vulnerables.

Por su parte, la investigación de Rodríguez (2024), persigue estudiar las políticas públicas, la jurisprudencia y el acceso a la justicia en el caso particular de la violencia mediática contra mujeres en Argentina, a partir de la Ley 26.485 de 2009. En este caso, el método es un estudio de caso, a través de un estudio cualitativo del monitoreo de políticas públicas en la Argentina, en el período entre los años 2008-2023 en el que se estudian como muestra las sentencias judiciales vinculadas con la violencia mediática, sobre todo en la provincia de Salta. La población estudiada consiste en casos de violencia mediática que han sido denunciados tanto ante los tribunales como en los propios medios de comunicación. Los resultados cuantitativos revelan que, pese a las leyes y políticas que han demostrado su existencia, todavía encontramos barreras al acceso real y efectivo a la justicia, encontrando un determinado número de denuncias, y que por su parte los medios muestran insuficiencia en sus respuestas.

El trabajo de Martin (2024) indaga en las obligaciones de los Estados pues el acceso a la justicia y a la reparación para las víctimas de la violencia de género adquiere una densidad normativa aumentada, a la vista de los artículos 7(f) y 7(g) de la Convención de Belém, puesto que frente a ellos los Estados están impelidos a establecer mecanismos para la protección, la investigación y la respuesta frente a los hechos de violencia que vulneran gravemente los derechos de las mujeres. Desde esta perspectiva la investigación centra la atención en la evaluación de la jurisprudencia interamericana, con el objetivo de reconocer de qué forma este desarrollo en la interpretación delimitaba el alcance de esas obligaciones, con el propósito de ir estableciendo estándares de actuación estatal. Utilizando un enfoque

más doctrinal y jurisprudencial, el estudio lleva a cabo un análisis sobre cómo deben los Estados garantizar las medidas de protección eficaces, garantizar el acceso efectivo de las víctimas a la justicia y garantizar el acceso a las reparaciones. Los resultados cuantitativos indican que, si bien se han logrado avances, los Estados deben hacer frente todavía a importantes desafíos para la aplicación de las medidas.

El estudio de Bernuz y García (2022) pretende medir el acceso de las víctimas a la justicia restaurativa en la Comunidad Autónoma de Aragón y en particular a la mediación penal. Usando una metodología cualitativa y cuantitativa, los autores examinan las políticas y los servicios de justicia restaurativa aplicados en el contexto de la comunidad, donde prevén las barreras de acceso de las víctimas a los mismos. La población de estudio está formada por las víctimas de delitos en Aragón y la muestra está formada por los casos que acceden a la mediación y los procesados. Los resultados cuantitativos indican que, si bien ha habido un avance normativo, el acceso a la mediación penal es todavía limitado, ya que pocos casos son derivados a la mediación contra un total elevado de casos penales. La conclusión cualitativa hace incapié en que, aun cuando la justicia restaurativa puede ofrecer beneficios para las víctimas, sus aplicaciones en Aragón no han determinado seguir ese mismo camino y se ven condicionadas por los recursos del tiempo, la resistencia institucional o la falta de información sobre ellos, lo que determina una limitación de su utilidad para la reparación de los daños causados por los delitos.

2.1.2. A nivel macro

El trabajo que lleva a cabo Ortega (2024) busca el uso de las tecnológicas de Inteligencia Artificial (IA) dentro del derecho con el objetivo de mejorar el acceso a la justicia y la protección de los derechos humanos. Para ello, el autor se sirve de una metodología documental junto a un análisis crítico para investigar el



uso de herramientas de Inteligencia de Negocios (BI) que podrían ser reemplazadas por la Inteligencia Jurídica (JI) para mejorar el acceso a la justicia. La población y muestra del estudio son varios sistemas de análisis predictivo sobre datos judiciales. Entre los resultados cuantitativos se hace evidente el potencial de las herramientas tecnológicas de IA para poder identificar patrones y predecir el resultado de los asuntos judiciales, lo que puede suponer una mejora en la forma en que se gestionan los casos legales, aunque por ahora estas herramientas están más dedicadas a usos comerciales. La conclusión cualitativa pone en evidencia que, a pesar del avance en los aspectos tecnológicos del acceso a la justicia, el acceso a la justicia no debe ser interpretado como un producto mercantil en el marco de la reforma judicial de los sistemas de informática, sino que tiene que ser considerado como un derecho humano fundamental y que debe plantearse además que las funcionalidades de los sistemas de ia para JI pudieran evolucionar, en tanto que beneficiaran equitativamente a todos los ciudadanos canadiense.

El estudio desarrollado por Huancapaza (2024) tiene como finalidad investigar el acceso a la justicia de los trabajadores que fueron cesados sin respeto de sus derechos laborales, a lo largo de la década de 1990 en el Perú, supone un ámbito sumamente vulnerable, puesto que hace el recorrido de procesos de exclusión laboral responsable en un tiempo de elevada vulneración de derechos y de respuestas estatales escasamente eficaces o tardías. La metodología utilizada en este caso es la de un análisis descriptivo de la revisión del marco normativo y de la situación judicial del Programa Extraordinario de Acceso a Beneficios para Ex-laborantes, así como la de la evaluación de los procedimientos que los trabajadores han pasado para acceder a la justicia. La población de estudio corresponde a los trabajadores cesados en ese periodo y la muestra de estudio corresponde a los casos

que aparecen registrados, en el Registro Nacional de Trabajadores Cesados Irregularmente. Los resultados cuantitativos muestran que, aunque han sido varios los trabajadores que han avanzado a sentencias favorables, la ejecución de los beneficios es incierta debido a la inexistencia/escasez de plazas vacantes, lo que limita la eficacia de las reparaciones. La conclusión cualitativa establece que a pesar de las adversidades, la justicia laboral es un reto pendiente, sobre todo para los trabajadores de mayor edad, quienes a su vez deben enfrentar la ineficacia de los mecanismos de reincorporación laboral y la inexistencia de un recurso reparatorio.

El estudio de Pezo et al. El trabajo de Vera (2024) estudia las necesidades jurídicas más importantes y el acceso a la justicia en el sur del país en el año 2022. En los resultados cuantitativos, se puede conocer que casi el 50% de la población ha tenido conflictos jurídicos, de ellos más de la mitad han tratado de resolver sus conflictos a través de soluciones autocompositivas como el acuerdo directo. El acceso a la justicia sigue estando limitado por condiciones económicas, sociales y el conocimiento de los derechos. La conclusión cualitativa señala que, aun con una tasa alta de conflictos, parte de la población no acude a una solución institucional por la falta de confianza que tiene en el sistema judicial y las dificultades económicas existentes, lo que hace necesaria una mejora en el acceso y efectividad de la justicia en el sur del país.

En el trabajo de Llellish (2024) se describe la influencia que tienen las políticas y prácticas actuales de acceso a la justicia de las personas con discapacidad, haciendo especial hincapié en discapacidades auditivas y visuales en Perú. Para ello, aplica la metodología mixta, ya que combina el análisis de la documentación de normativas con la revisión del proceso de aplicación de las 100 Reglas de Brasilia, que intentan mejorar el acceso a la justicia. La población de

estudio está constituida por personas con discapacidad auditiva y visual, analizando las barreras que sufren para participar plenamente en los procedimientos judiciales. Los resultados cuantitativos indican una bandera escasa de recursos adaptados (intérpretes de lengua de señas y material en formatos accesibles) y representa una dificultad para participar plenamente en el sistema de justicia de este colectivo. La conclusión cualitativa destaca que pese a la evolución de la ley, a través de la puesta en marcha de protocolos de atención y el reforzamiento de las normas inclusivas, existen todavía barreras importantes, lo que pone de manifiesto la necesidad de más inversión y de una mirada integral a fin de lograr el acceso igualitario a la justicia para la población con discapacidad en el Perú.

La investigación de Chango et al. (2024) tiene como objetivo estudiar las dificultades que obstaculizan el acceso de las víctimas de violencia de género a la justicia, a partir de los resultados obtenidos a partir de un análisis documental de artículos científicos publicados entre 2018 y 2024. La investigación se dispuso a identificar las limitaciones de carácter estructural, cultural y normativo que obstaculizan que las víctimas, y en especial las mujeres que están en condiciones de mayor vulnerabilidad, puedan hacer efectivo el uso de los mecanismos legales de protección. Los resultados cuantitativos ponen de manifiesto que la escasa sensibilización de los operadores de justicia, la revictimización, las desigualdades sociales y las insuficiencias del marco normativo son las barreras más determinantes. En el ámbito de los resultados cualitativos se concluye que, a pesar de la evolución de la ley, persisten problemas importantes que favorecen la impunidad y ahondan el daño a las víctimas, lo que visibiliza la necesidad urgente de promover una reforma integral de los sistemas de justicia que garantice una respuesta más efectiva y materialmente justa hacia la violencia de género.

2.1.3. *A nivel micro*

Hallasi (2021) en el estudio desarrollado sobre la calidad de servicio en el Centro Emergencia Mujer en la Comisaría Puno, tuvo como finalidad establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción que tienen los usuarios, cuya población objetiva estuvo compuesta por mujeres y hombres víctimas de violencia de género. Se empleó encuestas estructuradas a una muestra de 112 usuarios. Los resultados cuantitativos arrojaron que el 72,30% de los usuarios presentan un alto nivel de satisfacción respecto a la calidad del servicio recibido, siendo las dimensiones mejor puntuadas la confiabilidad (62,50%), la empatía (66,07%) y la seguridad (56,25%). En contraposición, la dimensión de tangibilidad fue evaluada de manera menos satisfactoria, de tal manera que un 48,21% de los usuarios evaluaron dicha dimensión como regular. A un nivel cualitativo se concluyó que, a pesar de las áreas a mejorar, los usuarios perciben que la atención otorgada es en líneas generales positiva, destacando sobre el resto de todos los servicios la empatía y el compromiso del personal profesional del centro, aunque sí que se identificaron áreas de mejora en la gestión de los servicios jurídicos, así como en la comunicación en los procesos judiciales.

Hallasi (2022) tuvo como objetivo determinar la relación entre la adecuada gestión del talento humano y el desempeño laboral de los defensores públicos de la región en cuestión. El estudio se articuló entre la gestión de personal, el desarrollo de las competencias y la estabilidad laboral, formulando una hipótesis acerca de la correlación existiendo entre estas variables y el desempeño. Se aplicó una metodología cuantitativa, introduciendo un diseño no experimental y un enfoque correlacional, con una muestra no probabilística de un total de 50 defensores públicos. Conforme a los resultados obtenidos a partir del cuestionario tipo Likert,



el disparador o el que generaría la presencia de una fuerte relación positiva significativa con la variable del desempeño laboral serían el adecuado reclutamiento del personal, el desarrollo de las competencias por medio de la capacitación y la estabilidad laboral, corroborando así la hipótesis general. En el estudio se puso de manifiesto, por ejemplo, que los resultados cuantitativos evidencian que los registros dieron muestra de correlaciones positivas fuertes entre las variables, donde la capacitación y el clima laboral son factores determinantes para mejorar el rendimiento laboral. En consecuencia, se concluyó, a partir de los resultados cualitativos, que la gestión del talento humano, así como el adecuado clima laboral, son factores clave para mejorar el rendimiento, refiriéndose también a la necesidad de políticas de incentivos y mayor reconocimiento en la institución como un medio para consolidar el compromiso o rendimiento.

Morocco (2023) el presente estudio tuvo el propósito de estudiar la efectividad de la utilización del Chatbot-PJ, como mecanismo de acceso a la justicia en el distrito judicial Puno. El trabajo emprendido sigue una metodología mixta, es decir, combina abordajes de tipo cuantitativo y cualitativo para ver, medir y evaluar la experiencia de los usuarios del aplicativo; la población es la de los litigantes del Distrito Judicial de Puno y la muestra es no probabilística, tomada de la totalidad de aquellos que utilizaron el sistema durante el periodo de estudio. El análisis cuantitativo indica que la mayoría de usuarios considera útil el que se denomina Chatbot-PJ, sobre todo para consultas relativas al estado de los expedientes y otros servicios judiciales. De este modo, los resultados cualitativos del estudio demostraron que a pesar de algunos obstáculos en la difusión del aplicativo, el Chatbot-PJ ha resultado ser un formato adecuado para mejorar el acceso a la justicia, además de brindar una alternativa útil y asequible para los litigantes en

aspectos que tiene que ver con la orientación y el seguimiento de los procesos judiciales.

Jimenez y Jimenez (2024) el objetivo del estudio fue saber la relación entre el derecho administrativo y el acceso a la información pública en las causas judiciales de Puno. En este caso se usó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y correlacional, basado en encuestas realizadas a 91 abogados especialistas en derecho administrativo correspondientes a dicha región. Los datos derivados de esta investigación corroboran la elevada correlación positiva entre el acceso a la información pública y su relación con el derecho administrativo, con una relación de 0.814 y un buen nivel de relación, considerando que la aplicación de la transparencia en las acciones públicas es un soporte del control democrático y la confianza de las personas en sus autoridades. Paralelamente se han identificado las barreras burocráticas y la falta de acceso a la información como obstáculos que limitan la eficacia de los sistemas jurisdiccionales.

Gutierrez (2024) en la investigación se desarrollaron las intenciones de analizar como la percepción social de la inseguridad en la región Puno opera entre las evaluaciones de los servicios de seguridad y de justicia que ofrecen las propias autoridades. La metodología aplicada fue de carácter hipotético-deductivo y de diseño descriptivo no experimental a partir de una población de 455 habitantes de Juliaca, extraída mediante un muestreo aleatorio básico. Los resultados encontrándose con que el 45% de las personas percibe muy deficiente la participación de la Policía Nacional y de los agentes de Serenazgo; mientras que brota una proporción de 45% que percibe insuficiente la administración de la justicia, contrariamente sólo un 17% de los encuestados percibe muy adecuada la actuación de la policía y sólo un 15% percibe adecuada la administración de justicia.

2.2. Marco teórico

El acceso a la justicia es un asunto ampliamente tratado en el ámbito de la teoría jurídica y social, de hecho, es considerado un derecho de forma tal que permite la conformación de la igualdad y la salvaguarda de los derechos humanos; Dworkin (1977) lo establece como un componente fundamental del principio de no discriminación o igualdad ante la ley, del derecho a la defensa sin discriminaciones y barreras ante el ordenamiento jurídico. MacKinnon (1987) afirma que el acceso a la justicia, en sus formas más amplias y efectivas, debe tener en cuenta las diferencias sociales, económicas y culturales de los ciudadanos para una verdadera participación en los procesos judiciales.

A su vez, Rawls (1971), en su formulación de la justicia como equidad, expone que toda sociedad justa respondería a la necesidad de hacer accesible a todos los ciudadanos una posibilidad de entrar en los procedimientos de uno o varios tribunales imparciales y eficaces. En esta misma dirección, la satisfacción de los administrados, presenta un nexo con el modo en que los ciudadanos se hacen una idea de la justicia a partir de su propia experiencia, que supone un aspecto además fundamental, a juicio de David K. Mitchell (2005), para justificar la legitimidad del sistema judicial. Ambas perspectivas permiten invertir la idea que hacen del acceso a la justicia y la satisfacción de los usuarios como ámbitos separados, sino que forman imágenes o puntos de vista fundamentales para aproximarnos al tema de la eficacia del sistema judicial frente a la protección de los derechos de los ciudadanos y el tipo de orden social que pueda promoverse.

2.2.1. Acceso a la justicia

2.2.1.1. Concepto y fundamento del acceso a la justicia

El acceso a la justicia es un principio fundamental que garantiza a toda persona la posibilidad de acudir efectivamente al sistema de justicia con el fin de poner fin a un conflicto, obtener la protección frente a la vulneración de sus

derechos o bien exigir el reconocimiento de las prerrogativas que el propio ordenamiento reconoce. Este concepto está íntimamente ligado al principio de la igualdad ante la justicia, puesto que a partir de él se establece la necesidad de que todas las personas puedan acceder al mismo tipo de justicia, con las mismas posibilidades de acudir a los tribunales a defender sus derechos, sin distinción a sus diferentes circunstancias en torno a su posición económica, social o cultural.

En este sentido, Dworkin (1977) argumenta que el acceso a la justicia es una condición necesaria para hacer efectivos los derechos fundamentales, y que posibilita la consecución de una justicia social en su verdadero sentido, en la medida en que, de no contarse con mecanismos efectivos para reclamarlos, los derechos proclamados en los textos constitucionales carecerían de toda operatividad. Así, la justicia no solo debe desplegarse de manera imparcial, sino que también debe estar materialmente accesible para todos, y sobre todo para aquellos que están en situaciones vulnerables. Alineándose con esto, el autor menciona que Sandel (1996) llega a entender que la justicia debe entenderse como el acceso igualitario a los recursos y oportunidades que permitan la defensa de los derechos ante los órganos jurisdiccionales, sin ninguna traba que impida a las personas servirse del sistema jurídico.

Además del concepto de igualdad, el acceso a la justicia también presenta una conexión con lo que define Hernández (2008) como el principio de efectividad, pues para que este acceso sea real no es suficiente con que haya un marco legal que lo contemple, sino que además debe ser apoyado por estructuras que permitan a los ciudadanos poder llevarlo a la práctica y de manera efectiva. La Convención Americana sobre Derechos Humanos, en su punto 8 de su artículo 8, determina que toda persona tiene derecho a ser oída, en lo que respecta a su defensa, en un juicio,

que, a su vez, sea público, con las garantías correspondientes, y por parte de un técnico o juez que sea competente, independiente e imparcial. Este enfoque, que está avalado, entre otros autores, por Alemán (2012), pone de manifiesto que la efectividad del acceso a la justicia viene dada no solo por la existencia de tribunales sino por la capacidad de los sistemas judiciales de escuchar en cuanto a demandas de los ciudadanos, siempre que se respete su derecho al debido proceso.

Respecto al acceso a la justicia, también hay un elemento social importante, que es el que hace referencia a incluir a todas las personas, al margen de sus grados de pertenencia a clases sociales, condiciones económicas, lugar de residencia, etc. La autora MacKinnon (1987) determina que uno de los mayores obstáculos al acceso a la justicia es la poca disponibilidad de recursos económicos, de forma que limita las oportunidades que tienen muchas personas para litigar. Dicha barrera económica puede darse en virtud de los costes propios de los procedimientos de naturaleza judicial, de las tarifas de los letrados, de la lejanía de los órganos jurisdiccionales, de los procedimientos propios, de la complejidad del propio sistema judicial. Existen reformas que, a lo largo del tiempo, se han implantado para poder reducir las barreras como el establecimiento de servicios de asistencia jurídica gratuita.

En relación con este punto, Galanter (1974), en el contexto del estudio de la llamada "justicia tardía", señala cómo una eficiente prestación del servicio de justicia y su adecuada disposición determinan la configuración de desigualdades, de tal manera que desde un principio se están garantizando sistemáticamente a las personas con menos poder, un acceso a la justicia de naturaleza desigual. En el plano jurídico, un considerable número de ordenamientos jurídicos vienen reconociendo el acceso a la justicia como un derecho con jerarquía constitucional. El caso peruano

es sintomático, la Constitución Política del Perú de 1993 concede carácter constitucional -ex artículo 139- a uno de los principios básicos de la función jurisdiccional, cual es el derecho de acceso a la justicia.

A esto se le agrega la Ley de Tutela Jurisdiccional Efectiva que reafirma el derecho de todas las personas a recibir una decisión justa en un plazo razonable. En este sentido, Garzón (2015) argumenta que el acceso a la justicia es el andamiaje sobre el que se apoya la confianza en el sistema judicial y por lo tanto, en las instituciones democráticas, ya que esa legitimidad es fundamental para que los ciudadanos puedan acudir a él a fin de obtener una solución para sus conflictos. Pero las reformas legislativas y las reformas de tipo judicial deben ir acompañadas de una reflexión crítica sobre las condiciones sociales y económicas que perpetúan diversas formas de exclusión, como las que se producen en las poblaciones rurales y marginadas que todavía tienen barreras importantes que superar para el ejercicio del derecho de acceso a la justicia.

El acceso a la justicia deberá ser entendido también a la luz de la eficiencia judicial la cual se concibe como la capacidad del sistema para resolver las controversias de forma ágil y efectiva. En este sentido (Bertoni, 2019), la eficiencia judicial está íntimamente relacionada con la duración/brevedad y el coste de los procesos ya que los dos hechos inciden de forma directa el mismo modo que los administrados tienen la capacidad de ir elaborando su propia idea de la justicia.

2.2.1.2. Barreras al acceso a la justicia

En relación al acceso a la justicia básica, como ya sabemos, este se encuentra atravesado por múltiples barreras, que repercuten de manera especial en aquellos que se encuentran en una situación de vulnerabilidad; de hecho, entre ellas ocupa un lugar destacado la de la escasez de recursos económicos ya que esta limita



efectivamente las posibilidades de comparecer ante los tribunales y poder mantener un proceso judicial. Dicho de otro modo, la eficacia de la justicia no dependería únicamente de la existencia formal de los mecanismos jurídicos, sino también de que las personas se encuentren en capacidad de utilizarlos; en esta lógica, los costes de la asistencia jurídica, los honorarios profesionales, las tasas judiciales y la restante serie de gastos asociados al proceso, tal y como se configuran en la mayoría de las legislaciones. En la misma línea, Zaldo (2008) señala que incluso en aquellas ordenaciones que permiten la asistencia jurídica gratuita, aquellos trámites administrativos y requisitos para acceder a ella son tan complejos que terminan provocando el desánimo a posibles beneficiarios. Así, la frontera económica no solo reduce las posibilidades de acceso, sino que también incrementa la percepción de que la justicia es un ámbito más exclusivo para quienes pueden pagar.

Otro aspecto limitante importante es la distancia existente entre la ciudadanía y los órganos jurisdiccionales, en especial en aquellas naciones que disponen de amplios territorios de tipo rural o en aquellas donde la dispersión de centros de población es la continua. A partir de las consideraciones señaladas que destacan hasta qué punto la variable geográfica incide de manera directa en el acceso a la justicia, la cual queda condicionada porque las personas que residen en lugares distantes o de difícil acceso tienen dificultades serias para poder llegar a los servicios judiciales, pues la lejanía física de los tribunales y la escasa infraestructura presente son elementos condicionantes. En muchos contextos, la administración de justicia tiende a centralizarse en las capitales o en las principales ciudades, lo que hace que la distribución de la oferta institucional sea de manera desigual.

En esta misma línea, Cordero (2016) el espacio rural manifiesta que las limitaciones en transporte, así como los costes de desplazamiento, desincentivan las



reivindicaciones ante el sistema judicial. Esto viene a distanciar aún más lo urbano de lo rural y reproduce una desigualdad territorial que incide directamente en el ejercicio de derechos. Se suma también la complejidad de los procedimientos legales, que representa un obstáculo significativo en el acceso a la justicia. Se considera que los procedimientos judiciales son largos, técnicos y complejos, limitando así la participación activa de los ciudadanos y dificultando la comprensión de los trámites en que se encuentran implicados.

Crawford (2007) considera que esta complejidad procesal se encuentra entre las causas más habituales por las cuales muchas personas deciden no optar en llegar a los tribunales. Las exigencias burocráticas excesivas, la solidez del lenguaje normativo y la necesidad de tener asesoría jurídica profesional pueden producir en los sujetos, una sensación de distancia respecto del aparato de justicia, más aún en aquellos que tienen bajo nivel educativo o escasa familiaridad con los asuntos legales. De esta misma manera, Correa (2010) acepta que las reformas no sólo deben esperar reducir la duración de los procedimientos, sino que también han de orientarse a simplificar los procedimientos para lograr que sean comprensibles y fácilmente accesibles.

Por último, la discriminación estructural que es propia y propia del sistema judicial también se erige como una barrera importante del acceso a la justicia. López (2015) concluye que los estereotipos y prácticas discriminatorias relacionadas al género, raza, orientación sexual y otras características sociales impactan el modo como los órganos jurisdiccionales interpretan, valoran y efectúan la resolución de los casos que son llevados para su consideración. En conferencias aún pre-existentes con desigualdades estructurales, los grupos históricamente marginados tienen menos oportunidad de recibir la tutela de los operadores de justicia de manera

imparcial. En esta línea, Méndez (2018) indica que la discriminación no sólo se expresa en las decisiones finales a las que se llega en los procedimientos judiciales sino también en las interacciones que los actores judiciales sostienen con las personas que acuden al sistema esencialmente con personas pertenecientes a grupos de minorías o sectores vulnerables. Esta forma de exclusión institucional debilita la fe en la justicia, desincentiva el recurso a la tutela y es parte de un tipo de reproducción más amplia de desigualdades sociales y económicas pre-existentes.

2.2.1.3. Derechos fundamentales relacionados con el acceso a la justicia

El acceso a la justicia presenta una relación sustancial con una serie de derechos fundamentales que permiten la igualdad de las personas con respecto al orden jurídico en su conjunto. En primer término, el derecho a la igualdad ante la ley es uno de sus ejes elementales, en la medida en que constituye una garantía de que toda persona, sin distinciones de ningún tipo, cuente con las mismas posibilidades que puede tener de acudir a los tribunales y beneficiarse de la tutela del sistema judicial. Para Rawls (1971, p. 14) una justicia real sería aquella que exige un trato justo de las personas, de modo que su posición social, económica o racial no sea un criterio determinante en el momento de la aplicación de la ley. Esta garantía, recogida en distintos instrumentos internacionales, desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos con su artículo 7, debe darse en la medida en que la ley debe operar de un modo imparcial, libre de discriminación, condición del todo necesaria para la legitimidad de la justicia. En el caso peruano, la Constitución Política de 1993, artículo 2, inciso 2, verifica igualmente este principio al afirmar que toda persona tiene derecho a la igualdad ante la ley.

El derecho de defensa es otro derecho fundamental íntimamente vinculado al acceso a la justicia y que tiene como función garantizar que toda persona que esté

dentro de un proceso judicial tenga los recursos necesarios para contrarrestar adecuadamente su posición, lo que conlleva tanto la defensa por parte de un abogado como la defensa por sí misma para aquellas personas que lo puedan hacer de conformidad con el ordenamiento. Crawford (2007) considera que este derecho es necesario para asegurar la justicia del procedimiento, ya que permite a las personas presentar sus fundamentos, llevar a cabo oferta de pruebas y poder responder a las imputaciones, controversias, etc. Es un derecho que queda reflejado en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966 y en la Convención Americana sobre Derechos Humanos de 1969, ambas orientadas a garantizar que toda persona disponga de patrocinio letrado ante cualquier acusación o en el desarrollo de un procedimiento.

En esa misma dirección, Santos (2014) advierte que, sin esta garantía, el sujeto quedaría en una manifiesta desventaja frente al propio aparato judicial con el riesgo de ver sus derechos afectados y delirantes decisiones por parte de la Administración. Por su parte, el derecho de contar con un juicio justo conforma, también, otra garantía básica del acceso a la justicia. De esta manera, su contenido hace referencia a que el proceso judicial debe ser justo, equitativo y rápido, excluyendo cualquier tipo de arbitrariedad o trato en condición de desventaja. Así, López (2011) argumenta que el juicio justo involucra el acceso de las partes a los medios de prueba, el respeto y dignidad en el trato inicial y una decisión tomada por un juez, quien se acoja a estos principios y sea imparcial. Esa garantía forma parte del artículo 8 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, en la cual se encuentran los mínimos estándares para llevar a cabo un proceso justo, al que se le incorpora el derecho a ser informado de los cargos, a presentar pruebas y a apelar la decisión. Del mismo modo, el Código Procesal Penal peruano de 2016

menciona la necesidad de que todo proceso esté guiado por aquellos principios, en tanto constituyen una protección directa de los derechos de los ciudadanos.

2.2.1.4. Impacto del acceso a la justicia en la confianza en el sistema judicial

El acceso efectivo a la justicia es uno de los elementos que más impactan en la confianza que deposita la ciudadanía en el sistema judicial, confianza para la cual Tyler (2006) sostiene que no basta la consideración de que las decisiones son consideradas justas y equitativas. Para que esto ocurra debe dársele a la justicia el carácter de "accesible" para todos los sectores sociales. Cuanto más sencillo les resulte a las personas concurrir a los tribunales y obtener respuestas urgentes, justas y no prejuiciosas, mayor defensa sentirán las personas de la justicia. En el otro sentido, si hay costes altos, esperas largas o la corrupción es la forma que tienen de interactuar con el sistema judicial, tendrán los ciudadanos la impresión de que el aparato judicial es ineficaz e ingeniosamente en la mayoría de las situaciones incluso, se modifica la confianza que la ciudadanía tiene en las instituciones que tienen a su encargo la entrega de la justicia. Así, la teoría del acceso a la justicia formulada por Galanter (1974) sostiene que los sistemas que presentan una accesibilidad real, responden más cualitativamente a las expectativas generales del Estado de derecho, mientras que los sistemas que operan de forma que persisten y favorecen las barreras, consolidan una desconfianza social generalizada.

La percepción de la justicia ocupa así también un lugar relevante dentro del marco de la relación entre los ciudadanos y el sistema judicial. Hirschl (2004) establece que la legitimidad de la justicia no se genera solo a partir de la eficacia o aplicación de la misma, sino que también lo hace a partir de la forma en la que la ciudadanía presencia la transparencia, la accesibilidad y la eficiencia de la institución. Cuando los ciudadanos estiman que no se pueden alcanzar soluciones

justas o perciben que el sistema actúa de manera sesgada, si no corrupta, la confianza pública se ve resentida. La teoría de la legitimidad que elabora Tyler (2003) va en la misma línea al afirmar que la percepción de la equidad del acceso y la calidad de las decisiones es importante para que los ciudadanos consideren al sistema legítimo. Desde este prisma, el acceso a la justicia se considera un medio fundamental que permitirá que la ciudadanía se forme la idea de que las instituciones de justicia actúan con equidad, transparencia y respeto de los derechos.

El impacto del acceso a la justicia sobre la confianza de los ciudadanos traslada también consecuencias importantes hacia las decisiones de las personas sobre su participación en los procedimientos judiciales y la relación que el ciudadano tiene con las instituciones del Estado. Santos (2012) sostiene que un sistema judicial más accesible fomenta una relación más activa y colaborativa entre los ciudadanos y la justicia, contribuyendo al fortalecimiento del pacto social y de la cohesión colectiva. Los que advierten que pueden acceder al sistema sin el riesgo de estar excluidos por motivos económicos o estructurales muestran una mayor predisposición para participar en la vida del público y confiar de que sus derechos serán debidamente tutelados. En esa misma línea, Michaels (2018) sostiene que el acceso no solo incrementa la confianza hacia la justicia, sino que potencia la voluntad de los ciudadanos a acatar las decisiones judiciales, lo cual constituye un positivo apoyo hacia la estabilidad institucional y la paz social.

2.2.1.5. Reformas judiciales y mejora del acceso a la justicia

Las reformas judiciales reviste una posición primordial en el robustecimiento del acceso a la justicia, sobre todo si van dirigidas a la simplificación de los procedimientos y a la disponibilidad de los procedimientos ante la ciudadanía. López (2017) señala que las reformas pueden incluir medidas

muy diferentes: desde la digitalización de la actividad procesal hasta la creación de órganos jurisdiccionales especializados. La implementación de recursos digitales contribuye no solo a la tramitación más ágil de los asuntos, sino que, al mismo tiempo, permite revertir las barreras físicas: las personas pueden, de hecho, acceder a determinados servicios sin tener que realizar desplazamientos largos ni asumir costes adicionales. En procesos como el de Estonia, la puesta en marcha del sistema de justicia 100% digital ha tenido efectos favorables en la eficacia institucional y en las opciones de acceso por parte de la ciudadanía (OECD, 2020). En el caso peruano, la Ley N.º 30058 (2013) contribuyó a promover los mecanismos de modernización del servicio de justicia, promoviendo, entre otras, las audiencias electrónicas y la presentación de la demanda por vía electrónica, empezando a ser un factor que ha contribuido a la reducción de las dilaciones procesales.

Un elemento más importante de las reformas de la administración de justicia está representado por los Juzgados especializados, creados para conocer sobre materias que requerían un tratamiento técnico y una experiencia específica, como es el caso en el ámbito de las familias, la violencia de género o los derechos laborales. Sánchez (2015) indica que estos órganos hacen posible un mayor grado de especialización y una respuesta más rápida a la hora de resolver controversias, en la medida en que cuenta con magistrados y funcionarios especializados en el tratamiento de asuntos de especial complejidad. Esto lo refuerza Pérez (2018), quien sostiene que esta forma de especialización sirve para mejorar el control emocional de las partes, dado que facilita la solución de los conflictos de una forma más oportuna y más conforme con la naturaleza del conflicto. Todo lo anterior ha permitido que la especialización judicial sea una forma de un planteamiento relevante de cara a aumentar la eficacia institucional y la confianza en la justicia.



Un aspecto igualmente importante dentro de las reformas judiciales es la reducción de las esperas en el interior del proceso. La dilación en la intervención de los juzgados es, sin dudas, uno de los obstáculos más importantes que se oponen a la obtención de acceso a la justicia, de ahí que sea necesario para ir modificando las reglas y la gestión procesal, y dar así mayor celeridad a los trámites. Tal como afirma Bertoni (2019), el hecho de que exista una mejora en la administración de los procesos junto con la aplicación de mecanismos de juicios electrónicos y de simplificación de los requerimientos burocráticos permiten poder reducir efectivamente los plazos de resolución. En países como el de Colombia, la Ley 1285 de 2009 instauró la audiencia preliminar como medio de procurar una resolución más ágil de los conflictos y favor de alcanzar acuerdos antes de la sentencia, mostrando resultados favorables a la hora de mitigar la congestión judicial y la velocidad del trámite (Torres, 2017). La prontitud de la respuesta judicial tiene una repercusión directa sobre la ciudadanía, ya que el tiempo que se precisa para obtener una decisión judicial puede favorecer o peor, menoscabar la confianza en la capacidad del sistema judicial para dar respuesta eficazmente.

En todo caso, la transformación estructural del sistema judicial no puede limitarse a criterios de eficiencia, sino que debe ir acompañada por una cultura de la transparencia y rendición de cuentas que favorezca la confianza de la ciudadanía en la justicia. Garzón (2016) sostiene que, si bien las reformas judiciales no tendrían que centrarse únicamente en una mejora administrativa, sí tienen que considerar la creación de mecanismos que garanticen el establecimiento de procedimientos claros y que estén sometidos a un control social; en esta línea, la creación de auditorías judiciales y la posibilidad de contar con herramientas tecnológicas de acceso público como portales virtuales para la consulta del estado de los autos o de los

casos son avances muy significativos para afianzar la confianza social. Mendoza (2017) hace mención en diversas experiencias de países europeos y de países latinoamericanos de iniciativas vinculadas a la instauración de sistemas de justicia abiertos que han permitido no solo un mayor acceso a la información de los casos, sino también el establecimiento de espacios para la presentación de quejas y el seguimiento del rendimiento institucional, lo que en su conjunto contribuiría a aumentar la legitimidad del sistema y la satisfacción de los usuarios, consolidando las reformas judiciales como un proceso constante de mejora institucional y acomodación.

2.2.1.6. Acceso a la justicia en contextos de desigualdad social y económica

El acceso a la justicia en contextos caracterizados por desigualdades sociales y económicas se encuentra fuertemente limitado por obstáculos estructurales que reducen la capacidad efectiva de las personas para utilizar de forma efectiva los medios de resolución judicial. Según Santos (2012), las desigualdades sociales y económicas generan una distancia profunda entre los colectivos más desfavorecidos y el sistema judicial, fundamentalmente porque carecen de recursos para hacer frente a los honorarios de los profesionales del derecho, a las tasas de justicia, o a los gastos en el transporte del hogar a los tribunales. En la misma línea, Pérez (2018) señala a la desigualdad económica como un determinante del fracaso en el acceso a la justicia, ya que las personas que viven en situación de pobreza tienen un acceso notoriamente desigual a la justicia, prolongándose así, por ende, situaciones y condiciones de exclusión e incluso de marginación social. En muchos, y muchos de los casos, la ubicación en la que se accede al recurrir al proceso judicial por medio del litigio de actos judiciales, los procedimientos y los gastos que van tras estos convierten al proceso judicial casi en una senda inaccesible para las personas de

menores ingresos y, por lo tanto, hace imposible que se requiera la tutela de sus derechos. Esto tiene lugar, por ejemplo, en India y Sudáfrica, donde muchos de aquellos ciudadanos que tienen muchos recursos para acudir a los procesos desisten de sus procesos ante los gastos exigidos y las exigencias de estos, volviendo a ser constantes las dinámicas de injusticia social (Sánchez, 2016).

La discriminación estructural es la última de las causas que puede ocurrir en la exclusión de las personas en situación vulnerable en el acceso a la justicia. Las desigualdades asociadas al propio género, la etnia u orientación sexual, potenciando así las dificultades de acceso cuando nos referimos a las personas que forman parte de grupos históricamente discriminados que deben enfrentarse a prejuicios y palos de ciego en sus procedimientos judiciales (Méndez, 2015). De acuerdo con Rawls (1971) en su teoría de la justicia, la existencia de una sociedad justa no debería limitarse a la comunicación de una igualdad en sentido abstracto, sino que sería necesario llevar hasta el final las condiciones sociales que existen para que los sectores más inequidad puedan tener acceso a la cotidianidad en equidad y en justicia. En el ámbito de las acciones del poder judicial sería la configuración de un sistema que sea inclusivo y que brinde la tutela de los derechos de las personas de la misma forma y manera, sin diferenciar una clase social, un sexo o una pertenencia étnica. Esta interpretación ya la acompaña Bourdieu (1991), ya que el autor nos advierte que las estructuras de poder y la existencia de una desigualdad en la distribución del capital social, son determinantes a la hora de tomar decisiones en el ámbito judicial, favoreciendo en la mayoría de los casos a los que lograr resultados a partir de la existencia de una mayor influencia del poder social. Por lo tanto, derribar la discriminación estructural son condiciones idóneas para garantizar que los sectores más vulnerables no queden excluidos de una justicia redistributiva.

Frente a estas desigualdades, la creación de un acceso a la justicia inclusivo y efectivo requiere la implementación de reformas orientadas a superar las barreras económicas, culturales y sociales. Garzón (2019) indica que una de las alternativas más relevantes consiste en construir sistemas de asistencia jurídica gratuita, que permitan a la población de escasos recursos acceder a representación legal independientemente de su potencial económico. Cordero (2020) indica que la digitalización de la justicia ha permitido el acceso de los ciudadanos que se encuentran ubicados en lugares remotos para acceder a los tribunales a través de plataformas virtuales, reduciendo las barreras físicas y económicas. Estas reformas, acompañadas de una política decidida de erradicación de las prácticas de discriminaciones dentro del sistema judicial son claves para que la justicia sea verdaderamente accesible a todos los sectores sociales, sobre todo a aquellos que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad.

2.2.1.7. Acceso a la justicia de las comunidades originarias

En lo que respecta a las comunidades originarias, el acceso a la justicia, en relación con el ordenamiento jurídico estatal que parece regular el acceso a estos tribunales, tiende a erigirse en un espacio de Inter-encuentro, y muchas veces de disenso, entre el ordenamiento jurídico estatal y los sistemas normativos de los sistemas normativos indígenas. En consecuencia, no es suficiente con garantizar a las comunidades originarias la posibilidad de acudir de forma formal frente a los tribunales ordinarios, sino que, al mismo tiempo, es necesario concederles validez a su jurisdicción especial; a sus autoridades comunales, a su manera tradicional de resolver conflictos que se sostiene sobre lógicas colectivas, sobre una relación histórica con el territorio que habitan. Desde este punto de vista, el acceso a una justicia favorable a la cosmovisión indígena, sus medios de organización social y

los derechos colectivos relacionados con la tierra, el territorio y los recursos naturales, debe considerar la manera en que el derecho oficial se aplica fuera de estas realidades y, en consecuencia, debe ser puesto bajo el manto del acceso a una justicia que respete dicha sus cosmovisiones, su organización social y sus derechos colectivos sobre la tierra, el territorio y los recursos naturales.

Las comunidades originarias se enfrentan efectivamente a diferentes tipos de obstáculos estructurales que limitan, sin embargo, el ejercicio de este derecho. Algunos de ellos son la distancia con respecto a los lugares donde se imparta justicia, la precariedad, la falta de personal especializado, la falta de intérpretes, los costes económicos de iniciar el proceso y la complejidad técnico-jurídica del procedimiento judicial. A esto se suman los persistentes prejuicios y estereotipos existenciales sobre la vida comunal y la autoridad de partidos tradicionales, lo que deriva en desconfianza institucional, trato discriminador, o deslegitimación del valor jurídico de sus propios mecanismos de justicia.

Desde la óptica de la justicia intercultural, la respuesta del Estado no puede ser entendida como una simple traducción lingüística de lo que se entiende como derecho oficial. Por el contrario, ha de dirigirse a la construcción de un diálogo entre los sistemas jurídicos, de tal forma que las autoridades comunales sean reconocidas como válidas, se diseñen mecanismos de coordinación efectiva entre la justicia ordinaria y la justicia comunal, que se eviten decisiones que desconozcan las formas propias de regulación social, y que se garantice que las prácticas consuetudinarias sean respetadas siempre que sean compatibles con los derechos humanos. En ese sentido, la capacitación de jueces, fiscales y personal de las instituciones judiciales en derechos de los pueblos indígenas, junto con los protocolos específicos de la atención a las comunidades originarias, resulta de suma relevancia para lograr un

acceso a la justicia que no sea únicamente formal, sino que constituya, además, un acceso culturalmente pertinente y materialmente efectivo.

2.2.1.8. Acceso a la justicia de las poblaciones quechuas y aymaras

Las poblaciones quechuas y aymaras constituyen un componente central de los pueblos originarios andinos y tienen una presencia histórica y mayoritaria en la región de Puno, incluida la provincia de San Román. En estos contextos, el acceso a la justicia se ve condicionado por factores como el predominio del castellano en las actuaciones judiciales, la escasa disponibilidad de servidores bilingües, la limitada oferta de intérpretes acreditados y la insuficiente adaptación de los formularios, resoluciones y comunicaciones procesales a la realidad lingüística y cultural de los usuarios. Como consecuencia, muchas personas quechua o aymara hablantes no comprenden plenamente el contenido de las actuaciones, firman documentos sin información adecuada o participan en audiencias sin conocer el significado jurídico de lo que se discute.

La barrera lingüística tiene, por lo tanto, un papel en el que se convierte en uno de los obstáculos más persistentes para el ejercicio real de derechos en estas poblaciones. No únicamente la comunicación entre los administrador y los operadores de justicia se vuelve compleja, sino que generar asimetrías de poder, aumentar la dependencia de quienes se involucran (familiares, abogados, traductores informales) y pueden acabar trasladándose en situaciones de indefensión material. Cuando la persona no comprende el idiomático técnico, la estructura del proceso, las implicaciones de sus decisiones, la intervención es puramente formal, incluso aunque parece que se respeten los requisitos procedimentales. Esto tiene efectos directos en las expectativas en cuanto a la justicia, la imparcialidad y la transparencia del sistema.

En este sentido, se han impulsado algunas iniciativas institucionales para propiciar el acceso a la justicia de los quechuas y aymaras: por ejemplo, la certificación de servidores públicos bilingües en lenguas indígenas; la redacción de protocolos de atención con pertinencia cultural; la instauración de unidades especializadas para personas en condición de vulnerabilidad y la elaboración de sentencias en lenguas originarias, etc. Sin embargo, los logros son aún parciales y desiguales por lo que es necesario seguir construyendo políticas públicas estables, con recursos suficientes y mecanismos de evaluación. En la provincia de San Román, la forma en que se gestionan las barreras idiomáticas y culturales tiene una incidencia en el nivel de satisfacción de los administrados, así como en la confianza que estas crean con respecto al Poder Judicial como institución legítima de resolución de conflictos.

2.2.2. Satisfacción

2.2.2.1. Concepto de satisfacción en la percepción de justicia

La satisfacción en la percepción de la justicia se refiere a cómo los individuos valoran su experiencia con el sistema judicial, tomando en cuenta no solo el resultado de su caso, sino también el proceso judicial en su conjunto. Tyler (2006) sostiene que la satisfacción de los administrados con la justicia se deriva en gran medida de la percepción de legitimidad que los ciudadanos tienen sobre el sistema judicial. Según este autor, una persona puede estar satisfecha con el proceso judicial incluso si el resultado no es favorable, siempre y cuando perciba que el sistema fue justo y transparente en su aplicación. Esta teoría subraya la importancia de la confianza en las instituciones judiciales, pues la satisfacción no solo depende de ganar o perder un caso, sino de la percepción de imparcialidad, equidad y eficacia durante todo el procedimiento.



En la práctica de este concepto de satisfacción de los administrados puede medirse a través de indicadores que confluyen en la percepción de la calidad del servicio judicial, la celeridad del proceso, el acceso a tribunales y la forma en que los operadores judiciales tratan a los administrados. En este sentido, Santos (2012) argumenta que la satisfacción de los administrados frente al sistema judicial no depende solo de la celeridad en la resolución de los conflictos, sino también de la claridad con que se emiten las decisiones y de la posibilidad real de que las personas sean atendidas y tratadas con dignidad. Desde esta angle de visión, la percepción opuesta a la justicia no se limita a los elementos técnicos del procedimiento, sino que integra elementos de orden subjetivo asociados con el trato digno, el respeto y la forma en que el sistema se relaciona con aquellos que acuden a él. De acuerdo con esta afirmación de López (2017), la satisfacción posee un sentido adicional, el cual está conectado, por una parte, con la capacidad del aparato judicial para ofrecer respuestas efectivas y sensible a los problemas puntuales de la ciudadanía y, por otra parte, que la experiencia de justicia se construiría también a partir del resultado del proceso y de la manera en que es vivido este proceso por los administrados.

La satisfacción también está relacionada con la accesibilidad y transparencia del sistema judicial. Al respecto, Méndez (2015) indica que el sentido de justicia se encuentra determinado de manera significativa por la claridad de los procedimientos y la inteligibilidad de las decisiones judiciales. Es así como, cuando el sistema actúa de forma accesible y proporciona explicaciones comprensibles de sus resoluciones, la satisfacción de los administrados tiende a ser mayor. En esa misma línea, Hirschl (2004) argumenta que la percepción de justicia no depende solamente de la imparcialidad de las personas que llevan a cabo la función de juzgar, sino también de la posibilidad de que la ciudadanía pueda saber el proceso que se



sigue, seguirlo y entenderlo. Esto implica que las personas no solo tienen que tener acceso formal a este sistema, sino que tienen que contar con condiciones reales para comprenderlo y poder interactuar con él como es debido, lo que afecta positivamente la valoración general de la justicia.

Asimismo, la satisfacción en la percepción de justicia guarda una estrecha relación con el contexto social y económico de las personas que hacen uso del sistema judicial. Santos (2012) también pone de manifiesto que la satisfacción suele ser más elevada cuando la disposición de recursos económicos y sociales también es mayor, ya que dicha clase de personas pueden llegar a tener incluso mejores medios de defensa, de asesoramiento y de acompañamiento al proceso. En contraposición, las personas en situación de vulnerabilidad pueden llegar a considerarse excluidas o en situación de desventaja en la relación con el sistema, circunstancia que afecta negativamente su experiencia y su valoración de la justicia. En esta línea, Cordero (2016) destaca que las reformas de la justicia no deben considerarse solo como cuestiones de eficiencia de la institución de la justicia, sino que también deben considerarse las desigualdades sociales y económicas que inciden en la accesibilidad, así como en la experiencia de las personas usuarias. Por ello, la propia experiencia de la justicia y de la satisfacción de la misma reclaman incluso un análisis de las condiciones diferenciales desde las cuales cada persona puede tener una relación con la justicia.

La medida de satisfacción de las personas administradas es, por tanto, uno de los indicadores más importantes de la calidad de los servicios judiciales que han sido propuestos. Tyler (2006) defiende la idea de que la satisfacción no es simple apreciación subjetiva, sino una manifestación de la propia legitimidad que hace manifiesto el sistema de justicia frente a la ciudadanía. Así, para un sistema de

justicia con satisfacción de sus usuarios no se debe prever únicamente la eficiencia de la justicia, sino que también denuncia la expectativa de que los derechos serán verdaderamente garantizados y de que las personas recibirán un trato digno y respetuoso, etc. Garzón (2019) expande esta lectura indicándonos que la satisfacción ciudadana también afecta a la propaganda de las personas en cuanto al cumplimiento de las decisiones judiciales, apuntalando así la legitimidad de la institución y también contribuyendo al cimiento de una determinada paz social.

2.2.2.2. Factores que influyen en la satisfacción de los administrados

Uno de los factores que incide con determinación en la satisfacción de los administrados respecto del sistema judicial es la equidad de las decisiones jurisdiccionales. En este sentido, Tyler (2006) subraya que la percepción de la equidad como una cualidad determinante de las decisiones, como justicia, como imparcialidad, y como equidad, ocupa un relevante papel en la valoración que la ciudadanía expresa respecto de la justicia. En la medida en que quienes acuden a ese sistema advierten que el basamento de las decisiones radica en criterios objetivos y no meramente en preferencias caprichosas, intereses forasteros, o prejuicios personales, la convicción de que sus derechos han sido preservados se incrementa. En este sentido, Galanter (2005) establece que la equidad no se agota en la imparcialidad del juez, sino que extiende su significado al conjunto de decisiones y las resoluciones que éstas den lugar en casos similares. Además, es necesario que el proceso de decisión de la administración pública tenga la necesaria transparencia y que los administrados entiendan el porqué de las resoluciones, ya que ello ayuda a conseguir una idea de la justicia.

Otro de los factores a tomar en consideración es la eficacia de los procesos judiciales, esto es, la capacidad para conseguir la resolución de los casos de manera

ágil y eficaz. Como indica Hirschl (2004), los ciudadanos suelen presentar mayores niveles de satisfacción cuando sus cuestiones se solucionan en un tiempo razonable y sin dilaciones indeseadas, mientras que la lentitud procesal representa una de las principales causas de insatisfacción, ya que promueve la idea de ineficacia y ayuda a debilitar la confianza en la justicia. Cordero (2016) argumenta que la potenciación de los procedimientos por medio del uso de las tecnologías digitales y la introducción de reformas procesales ha tenido efectos positivos sobre la forma en la que los ciudadanos perciben la eficacia del sistema. Igualmente, los órganos especializados, la reducción de la carga procesal, etc., son mecanismos que favorecen una respuesta más rápida y, a su vez, un impacto positivo en la forma de vivir el proceso judicial por los administrados.

Las actitudes de los funcionarios y la transparencia de los procedimientos son, también, factores relevantes en la valoración que hacen los usuarios del sistema. Santos (2012) argumenta que un trato respetuoso, profesional y considerado que proporcionan los jueces y los demás operadores hace que se incremente de manera significativa la valoración positiva del funcionamiento del sistema judicial. La cortesía, la comprensión y la disponibilidad para hacer aclaraciones implica que la experiencia que le toca vivir al administrado es menos aversiva y más confiable. La transparencia procesal, la claridad con los que se explican las fases del procedimiento, las expectativas y los resultados posibles también genera un efecto positivo en la satisfacción. Méndez (2015) señala que cuando los ciudadanos comprenden la forma en que se desarrolla su caso, sabiendo cuáles son sus derechos durante la tramitación, también acaba por generar confianza en la justicia y, a su vez, satisfacción frente al servicio recibido.

2.2.2.3. La satisfacción y confianza en el sistema judicial

La interrelación existente entre la satisfacción de los administrados con el sistema de justicia y la confianza que la ciudadanía otorga a esta institución resulta de vital importancia para entender de qué manera valora la ciudadanía la legitimidad de las instituciones de justicia.

Tal y como indica Tyler (2006), la satisfacción con el sistema de justicia no depende solo de la solución adoptada en un caso concreto, sino de la experiencia que los usuarios son capaces de construir a medida que el caso se tramita. Esta construcción de la experiencia puede incluir aspectos como la equidad, la eficiencia, la transparencia y el trato recibido. Cuando esa experiencia es valorada positivamente, se incrementa la percepción de que las decisiones que son tomadas por el sistema de justicia son adecuadas e imparciales, y están justificadas por criterios objetivos. En contraposición, cuando la experiencia es valorada negativamente, cuando la justicia es vista como mala, ineficiente o sesgada, la confianza que la ciudadanía atribuye a la misma se convierte en un marco insuficiente, lo que debilita la legitimidad de la institución de justicia. Por lo tanto, la satisfacción es la respuesta más inmediata de la confianza de los administrados en la justicia y en su capacidad para resolver los conflictos de una manera equitativa.

El grado de confianza que se tiene en el sistema judicial vendrá igualmente determinado por la consideración de legitimidad que la ciudadanía establece respecto de este, la cual, como indica Santos (2012) se sostiene fundamentalmente en la percepción de eficacia institucional y la percepción de la justicia. Cuanto más considerable es la impresión de que los órganos judiciales actúan de forma eficiente y la satisfacción que provoca su respuesta a las expectativas de los administrados, mayor se viene a convertir la tendencia a la confianza en el modo de funcionamiento

del sistema judicial. Además, se le añaden tanto la transparencia del procedimiento como la ausencia de corrupción, y estos factores son fundamentales para que se llegue a consolidar la confianza. Galanter (2005) sostiene que los sistemas judiciales que pueden garantizar imparcialidad y accesibilidad, donde los ciudadanos sienten que tienen voz y pueden participar, tienen más probabilidades de generar una confianza duradera. En contraposición, los individuos que perciben el sistema judicial como lento, costoso o parcial verán en este una desconfianza que menoscaba el principio de la legitimidad institucional, disminuyendo además las percepciones sociales sobre qué es la justicia.

En relación con la legitimidad institucional, la satisfacción de los administrados también tiene una importante función en la capacidad de estabilizar la ideal social. Hirschl (2004) argumenta que la legitimidad de la justicia no puede vincularse únicamente con el contenido de las sentencias, sino que también depende de la percepción colectiva acerca del funcionamiento del sistema judicial y de su accesibilidad para todos los ciudadanos. Cuando el conjunto de la comunidad confía en que el sistema judicial va a poder ofrecer respuestas para las expectativas individuales, se aumenta la posibilidad de aceptar y seguir las sentencias, aumentando así la autoridad del propio sistema judicial.

2.2.2.4. Impacto de la eficiencia judicial en la satisfacción de los administrados

La efectividad judicial posee una importancia trascendental en la satisfacción de los administrados, ya que afecta directamente la forma en que se vislumbra la justicia (accesible, práctica y justa). Así lo sostienen Tyler (2006), quien confirma que la rapidez en resolver los casos es de los factores que en mayor manera determina la valoración que efectúan los sujetos del servicio de justicia. Alargarse los trámites no sólo causa frustración a aquellas personas que esperan



respuestas, sino también deteriora la confianza en la eficacia real que tiene el sistema para ofrecer una tutela judicial a tiempo. La tardanza, en este sentido, normalmente se piensa como un indicador de un mal funcionamiento institucional, que trae como resultado una insatisfacción de los administrados. De la misma manera, Galanter (2005) argumenta que la lentitud de los procesos judiciales constituye una de las causas más manifiestas de desconfianza en la justicia, ya que la ciudadanía considera que sus disputas han de tramitarse dentro de un plazo razonable y sin demoras innecesarias que aplacen el conflicto.

La simplificación de los trámites judiciales es otro aspecto vinculado con la eficiencia y, por tanto, también con la satisfacción de los usuarios. Santos (2012) avisa que unos procedimientos muy complicados y muy burocratizados parecen suponer un obstáculo muy importante para el acceso y para el funcionamiento del propio sistema judicial, pudiendo causar desánimo y frustración a quienes apelan a él. La complejidad de los trámites no solo agrava la tramitación de los casos, sino que incrementa también los costes de una participación procesal que se agrava en los casos de las personas de escasos recursos, disminuyendo progresivamente la confianza en la justicia. Bajo este contexto, Cordero (2016) defiende que, en el marco de reforma que persiga la simplificación procedimental (suprimiendo exigencias innecesarias y reduciendo cargas burocráticas), esto irá, en línea directa, en pos de mejorar la eficiencia del sistema, abriendo el acceso y reforzando la satisfacción de los administrados.

Un elemento más para construir la eficiencia judicial es saber gestionar la carga procesal. Según Méndez (2015), la sobrecarga de expedientes en los Juzgados (en ocasiones da lugar a vieiras de juicio y demoras prolongadas) es una de las manifestaciones más evidentes de la ineficiencia judicial. Los órganos del poder

judicial dotados de carga procesal, se extenderán en su tiempo de respuesta y la percepción ciudadana del servicio que se está prestando será peor. Bertoni (2019) manifiesta que la implementación de los tribunales especializados, así como una correcta distribución del trabajo de los jueces y de los funcionarios judiciales de acuerdo con el tipo de caso, puede contribuir a una mejor administración de la carga procesal y, por ende, a una mayor celeridad en la resolución de los litigios. Esto también puede incluir el uso de herramientas tecnológicas como las plataformas digitales para la gestión de expedientes, que permiten una mejor ordenación de la carga de trabajo y de su información, pueden ayudar a disminuir el tiempo de espera y aumentar el rendimiento.

Por último, la eficiencia de la justicia no sólo puede concluirse en la rapidez de las resoluciones, sino que también puede complementarse con la calidad de las resoluciones. Al respecto, Tyler (2006) asegura que una resolución judicial produce mayor bienestar entre las partes cuando, además de ser rápida, resulta justa y está bien fundamentada, y la valoración positiva del sistema no sólo se limita al hecho de que haya estado en disposición de resolver en poco tiempo, sino que la decisión final debe ser clara, comprensible y que supone una aplicación razonable del derecho. Así, Hirschl (2004) sostiene que un sistema judicial verdaderamente eficiente debe encontrar un equilibrio entre la rapidez y la calidad de las decisiones, de forma que la solución del conflicto se produzca conforme a parámetros de justicia y de equidad.

2.2.2.5. Satisfacción con el servicio judicial

La satisfacción con el servicio de justicia hace referencia a la percepción que los/as usuarios/as van construyendo acerca de la calidad del sistema de justicia a partir de su propia experiencia con los/las juzgadores/as y con los servicios que



se articulan en torno a ellos/as. En este sentido, diversas investigaciones de ámbito internacional han puesto de manifiesto que la percepción de la justicia guarda una relación estrecha con la eficacia del servicio, la calidad del trato recibido y la transparencia de los procedimientos. Tyler (2006) argumenta que la satisfacción alta no depende sólo de lograr un buen resultado, sino también de cómo ha ido el proceso, de cómo son tratados los ciudadanos según los operadores judiciales y del nivel de comprensión que son capaces de alcanzar sobre la marcha de las actuaciones judiciales. En experiencias comparadas -en la de los Países Bajos y en la de Canadá-observamos que la satisfacción de los ciudadanos crece cuando los tribunales son percibidos como accesibles, valiosos y respetuosos con los derechos de quienes litigan. Por el contrario, la insatisfacción tiene lugar en las situaciones en las cuales se encuentran numerosos obstáculos: el exceso de burocracia, la lentitud en la resolución de los casos o el escaso grado de independencia judicial, entre otros muchos factores que acaban perjudicando la imagen de la justicia.

A nivel de la nación, un conjunto de investigaciones realizadas en América Latina ha puesto de manifiesto que las políticas públicas para mejorar el servicio judicial son claves para aumentar la satisfacción de los administrados. Santos (2012) afirma que las reformas tendientes a incrementar la accesibilidad, las que incentivan a reducir los tiempos para la resolución de los casos o la mejora de la profesionalidad de los operadores judiciales son en sí medidas imprescindibles para llegar a una justicia más eficaz y satisfactoria.

En Perú y en Colombia, las políticas de digitalización de los procesos y los tribunales especializados han llegado a ser dos caminos importantes en la mejora de las experiencias de los usuarios pero, en el fondo, subsisten las dificultades que tienen que ver con la corrupción judicial y la desigualdad de acceso, las cuales no

sólo afectan a la confianza, sino también a la satisfacción con el sistema. En esa dirección, y también en la línea de Galanter (2005), concluyen que las reformas no deben quedar restringidas a las reformas de carácter técnico, sino que tienen que ir acompañadas de una transformación cultural de los sistemas judiciales, la cual vaya orientada a estimular la transparencia, la obligación institucional y la percepción pública de la justicia como un servicio legítimo y de confianza.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Definición de términos

Acceso a la justicia

Para el acceso a la justicia se entiende la posibilidad real y efectiva de acudir ante los órganos jurisdiccionales para expresar los conflictos y obtener tutela del derecho, así como también decisiones fundadas en derecho, dentro de plazos razonables. No solo implica la existencia formal de jueces y los tribunales, sino además de los jueces la inexistencia de las barreras económicas, geográficas, culturales o procedimentales para acceder o la posibilidad de que los ciudadanos inicien, continúen o terminen un juicio con plenas garantías. Por lo que, además, se encuentra la existencia de los servicios, información, asistencia jurídica y protección ante la vulneración del derecho.

Administrados

Se llaman administrados a las personas naturales o jurídicas que acuden ante el Poder Judicial como usuarios del servicio de Justicia, como demandantes, demandados, denunciante, denunciados, entre otras condiciones procesales. Son las personas que viven en forma directa la aplicación del sistema judicial mediante la tramitación de sus causas, la atención que les prestan los operadores jurisdiccionales y el personal administrativo, así como los resultados a partir de sus expedientes. Este estudio hace referencia a los



ciudadanos que interactúan con los órganos de la jurisdicción ordinaria en la provincia de San Román Judicial.

Calidad del servicio judicial

La calidad del servicio judicial hace alusión a la serie de características que presenta la atención prestada por parte del Poder Judicial a los usuarios: claridad de la información, trato recibido, organización de los procesos y cumplimiento de los plazos establecidos, implicando ello que las actuaciones sean comprensibles, las oficinas judiciales funcionen ordenadamente y el personal actúe con cortesía, respeto y disposición para resolver dudas. Entendida desde la perspectiva del administrado, la proposición de un servicio judicial de calidad es aquel que le hace sentir escuchado, informado y atendido adecuadamente a cada instante del proceso.

Confianza en el sistema judicial

La confianza en el sistema judicial, en cambio, es el juicio que los ciudadanos realizan acerca de la honestidad con la que actúan los jueces y el resto de los operadores de justicia y la forma en que todos ellos actúan, de forma transparente, rigurosa y completamente recta. Significa creer, además, que las decisiones o los pronunciamientos se adoptan con independencia, sin corruptelas ni presiones inadecuadas y que los procesos se conducen de conformidad con las normas en vigor y los dictados de los principios del debido proceso. Debido a ello, la confianza de los administrados en el sistema judicial los lleva a tener una mayor tendencia a acudir a los tribunales a raíz de un conflicto, aceptar las resoluciones de los tribunales o incluso considerar al Poder Judicial como una institución legítima y necesaria para la convivencia social.

Disponibilidad del servicio de justicia

Es la existencia y la accesibilidad de los órganos judiciales y de los servicios de apoyo necesarios para conocer las causas de las personas. Incluye aspectos como el número

de juzgados que están funcionando, la carga procesal que tienen, la programación de audiencias, el horario de atención, la posibilidad de contar con información o asistencia jurídica. La alta disponibilidad se traduce en una infraestructura suficiente, en un personal adecuado y en aquellos mecanismos que faciliten la interposición de demandas y de consultas, con tiempos de espera cortos, evitando que la distancia o la falta de recursos se conviertan en factores que desincentiven la presentación de un litigio.

Eficiencia judicial

La eficiencia judicial hace referencia a la capacidad del sistema de justicia para tramitar y resolver los procesos en el tiempo que es debido y con la adecuada utilización de los recursos humanos, materiales y tecnológicos disponibles. Conlleva la reducción de retrasos injustificados, la eliminación de la congestión de los expedientes y garantizar que cada etapa procesal se realice en los plazos establecidos por la ley.

Imparcialidad del juez

La imparcialidad del juez es la característica que exige que todos los jueces y demás operadores jurídicos actúen sin favorecer intereses, correligiones personales, ni por la influencia exterior al momento de conocer y decidir los casos, es decir, servir el caso solamente respecto a lo que lo justifica. Es la que exige que se dé cuenta, sólo, respecto de las cuestiones probadas y de las normas aplicables, con exclusión de la condición económica, social, política o cultural que esas partes pudieran tener. La imparcialidad se pone de manifiesto no sólo en el modo en que se lleva a cabo el procedimiento, sino también en el propio contenido de las resoluciones, y constituye un elemento básico para garantizar el derecho a un juicio justo.

Poder Judicial

El Poder Judicial es uno de los órganos constitucionales del Estado que se encarga de la administración de justicia, mediante la aplicación de la Constitución, las leyes y los

tratados internacionales a 'los casos que le han sido sometidos. Para ello, ejerce la función jurisdiccional a través de sus distintas instancias y órganos, de modo que se resuelvan conflictos, se sancionen conductas ilícitas y se protejan los derechos fundamentales de las personas. En el marco de la investigación realizada, el término remite a la totalidad de los juzgados y a las dependencias judiciales que funcionan en la provincia de San Román y que dan servicio a los administrados durante el año 2024.

Resultados del proceso judicial

Los resultados del proceso judicial son el resultado de la causa tramitada ante el Poder Judicial, expresados en resoluciones, sentencias, acuerdos o decisiones que ponen fin al conflicto planteado en la controversia. Se articulan de manera implícita el contenido jurídico de la decisión con sus efectos prácticos sobre la situación del administrado, es decir, ver si logra mediante el recurso el éxito de sus pretensiones, si se reparan los daños que había alegado, si se protegen adecuadamente sus derechos. Desde el punto de vista de la satisfacción, los resultados los valoran los usuarios cuando una decisión es coherente con sus expectativas, por la claridad de la motivación y la sensación de que se ha hecho justicia.

Satisfacción del administrado

La satisfacción del administrado es el grado de conformidad con el cual el usuario del sistema judicial queda después de recibir el servicio, tanto por el proceso como el final. No es sólo el resultado de ganar o perder un caso, sino que incluye valorar el trato recibido, la información clara, el tiempo de respuesta, la imparcialidad y la calidad de las decisiones. Un grado elevado de satisfacción da cuenta del hecho de que el administrado siente que se han respetado sus derechos, que ha podido participar activamente en el proceso, que el sistema ha obtenido una respuesta satisfactoria a su problema jurídico, lo que refuerza su confianza en el Poder Judicial.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Métodos de investigación

3.1.1. *Enfoque de la investigación: cuantitativo*

Según Creswell y Creswell (2017), el enfoque cuantitativo en investigación se caracteriza por la recolección y análisis de datos numéricos. Su objetivo principal es medir variables, identificar patrones y establecer relaciones causales o correlacionales entre ellas. Utiliza herramientas estadísticas para generalizar los resultados a una población más amplia y se enfoca en la objetividad y precisión de los datos obtenidos.

3.1.2. *Método de la investigación: deductivo*

Babbie (2020) señala que el método deductivo es un enfoque lógico en el cual se parte de teorías o principios generales para llegar a conclusiones específicas. Se utiliza para comprobar hipótesis preestablecidas mediante la observación y experimentación, analizando datos de manera que se valida o refuta la teoría inicial.

3.1.3. *Tipo de investigación: básica*

Según Hernández et al. (2018), la investigación básica, también conocida como investigación fundamental o pura, tiene como objetivo principal el desarrollo de nuevos conocimientos teóricos sin buscar aplicaciones inmediatas. Su propósito es profundizar en la comprensión de fenómenos, principios o leyes fundamentales

que aún no han sido explorados, sin una orientación directa hacia la resolución de problemas prácticos. Los resultados de la investigación básica pueden sentar las bases para investigaciones aplicadas futuras, pero su interés principal radica en la generación de teoría y conocimiento puro.

3.1.4. Nivel de investigación: correlacional

Creswell (2017) menciona que el nivel correlacional de la investigación, se analizan las relaciones entre dos o más variables sin intervenir directamente en ellas. El propósito es determinar si existe una asociación entre las variables y cómo esta asociación puede influir o predecir comportamientos o fenómenos en particular.

$$r_R = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

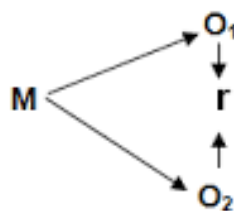
n= número de puntos de datos de las dos variables

d_i= diferencia de rango del elemento «n»

El Coeficiente Spearman, ρ, puede tomar un valor entre +1 y -1 donde, el 1 es una relación perfecta.

3.1.5. Diseño de investigación: no experimental de corte transversal

Hernández et al. (2018) destacan que el diseño no experimental de corte transversal se caracteriza por la observación de variables en un solo momento en el tiempo, sin manipulación de ellas. Este tipo de diseño se utiliza para estudiar la relación entre variables en un instante determinado, permitiendo identificar patrones o asociaciones sin intervenir en los procesos que se analizan.



Donde:

M = Muestra de estudio

O₁ = Observación de la V.1. (Acceso a la justicia)

O₂ = Observación de la V.2. (Satisfacción)

r = Correlación entre ambas variables de estudio.

3.2. **Ámbito de investigación**

Esta investigación, el cual se encuentra en el espacio del distrito judicial de San Román, sede en la ciudad de Juliaca, una de las jurisdicciones del sistema judicial más importantes de las regiones altioplánicas en el Perú. El estudio se propone investigar en detalle las condiciones de acceso a la justicia y el nivel de satisfacción de los administrados de poder judicial que se avoca a esa circunscripción tomando como aspectos a considerar los factores institucionales, procedimentales y humanos que condicionan la vivencia de la gente frente al servicio judicial centrándose particularmente en la eficiencia de los procesos, calidad de la atención y la vivencia de la igualdad de la justicia.

El trabajo de campo se desarrolló a partir del año 2025 durante los meses de marzo y junio, tiempo establecido como tiempo de la investigación. Este intervalo de tiempo hará posible reunir información representativa, gracias a la aplicación de un cuestionario estructurado a los administrados, a los cuales alcemos personas naturales, que han intervenido o han sido sujetos de procesos judiciales en el período de tiempo del estudio como la observación y revisión documental de las fuentes oficiales. Esta delimitación



temporal busca recoger la dinámica del sistema judicial local en variables de la operativa misma y en la vivencia de las ciudadanas en tiempo real.

El alcance geográfico se circunscribirá a las dependencias del Poder Judicial de la provincia de San Román donde se identifican juzgados de paz instituidos como juzgados de paz letrados y juzgados especializados. La delimitación geográfica busca realizar el abordaje específico de la problemática de justicia accesible desde una perspectiva contextualizada considerando las específicas particularidades sociales, institucionales del espacio judicial. Se postula contribuir a la investigación aplicada de justicia accesible y de satisfacción de los usuarios del servicio judicial que permitan mejorar la justicia.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Kerlinger y Lee (2002) explican que la población en una investigación se refiere al conjunto completo de individuos, objetos o eventos que poseen características comunes y son objeto de estudio. La población es el grupo de interés de donde se extraerán los datos para obtener conclusiones generalizables.

La población objetivo de la presente investigación está constituida por los administrados que acuden al Poder Judicial en la provincia de San Román, específicamente en el Distrito Judicial de San Román con sede en Juliaca. Con base en el Cuaderno de Registro de Usuarios del Poder Judicial registro físico de ingreso en el que cada usuario consigna su nombre, DNI y firma al momento de ingresar, se verifica que un promedio de 60 personas accede diariamente a las instalaciones judiciales, ya sea como demandantes, denunciante, testigos, investigados u otros participantes en procesos legales. Considerando un mes laboral de aproximadamente 20 días útiles, se proyecta un total de 1,200 personas que conforman el universo de estudio durante el periodo de recolección de datos.

3.3.2. Muestra

Según Malhotra (2019), la muestra constituye una fracción representativa de la población que es elegida para formar parte del estudio. Su selección permite obtener información válida sobre el universo investigado y, a partir de ello, formular inferencias o generalizaciones sin que resulte necesario examinar a la totalidad de sus integrantes.

Para establecer el tamaño de la muestra, se recurrió a la fórmula para población finita, la cual resulta pertinente cuando el número total de elementos que conforman la población es conocido y se encuentra claramente delimitado. La expresión empleada es la siguiente:

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

- $N=1200$ (tamaño de la población)
- $Z=1.96$ (nivel de confianza del 95%)
- $p=0.5$ (probabilidad de éxito, valor conservador)
- $q=0.5$ (probabilidad complementaria)
- $e=0.05$ (margen de error del 5%)

$$\begin{aligned} n &= \frac{1200 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2 \cdot (1200 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} \\ n &= \frac{1200 \cdot 3.8416 \cdot 0.25}{0.0025 \cdot 1199 + 3.8416 \cdot 0.25} \\ n &= \frac{1200 \cdot 0.9604}{2.9975 + 0.9604} \\ n &= \frac{1152.48}{3.9579} \approx 291.24 \end{aligned}$$

Por tanto, el tamaño de la muestra se redondea a 291 administrados.

El muestreo aplicado corresponde al probabilístico aleatorio simple, método que garantiza que cada integrante de la población disponga de la misma posibilidad de ser

seleccionado. Este procedimiento resulta pertinente para asegurar la representatividad de la muestra, disminuir la presencia de sesgos y permitir la generalización de los resultados al conjunto de la población objeto de estudio, en concordancia con los criterios de rigurosidad metodológica.

3.4. Técnicas e instrumentos de recogida de información

3.4.1. Técnica: Encuesta

Fowler (2014) afirma es una técnica de recolección de datos que consiste en la aplicación de un conjunto de preguntas a un grupo de personas con el fin de obtener información sobre sus opiniones, comportamientos, características o actitudes en relación a un tema específico. Es una herramienta común en estudios cuantitativos.

3.4.2. Instrumento: Cuestionario

Según Rossi et al. (2013), el cuestionario es un instrumento utilizado en la investigación para recopilar datos a través de un conjunto de preguntas estructuradas. Este instrumento se aplica generalmente en encuestas y está diseñado para captar información precisa sobre las variables de interés de manera sistemática.

Variable 1. Acceso a la justicia Instrumento: Cuestionario

Variable 2. Satisfacción Instrumento: Cuestionario

3.5. Confiabilidad y Validez de los instrumentos

3.5.1. Confiabilidad: Alfa de Cronbach

George y Mallery (2019) proponen el alfa de Cronbach es una medida estadística utilizada para evaluar la confiabilidad o consistencia interna de un instrumento de medición. Un valor alto de alfa indica que las preguntas o ítems del cuestionario miden de manera consistente el mismo concepto o variable.

Fórmula de cálculo de la confiabilidad:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde: α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza del total

Tabla 2

Prueba estadística de confiabilidad de las variables

Variabes	Ítems	Casos	Alfa de Cronbach
Acceso a la justicia	9	291	,847
Satisfacción	9	291	,856

Nota. La tabla muestra los valores obtenidos a partir de la prueba de confiabilidad.

Los resultados de la prueba de confiabilidad mediante el coeficiente alfa de Cronbach muestran que ambas variables del estudio presentan altos niveles de consistencia interna. En el caso de la variable acceso a la justicia, el coeficiente obtenido fue de 0.847, mientras que para la variable satisfacción se alcanzó un valor de 0.856. Según los criterios establecidos por George y Mallery (2019), valores superiores a 0.80 se consideran altamente confiables, lo que indica que los ítems incluidos en cada dimensión del cuestionario miden de forma coherente y estable el constructo teórico al que corresponden. Estos resultados validan el uso del instrumento aplicado y respaldan la fiabilidad de los datos recogidos.

3.5.2. Validez: Juicio de Expertos

De Vellis (2017) la validez por juicio de expertos es la evaluación que los expertos en el área de estudio hacen para determinar si un instrumento de medida o un cuestionario realmente mide lo que se intenta medir. Este tipo de validez se sustenta en la opinión y experiencia de los expertos para establecer la relevancia y rigurosidad del instrumento en cuestión.



3.6. Recogida de Datos

El procedimiento de recopilación de datos en esta investigación se llevó a cabo en el siguiente orden lógico y estructurado, el cual permitió dar cumplimiento a las normas de rigurosidad científica y de validez de resultados. En primer lugar, se identificaron las variables centrales objeto de estudio, el acceso a la justicia y la satisfacción de los administrados. En función de estas variables, se realizó la revisión del marco teórico correspondiente y los antecedentes empíricos más importantes, lo que permitió fundamentar conceptualmente el estudio y formular las respectivas hipótesis de investigación. Seguidamente, se definió la metodología cuantitativa con diseño correlacional no experimental, definiendo como población objetivo a los administrados.

Una vez definida la población y el tipo de muestreo, se aplicó la fórmula de población finita para establecer el tamaño muestral representativo. A continuación, se elaboró un cuestionario estructurado con ítems creados para medir específicamente las dimensiones de ambas variables. Este instrumento fue validado a través del juicio de expertos, así como una prueba piloto aplicada a un grupo reducido de personas, lo que permitió validar la comprensión de los ítems, así como la confiabilidad y validez interna del instrumento. Superada esta etapa, se prosiguió a la aplicación del cuestionario.

Concluida la etapa de recolección, se organizaron los datos obtenidos y se introdujeron en una base de datos estadística para su procesamiento y análisis. Se aplicaron técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, en especial el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la fuerza y dirección de la relación existente entre las variables acceso a la justicia y satisfacción del administrado. Finalmente, se interpretaron los hallazgos con base en el marco teórico y en contradicción con estudios anteriores para permitir extraer conclusiones pertinentes y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la percepción de justicia y a mejorar la atención judicial local.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación

En el presente capítulo se presentan los resultados que surgen del estudio correlacional dentro el que se confrontan el acceso a la justicia y la satisfacción de los administrados, acompañados y comparados con las tablas estadísticamente significativas y con la grafía de la aproximación, a ello se le agrega el análisis cuidadoso de la relación entre ambas dimensiones, evidenciando los patrones e indicios que marcan la percepción de los usuarios/jueces del sistema de administración de justicia. A continuación, se realiza la contrastación empírica de las hipótesis planteadas mediante la contrastación de la misma con las observaciones que se fueron recogiendo a partir del trabajo de campo. Esta forma de aproximación metodológica no solo permite la contrastación de los supuestos teóricos planteados a partir del marco conceptual, si no que permite reflexionar también sobre las implicaciones prácticas en la calidad de la administración de justicia.

4.1.1. Prueba de normalidad

Según Lomax y Hahs-Vaughn (2012), este procedimiento permite confirmar si los datos cumplen con uno de los supuestos fundamentales de muchos análisis estadísticos, asegurando así que las conclusiones derivadas sean válidas y representativas. En consecuencia, la aplicación de la prueba de normalidad se convierte en un paso previo e indispensable antes de implementar técnicas estadísticas más complejas, ya que orienta

adecuadamente la elección entre métodos paramétricos o no paramétricos, en función del comportamiento real de los datos recogidos.

Hipótesis nula (H_0): Si es mayor a 0.05 los datos siguen una distribución normal.

Hipótesis alternativa (H_1): Si es menor a 0.05 no siguen una distribución normal.

Tabla 3

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Acceso a la justicia	Satisfacción
N		291	291
Parámetros normales ^{a,b}	Media	25,22	22,75
	Desv. Desviación	5,572	5,146
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,094	,139
	Positivo	,094	,139
	Negativo	-,040	-,061
Estadístico de prueba		,094	,139
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Nota. La prueba se basa en una distribución normal, calculada a partir de los datos, y utiliza la corrección de significación de Lilliefors.

Los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov indican que las variables acceso a la justicia y satisfacción no siguen una distribución normal, ya que ambas presentaron valores de significancia de 0.000, inferiores al umbral de 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que implica que los datos no cumplen con el supuesto de normalidad. Este resultado justifica la aplicación de técnicas estadísticas no paramétricas para el análisis de la relación entre las variables del estudio, como el coeficiente de correlación de Spearman.

4.2. Análisis e interpretación de resultados

4.2.1. Resultados del objetivo general

Objetivo: Determinar el grado de relación entre el acceso a la justicia y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

Tabla 4

Tabla cruzada entre el acceso a la justicia y la satisfacción

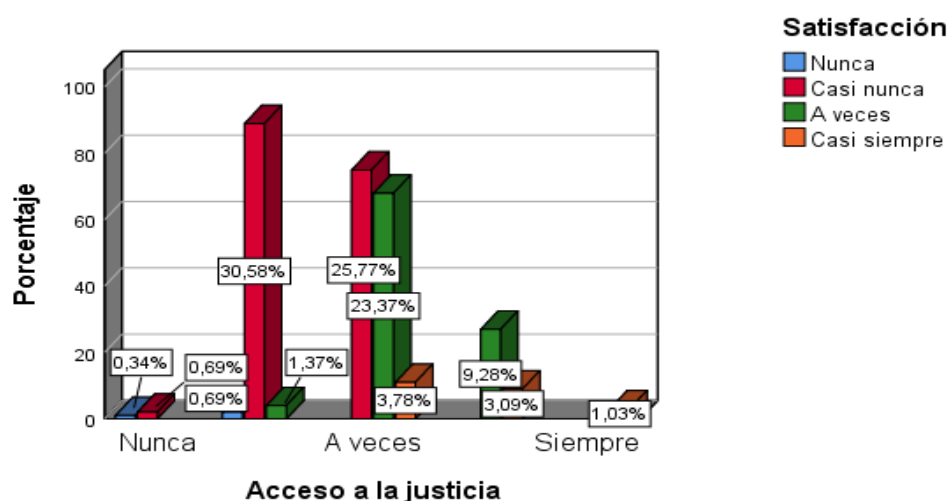
			Satisfacción				Total
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	
Acceso a la justicia	Nunca	Recuento	1	2	0	0	3
		% del total	0,3%	0,7%	0,0%	0,0%	1,0%
	Casi nunca	Recuento	2	89	4	0	95
		% del total	0,7%	30,6%	1,4%	0,0%	32,6%
	A veces	Recuento	0	75	68	11	154
		% del total	0,0%	25,8%	23,4%	3,8%	52,9%
	Casi siempre	Recuento	0	0	27	9	36
		% del total	0,0%	0,0%	9,3%	3,1%	12,4%
	Siempre	Recuento	0	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%
Total	Recuento	3	166	99	23	291	
	% del total	1,0%	57,0%	34,0%	7,9%	100,0%	

Nota. La tabla muestra el conteo de casos según las variables del objetivo de estudio.

En la prueba de correlación Rho de Spearman, muestra un nivel de relación de 83.2%entre las variables analizadas, lo cual muestra una relación alta positiva.

Figura 1

Porcentaje de los casos del objetivo general



Análisis e interpretación

A partir de la distribución porcentual, el mayor peso se concentra en satisfacción “casi nunca” (57,0%), seguido por “a veces” (34,0%), con proporciones menores en “casi

siempre" (7,9%) y residuales en "nunca" (1,0%). Este perfil se corresponde con los conteos de la tabla cruzada: los casos se agrupan sobre todo cuando el acceso se percibe "a veces" (154; 52,9%) o "casi nunca" (95; 32,6%), y co-ocurren principalmente con satisfacción "casi nunca" (89 y 75 casos, respectivamente) y, en menor medida, con "a veces" (68 y 4 casos). En el extremo favorable, cuando el acceso es "casi siempre" (36; 12,4%), la satisfacción se desplaza hacia rangos medios/altos (27 en "a veces" y 9 en "casi siempre"); los extremos acceso "nunca" (3; 1,0%) y "siempre" (3; 1,0%) son marginales. El patrón describe un gradiente coherente: a menor acceso percibido, menor satisfacción; a mejor acceso, mayor satisfacción, con predominio de percepciones intermedias-bajas.

La correlación de Spearman informada ($\rho = 0,832$) muestra una asociación positiva y alta en el sentido monotónico del intercambio entre acceso a la justicia y satisfacción. Lo que significa que, al incrementar la categoría de acceso (de "nunca" → "siempre") mejora la categoría de satisfacción (de "nunca" → "casi siempre"), pues el sentido es el mismo. La magnitud del coeficiente indica una concordancia fuerte y entre las dos variables: usuarios que reconocen mejores condiciones de acceso apuntan a una satisfacción mayor.

Aporte investigativo: Los descubrimientos apuntan a que se inician intervenciones prioritarias en los componentes operativos del acceso (capacidad de atención, tiempo y programación de audiencias, trazabilidad de expedientes, canales digitales y orientación al usuario) promediando su incidencia en la satisfacción. En el sentido de gestión judicial local, se pueden fijar metas de servicio verificables, así como las acciones de descongestión e información de forma no presencial e ir trasladando la lógica y estar monitorizando el impacto mediante indicadores de manera periódica de acceso y satisfacción.

4.2.2. Resultados del objetivo específico 1

Objetivo: Establecer el grado de relación entre la disponibilidad y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

Tabla 5

Tabla cruzada entre la disponibilidad y la satisfacción

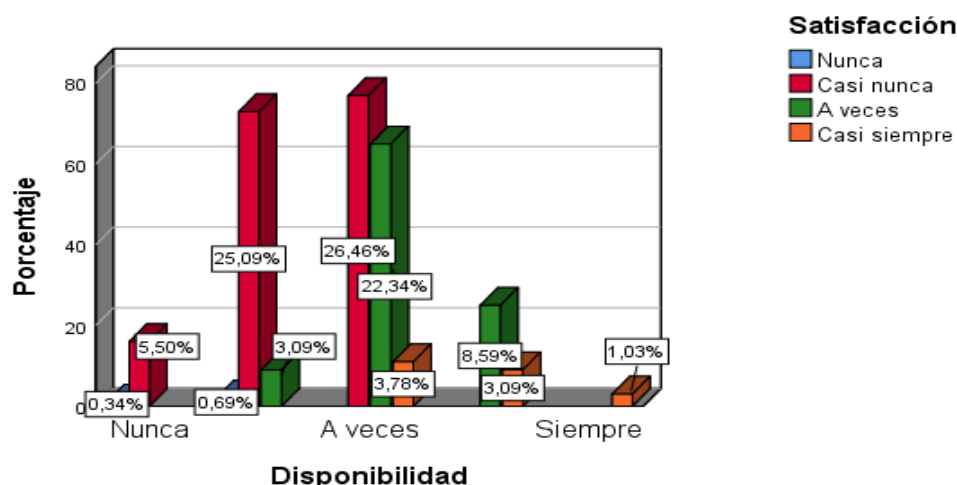
			Satisfacción				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Total
Disponibilidad	Nunca	Recuento	1	16	0	0	17
		% del total	0,3%	5,5%	0,0%	0,0%	5,8%
	Casi nunca	Recuento	2	73	9	0	84
		% del total	0,7%	25,1%	3,1%	0,0%	28,9%
	A veces	Recuento	0	77	65	11	153
		% del total	0,0%	26,5%	22,3%	3,8%	52,6%
	Casi siempre	Recuento	0	0	25	9	34
		% del total	0,0%	0,0%	8,6%	3,1%	11,7%
	Siempre	Recuento	0	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%
Total		Recuento	3	166	99	23	291
		% del total	1,0%	57,0%	34,0%	7,9%	100,0%

Nota. La tabla muestra el conteo de casos según las variables del objetivo de estudio.

En la prueba de correlación Rho de Spearman, muestra un nivel de relación de 79.1% entre las variables analizadas, lo cual muestra una relación positiva moderada.

Figura 2

Porcentaje de los casos del objetivo específico 1



Análisis e interpretación

En la distribución por disponibilidad, predomina la categoría “a veces” con 153 casos (52,6 %), seguida de “casi nunca” con 84 (28,9 %); luego “casi siempre” con 34 (11,7



%), “nunca” con 17 (5,8 %) y, en el extremo menor, “siempre” con 3 (1,0 %). Este patrón se refleja en los cruces con satisfacción: cuando la disponibilidad es “a veces”, la satisfacción se concentra en “casi nunca” (77) y “a veces” (65), con algunos casos en “casi siempre” (11); si la disponibilidad es “casi nunca”, la satisfacción se ubica mayoritariamente en “casi nunca” (73); con “casi siempre”, la satisfacción migra a “a veces” (25) y “casi siempre” (9); y en los extremos “nunca” y “siempre”, los conteos son marginales (17 y 3, respectivamente). Desde la óptica porcentual global de la satisfacción (figura), la mayor proporción se ubica en “casi nunca” (57,0 %), seguida de “a veces” (34,0 %), con “casi siempre” (7,9 %) y “nunca” (1,0 %) en los márgenes.

El coeficiente de correlación de Spearman derivado de los datos, con una magnitud de $\rho = 0,791$ (79,1 %), denota la existencia de una asociación positiva, aunque moderada, entre la disponibilidad y la satisfacción que ofrecen los servicios; en efecto, a medida que la cantidad de disponibilidad percibida se fija en niveles superiores (de "nunca" a "siempre"), las puntuaciones de satisfacción tienden a también ubicarse en niveles superiores (de "nunca" a "casi siempre"). La consideración del coeficiente de 0,791 sugiere que existe una fuerte alineación entre la disponibilidad y la satisfacción con la misma, y se reafirma su significancia estadística con el p-valor correspondiente (observándose que para $p < 0,05$ se descarta que la relación observada provenga de las posibilidades asignadas).

Aporte del investigador: Los resultados guían intervenciones que considere como la capacidad efectiva de atención verificables con tiempos máximos de tramitación y garantía del estado de tramitación, así como monitorear cada tres meses los indicadores de disponibilidad y a la satisfacción que la ciudadanía tiene respecto de los servicios. La reducción del número de casos desde niveles de disponibilidad como son “casi nunca/a veces” hacia niveles de disponibilidad de tipo “casi siempre” debería traducirse, en función del coeficiente ρ indicado, en mejoras sustantivas en la valoración que tiene la ciudadanía respecto del servicio judicial.

4.2.3. Resultados del objetivo específico 2

Objetivo: Establecer el grado de relación entre la imparcialidad y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

Tabla 6

Tabla cruzada entre la imparcialidad y la satisfacción

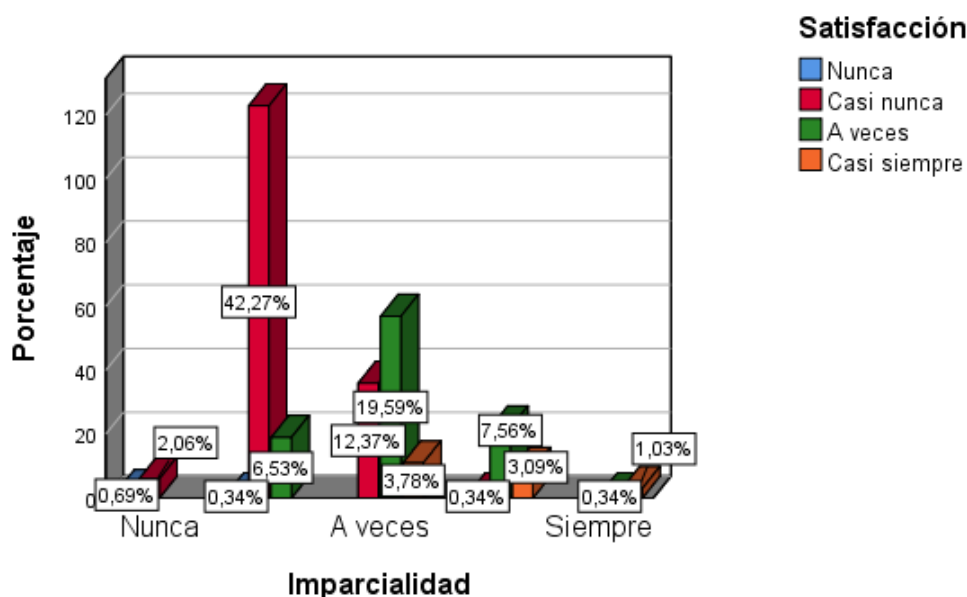
			Satisfacción				
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Total
Imparcialidad	Nunca	Recuento	2	6	0	0	8
		% del total	0,7%	2,1%	0,0%	0,0%	2,7%
	Casi nunca	Recuento	1	123	19	0	143
		% del total	0,3%	42,3%	6,5%	0,0%	49,1%
	A veces	Recuento	0	36	57	11	104
		% del total	0,0%	12,4%	19,6%	3,8%	35,7%
	Casi siempre	Recuento	0	1	22	9	32
		% del total	0,0%	0,3%	7,6%	3,1%	11,0%
Siempre	Recuento	0	0	1	3	4	
	% del total	0,0%	0,0%	0,3%	1,0%	1,4%	
Total		Recuento	3	166	99	23	291
		% del total	1,0%	57,0%	34,0%	7,9%	100,0%

Nota. La tabla muestra el conteo de casos según las variables del objetivo de estudio.

En la prueba de correlación Rho de Spearman, muestra un nivel de relación de 75.8% entre las variables analizadas, lo cual muestra una relación moderada positiva.

Figura 3

Porcentaje de los casos del objetivo específico 2



Análisis e interpretación

En el cruce imparcialidad $\times$ satisfacción ($n = 291$), el mayor volumen de casos se ubica en imparcialidad “casi nunca” con 143 registros (49,1 %), seguido por “a veces” con 104 (35,7 %); más atrás, “casi siempre” reúne 32 (11,0 %), mientras que “nunca” y “siempre” son marginales con 8 (2,7 %) y 4 (1,4 %) casos, respectivamente. Esta jerarquía se refleja en la co-ocurrencia con la satisfacción: cuando la imparcialidad es “casi nunca”, la satisfacción se concentra en “casi nunca” (123) y, en menor medida, “a veces” (19); con “a veces”, la satisfacción se distribuye principalmente entre “a veces” (57) y “casi nunca” (36), con 11 en “casi siempre”; cuando la imparcialidad es “casi siempre”, la satisfacción tiende a “a veces” (22) y “casi siempre” (9); los extremos “nunca” (2 en “nunca” y 6 en “casi nunca”) y “siempre” (3 en “casi siempre” y 1 en “a veces”) tienen peso mínimo. De acuerdo con la figura, los porcentajes confirman este orden descendente: casi nunca (49,1 %) $\rightarrow$ a veces (35,7 %) $\rightarrow$ casi siempre (11,0 %) $\rightarrow$ nunca (2,7 %) $\rightarrow$ siempre (1,4 %).

La correlación de Spearman reporta $\rho = 0,758$ (75,8 %), lo que daría lugar a una relación monótonica positiva de magnitud moderada entre la imparcialidad percibida y la satisfacción, de tal forma que a medida que la imparcialidad se sitúe en categorías más favorables la satisfacción también tenderá a estarlo. Puesto en términos sustantivos, los usuarios que perciben decisiones más justas y más libres de sesgo irían reportando sistemáticamente una mayor satisfacción.

El hallazgo aporta: la correlación obtenida orientaría intervenciones dirigidas hacia la visibilizarían y la evidencia de garantizar la imparcialidad. El incremento de estos estándares debería desplazar los casos de la categoría de “casi nunca/a veces” hacia “casi siempre” en imparcialidad percibida y, de acuerdo con el ρ hallado, traducirse en una mejora en la satisfacción ciudadana con el servicio de justicia.

4.2.4. Resultados del objetivo específico 3

Objetivo: Establecer el grado de relación entre la eficiencia judicial y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

Tabla 7

Tabla cruzada entre la eficiencia judicial y la satisfacción

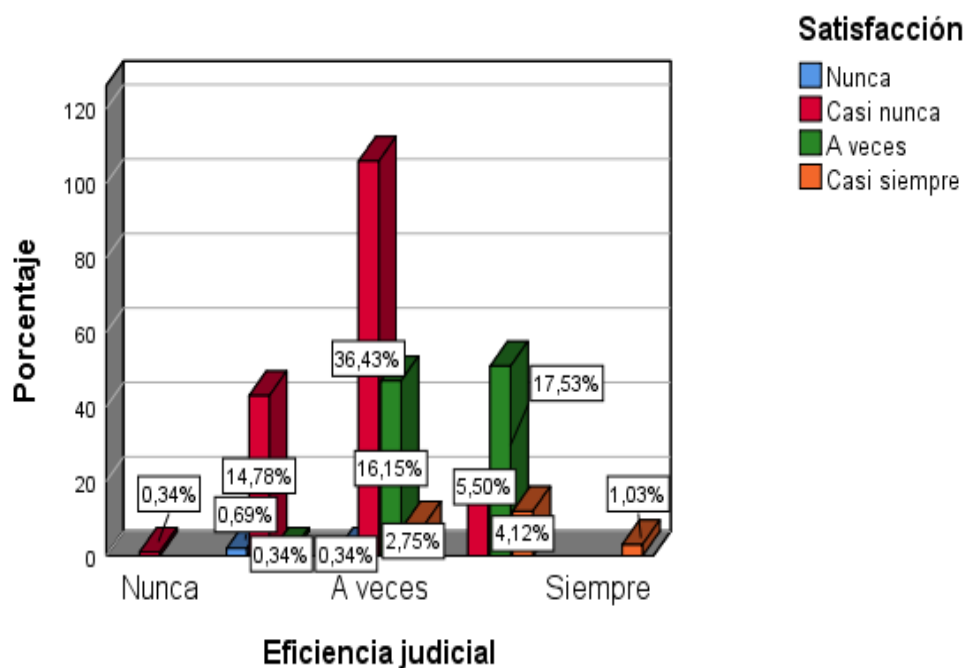
			Satisfacción				Total
			Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	
Eficiencia judicial	Nunca	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	0,3%	0,0%	0,0%	0,3%
	Casi nunca	Recuento	2	43	1	0	46
		% del total	0,7%	14,8%	0,3%	0,0%	15,8%
	A veces	Recuento	1	106	47	8	162
		% del total	0,3%	36,4%	16,2%	2,7%	55,7%
	Casi siempre	Recuento	0	16	51	12	79
		% del total	0,0%	5,5%	17,5%	4,1%	27,1%
	Siempre	Recuento	0	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	1,0%
Total	Recuento	3	166	99	23	291	
	% del total	1,0%	57,0%	34,0%	7,9%	100,0%	

Nota. La tabla muestra el conteo de casos según las variables del objetivo de estudio.

En la prueba de correlación Rho de Spearman, muestra un nivel de relación de 60.7% entre las variables analizadas, lo cual muestra una relación moderada positiva.

Figura 4

Porcentaje de los casos del objetivo específico 3



Análisis e interpretación

En la eficiencia judicial, predomina “a veces” con 162 casos (55,7 %), seguida por “casi siempre” con 79 (27,1 %); luego “casi nunca” con 46 (15,8 %); y, con pesos marginales, “siempre” 3 (1,0 %) y “nunca” 1 (0,3 %). En el cruce con satisfacción, cuando la eficiencia es “a veces” los casos se concentran en “casi nunca” (106) y “a veces” (47), con pocos en “casi siempre” (8) y “nunca” (1); si la eficiencia es “casi siempre”, la satisfacción migra hacia “a veces” (51) y “casi siempre” (12); con “casi nunca”, la satisfacción se ubica fundamentalmente en “casi nunca” (43); los extremos “nunca” (1 caso, asociado a “casi nunca”) y “siempre” (3 casos, todos en “casi siempre”) son residuales. En términos porcentuales globales de la satisfacción (figura), el orden descendente es: “casi nunca” (57,0 %), “a veces” (34,0 %), “casi siempre” (7,9 %) y “nunca” (1,0 %).

La correlación de Spearman reporta el resultado de $\rho = 0,607$ (60,7 %), lo que permite decir que hay una relación monotónica positiva moderada entre la eficiencia judicial y la satisfacción: a medida que se mejora la eficiencia (de “nunca” $\rightarrow$ “siempre”) la satisfacción tiende a situarse en categorías más altas (de “nunca” $\rightarrow$ “casi siempre”). La dirección positiva indica que mejores tiempos, menos congestión y mayor rapidez van asociados a una mayor satisfacción; la conclusión de inferencia queda consolidada cuando $p\text{-valor} < 0,05$, descartando la existencia de un patrón aleatorio.

El aporte del investigador: Los resultados apuntan a priorizar la gestión de los flujos y de los tiempos: metas de duración promedio de las audiencias y de los actos procesales, de reducción de reprogramaciones, de trazabilidad digital del expediente (alertas de plazos, notificación oportuna) o de gestión de colas con turnos y triage. Recomendando fijar SLA específicos (p. ej., “notificación en ≤ 48 h”, “audiencia dentro de ≤ 30 días”), tableros trimestrales sobre congestión y mora, así como células de mejora continua en mesa de partes-secretaría-juzgado; desplazar la distribución de “casi nunca/a veces” hacia “casi siempre” en eficiencia debería, de acuerdo al ρ reportado, elevar de modo verificable la satisfacción de los usuarios de la provincia de San Román.

4.3. Prueba de hipótesis

a) Hipótesis general

(H_0): La relación entre el acceso a la justicia y la satisfacción no es significativa en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

(H_1): La relación entre el acceso a la justicia y la satisfacción es significativa en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

b) Nivel de significancia

Si el valor $\alpha > 0.05$ se rechaza la (H_1) hipótesis alterna.

c) Prueba estadística

Tabla 8

Prueba Tau-b de Kendall de la hipótesis general

		Error estándar		Significación
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,669	,020	30,844
N de casos válidos		291		,000

Nota. Elaboración propia.

d) Resultado p-valor

La prueba estadística realizada mediante el coeficiente Tau-b de Kendall arrojó un valor de significancia aproximada (p-valor) de 0.000, según lo reportado en la tabla. Este valor es menor al nivel de significancia establecido de 0.05, lo que indica que existe evidencia estadística suficiente para evaluar la validez de las hipótesis planteadas.

e) Decisión

En función de este resultado, se rechaza la hipótesis nula (H_0), que planteaba que no existe una relación significativa, y se acepta la hipótesis alterna (H_1). Esto confirma que sí existe una relación estadísticamente significativa entre el acceso a la justicia y la satisfacción en los administrados del Poder Judicial en la Provincia de San Román.

a) Hipótesis específica 1

(H₀): La relación entre la disponibilidad y la satisfacción no es significativa en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

(H₁): La relación entre la disponibilidad y la satisfacción es significativa en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

b) Nivel de significancia

Si el valor $\alpha > 0.05$ se rechaza la (H₁) hipótesis alterna.

c) Prueba estadística**Tabla 9***Prueba Tau-b de Kendall de la hipótesis específica 1*

		Error estándar		Significación	
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,647	,023	25,418	,000
N de casos válidos		291			

Nota. Elaboración propia.

d) Resultado p-valor

La prueba estadística realizada para la hipótesis específica 1, mediante el coeficiente Tau-b de Kendall, arrojó un valor de significancia de 0.000, como se muestra en la tabla correspondiente. Este resultado es inferior al nivel de significancia establecido de 0.05, lo que indica que existe evidencia estadísticamente significativa que permite evaluar la relación entre las variables disponibilidad y satisfacción en los administrados.

e) Decisión

En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H₀) que planteaba la inexistencia de relación entre ambas variables y se acepta la hipótesis alterna (H₁). Esto confirma que sí existe una relación significativa entre la percepción de disponibilidad de los servicios judiciales y el nivel de satisfacción de los usuarios en la Provincia de San Román.

a) Hipótesis específica 2

(H₀): La relación entre la imparcialidad y la satisfacción no es significativa en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

(H₁): La relación entre la imparcialidad y la satisfacción es significativa en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

b) Nivel de significancia

Si el valor $\alpha > 0.05$ se rechaza la (H₁) hipótesis alterna.

c) Prueba estadística**Tabla 10***Prueba Tau-b de Kendall de la hipótesis específica 2*

		Error estándar		Significación
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,609	,026	21,975
N de casos válidos		291		,000

Nota. Elaboración propia.

d) Resultado p-valor

La prueba estadística aplicada mediante el coeficiente Tau-b de Kendall para evaluar la relación entre imparcialidad y satisfacción arrojó un valor de significancia de 0.000, según los resultados presentados en la tabla. Este valor es menor que el nivel de significancia establecido de 0.05, lo que indica evidencia estadística suficiente para evaluar la validez de las hipótesis formuladas.

e) Decisión

Con base en este resultado, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁), concluyéndose que existe una relación significativa entre la percepción de imparcialidad en la administración de justicia y el nivel de satisfacción de los administrados del Poder Judicial en la Provincia de San Román.

a) Hipótesis específica 3

(H₀): La relación entre la eficiencia judicial y la satisfacción no es significativa en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

(H₁): La relación entre la eficiencia judicial y la satisfacción es significativa en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.

b) Nivel de significancia

Si el valor $\alpha > 0.05$ se rechaza la (H₁) hipótesis alterna.

c) Prueba estadística**Tabla 11***Prueba Tau-b de Kendall de la hipótesis específica 3*

		Error estándar		Significación	
		Valor	asintótico ^a	T aproximada ^b	aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,465	,030	14,933	,000
N de casos válidos		291			

Nota. Elaboración propia.

d) Resultado p-valor

La prueba estadística realizada mediante el coeficiente Tau-b de Kendall para determinar la relación entre eficiencia judicial y satisfacción arrojó un valor de significancia de 0.000, tal como se indica en la tabla correspondiente. Este p-valor es menor al nivel de significancia establecido de 0.05, lo que proporciona evidencia estadística suficiente para proceder con la contrastación de hipótesis.

e) Decisión

En base a este resultado, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁), concluyéndose que existe una relación significativa entre la percepción de eficiencia en el servicio judicial y el nivel de satisfacción de los administrados del Poder Judicial en la Provincia de San Román.

4.4. Discusión de resultados

El resultado de la prueba realizada acerca de la relación entre el acceso a la justicia y la satisfacción de los administrados del Poder Judicial en la Provincia de San Román, mostró una fuerte correlación positiva (0.832) y significativa ($p = 0.000$). Este resultado coincide con lo presentado por Pezo et al. (2024), un estudio que ha encontrado que en el sur del Perú subsisten grandes limitaciones para acceder a la justicia, especialmente debido a barreras económicas, sociales y jurídicas. Sin embargo, este estudio ha mostrado también que la forma en que los ciudadanos han llegado a acceder al sistema les ha permitido tener una mejor valoración porque se sostiene que un acceso adecuado, sin obstáculos y sin perjuicios, se manifiesta como un importante determinante de la satisfacción ciudadana. Otros hallazgos que apoyan estos resultados han sido los hallazgos de Rodríguez (2024) quienes para el caso argentino analizan la implementación de políticas públicas frente a la violencia mediática. Aunque se han seguido desarrollando normativamente los fundamentos que le pueden dar cabida, Rodríguez puso de relieve que la falta de una implementación efectiva de estas políticas impediría el acceso a la justicia real para las víctimas, y nos decantan que, de igual forma que se manifiesta este estudio, no es suficiente la existencia de canales formales a la hora del acceso a la justicia a la vez que no se acompañen de la existencia de métodos que garanticen una atención accesible, pronta y eficaz. La satisfacción de la ciudadanía con la justicia queda, en este sentido, fuertemente condicionada y atada a un hecho que no sólo radica en la reconversión normativa de los derechos, sino que queda expuestos por su realización tangible en los hechos cotidianos.

La propia labor de Morocco (2023) en el Distrito Judicial de Puno, sobre el uso del Chatbot-PJ como hilo de orientación judicial, corroborará la propia conclusión en dirección a la afirmación de que el acceso a la justicia terminará influyendo en la propia satisfacción de los usuarios. El autor resalta que los litigantes que valieron este recurso mostraron una



valoración positiva de su propia experiencia, en particular en lo que respecta a la rapidez de la información y la capacidad de las partes de manejar sus procesos. Esta evidencia empírica sirve para complementar el resultado del actual estudio, mostrando que mecanismos eficaces, en este caso tecnológicos, favorecen que la percepción de un sistema judicial ágil, próximo y adaptado a las necesidades y costumbres del ciudadano.

El hallazgo de una correlación positiva alta (0.791) entre la disponibilidad de los servicios judiciales y la satisfacción de los administrados está respaldado por el trabajo de Olmedo y Fuentes (2024), quienes hicieron un análisis de la defensoría pública penal en el Estado de Guanajuato, México. En los resultados de su estudio encontraron que una correcta distribución de defensores públicos y su presencia concreta en las regiones determina que los administrados tuvieran una percepción mucho mejor del sistema de justicia. Este antecedente se compadece de la presente indagación en el sentido de corroborar que la presencia institucional visible, conjuntamente con la atención, de forma continua, puede potenciar la confianza y la satisfacción de las personas.

Siguiendo esta línea, Chango et al. (2024) comprobaron en su revisión sobre acceso a la justicia de mujeres víctimas de violencia de género que las barreras estructurales, tales como el escaso personal formativo y la incapacidad para la atención de forma continua, limitan considerablemente las posibilidades de hacer efectivos sus derechos. Por otro lado, la carencia de los servicios, los disponibles y los servicios sensibles al contexto social, provocan frustración, revictimización y descontento hacia el sistema. La relación obtenida en este estudio entre la disponibilidad y la satisfacción sugiere la idea de que el acceso no necesita ser eminentemente formal, sino que debe quedar en un acceso operativo y humano mediante la presencia de los recursos reales.

El trabajo de Hallasi (2022), sobre la gestión del talento humano en defensores públicos de Puno, pronosticó que disponer de personal jurídico adecuado y con las



condiciones laborales ideales mejora la calidad del servicio del trabajo y la calidad de la percepción del servicio por parte del usuario. En esta línea de investigación, la relación significativa que prevalece en el presente estudio pone de Relieve que la falta de cobertura oportuna y la no adecuada respuesta institucional ejercen un impacto negativo sobre las experiencias del administrado. Por lo tanto, garantizar la disponibilidad de recursos humanos suficientes y comprometidos no solamente compromete una exigencia de la gestión pública, sino que también deviene un eje necesario para la satisfacción de los usuarios.

El resultado que evidencia una correlación positiva alta (0.758) entre la imparcialidad del sistema judicial y la satisfacción de los administrados coincide con lo analizado por Muñoz (2024) en su estudio sobre el acceso a la justicia de trabajadoras de la maquila en El Salvador; dada la escasa imparcialidad en la actuación judicial, sobre todo cuando se está ante situaciones de despido arbitrario, produce una gran sensación de desprotección y hace la confianza del sistema judicial muy frágil. Dicha coincidencia con los resultados del presente estudio permite afirmar que la imparcialidad en la toma de decisiones, el trato igualitario y la objetividad de la actuación jurisdiccional para los usuarios y usuarias son determinantes en la valoración que realizan los administrados.

De modo complementario, desde su enfoque hacia un modelo educativo transformador en Derecho Penal, García y Vivar (2024) reflejan que la educación de los profesionales orientados hacia una práctica del derecho comprometida con la ética y la objetividad tiene efectos directos sobre una mejora del acceso a la justicia, especialmente en situaciones donde se producen desigualdades; lo que tiene concordancia con el resultado de la investigación que se encuentra en camino, en el que la imparcialidad fue identificada como una de las dimensiones que aumenta la valoración del sistema por parte del ciudadano. En este sentido la imparcialidad, además de mantener esa consideración de



principio jurídico fundamental, se proyecta como una expectativa de la sociedad de la que depende de manera directa la percepción de legitimidad.

También, Martin (2024), en su revisión sobre las obligaciones estatales que emanan de la Convención de Belém do Pará, entendía que presentar imparcialidad en los procesos judiciales es una de las principales formas de generar revictimizaciones de las mujeres en contextos de violencias. Si bien su investigación se centraba en la violencia de género específicamente, su conclusión con los datos aquí obtenidos es que la neutralidad judicial es determinante para realizar el derecho de acceso a la justicia y propiciar la satisfacción con el sistema. Así, los datos de este estudio son consistentes con los hallados en cuanto que, cuando los administrados perciben un trato justo y objetivo, su satisfacción aumenta considerablemente y, por ello, se establece una mejor relación entre ciudadanía y justicia.

El hallazgo que evidencia una correlación positiva moderada (0.607) entre el grado de eficiencia de la actuación judicial y el grado de satisfacción que los administrados expresan de la labor de los órganos de justicia tiene relación con lo que expone Gutiérrez (2024) en su evaluación de la percepción que los ciudadanos tenían del sistema de justicia penal de Juliaca, el cual manifestaba que un porcentaje elevado de la población conocía el hecho de que el servicio judicial como ineficiente, debiendo también tener claro que esta percepción negativa incidía considerablemente en su valoración general del sistema de la justicia penal, lo cual se articula con los resultados del estudio que aquí se presenta, en cuanto confirma que los administrados tienden a tener valoraciones positivas en función de los servicios que prestan los órganos de justicia, pero en la medida que el administrado percibe en los procesos judiciales el tránsito de los mismos y la ejecución de los plazos, así como una gestión funcional de la justicia. En definitiva, la satisfacción del administrado tiene que ver con la forma que se percibe la eficiencia del servicio que prestan los órganos de administración.



A su vez, Bernuz y García (2022), en su estudio sobre el acceso a la justicia restaurativa en Aragón (España), exponían que a pesar de contar con un régimen jurídico óptimo, la menor transferencia de casos hacia los servicios de mediación penal ponía de manifiesto una poca eficacia operativa del sistema, pues una falta de la efectividad de la aplicación de los mecanismos existentes generaba insatisfacción en las víctimas, así como una compatibilidad con los resultados que arrojaba San Román, pues una eficacia judicial percibida incompleta tiene incidencia en la valoración del sistema y pone de manifiesto la necesidad de un reforzamiento de los mecanismos de resolución eficaz como previa necesaria para obtener una satisfacción del usuario.

Por su parte, Huancapaza (2024), en el análisis del acceso a la justicia de los trabajadores despedidos del Perú, advertía que a pesar de que muchas resoluciones resultaban ser favorables, la falta de ejecución en los tiempos requeridos debilitaba la confianza de los ciudadanos en el sistema judicial. Esta afirmación es concordante con la investigación realizada, al evidenciar que la percepción de eficiencia judicial no depende en exclusiva de la eventual emisión de fallos, sino de su cumplimiento efectivo en un plazo razonable. En consecuencia, la noción de la eficiencia judicial se reitera como uno de los diversos factores potencialmente determinantes en la construcción de la percepción de satisfacción del ciudadano con respecto a los servicios de justicia.

De la mano de los análisis estadísticos realizados y de la discusión mantenida con estudios anteriores, el presente estudio ofrece evidencia empírica sólida de la relación existente entre el acceso a la justicia y la percepción de satisfacción de los justiciables del Poder Judicial en la provincia de San Román. El descubrimiento de vínculos positivos y significativos entre las dimensiones básicas disponibilidad, imparcialidad y eficiencia en la justicia y la percepción de satisfacción de los usuarios permite afirmar que la calidad de la experiencia judicial no depende exclusivamente del diseño normativo, sino de cómo se



lleva a la práctica, es decir, de cómo se operacionaliza a partir de actuaciones concretas, perceptibles y accesibles para los interesados. A diferencia de aquellas corrientes que limitan su interés hacia la estructura normativa o bien hacia la labor estrictamente dogmática del derecho, la investigación que nos ocupa mantiene un planteamiento funcional y contextualizado para abordar el sistema judicial a partir de la experiencia del administrado, ya no sólo como titular de derechos, sino también como protagonista que evalúa de forma directa el funcionamiento de la justicia.

Pero también, nos permite introducir la visión de que la satisfacción ciudadana no ha de considerarse como un aspecto adyacente, sino como un idóneo indicador para valorar la legitimidad y la efectividad del sistema judicial. Esta aportación cobra especial interés a la hora de orientar las políticas institucionales hacia una justicia en la que el usuario tenga un peso específico, a partir de una justicia en que la accesibilidad material, la equidad procesal y la celeridad en la respuesta sean pilares fundamentales. En este sentido, los resultados importantes no sólo proporcionan soporte teórico para justificar la necesidad de reformar los mecanismos de atención y de gestión al interior de los órganos jurisdiccionales, sino que también proporcionan insumos concretos para la elaboración de intervenciones estratégicas encaminadas a fomentar la confianza de los ciudadanos en la justicia.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El objetivo general de la investigación estuvo determinado a conocer el grado de relación que existe entre el acceso a la justicia y la satisfacción de los administrados del Poder Judicial en la provincia de San Román durante el año 2024; y para efecto de tal, se calculó el coeficiente Rho de Spearman, cuyo resultado arrojó un valor de 0.832 lo cual indica una correlación positiva alta entre las dos variables; de igual forma, la contrastación de la hipótesis planteada con la prueba Tau-b de Kendall mostró un nivel de significancia de 0.000, menor que el umbral de 0.05, confirmándose con ello que existe una correlación estadísticamente significativo; por consiguiente, se concluye que un acceso efectivo, igualitario y oportuno a los servicios judiciales afecta directamente en el hecho de que los administrados se expresen en términos favorables del sistema, lo que muestra la necesidad de mejorar en cobertura, orientar y atender durante los procesos judiciales como condiciones necesarias y indispensables para hablar de legitimidad institucional.

SEGUNDA: El primer objetivo específico estuvo dirigido a establecer el grado de relación entre la disponibilidad y la satisfacción de los administrados del Poder Judicial; el análisis realizado, haciendo uso del coeficiente Rho de Spearman, dio una correlación de 0.791, lo que muestra una relación positiva alta. De igual forma, la contrastación de hipótesis mediante la prueba Tau-b de Kendall dio un nivel de significancia de 0.000, inferior al límite previamente establecido, lo que da cuenta de la existencia de una relación significativa con ambas variables. En ese sentido, se concluye que cuando los administrados perciben que los servicios judiciales están accesibles, disponibles de forma oportuna y con presencia institucional, su nivel de satisfacción se incrementa

de forma notable, resaltándose así la importancia de garantizar presencia en el sistema judicial local, así como también la cantidad de recursos suficientes.

TERCERA: El segundo objetivo específico consistió en establecer el grado de relación entre la imparcialidad y la satisfacción de los administrados del Poder Judicial. Mediante el coeficiente Rho de Spearman se obtuvo una correlación de 0.758, lo que indica una relación positiva alta. La prueba Tau-b de Kendall reveló un valor de 0.000, menor al nivel de significancia de 0.05, confirmando así una relación significativa. Lo cual concluye que la percepción de imparcialidad en las actuaciones judiciales fortalece la confianza de los ciudadanos en el sistema, por lo que garantizar decisiones justas, objetivas y transparentes es fundamental para elevar la credibilidad institucional y la satisfacción de los usuarios.

CUARTA: El tercer objetivo específico fue establecer el grado de relación entre la eficiencia judicial y la satisfacción en los administrados del Poder Judicial. El coeficiente Rho de Spearman arrojó una correlación de 0.607, que representa una relación positiva moderada. A su vez, la contrastación de hipótesis mediante la prueba Tau-b de Kendall mostró un p-valor de 0.000, inferior al umbral de significancia, indicando que la relación es estadísticamente significativa. Lo cual concluye que una mayor eficiencia en la tramitación de casos y cumplimiento de plazos incide favorablemente en la percepción del usuario, demostrando que la justicia tardía continúa siendo percibida como una forma de denegación del derecho.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. En base a la conclusión general, que evidenció una alta correlación positiva, se aconseja a la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de San Román incentivar políticas para mejorar un acceso inclusivo y equitativo al sistema judicial y ello puede concretarse a través de la simplificación de los procedimientos, el fortalecimiento de los canales de atención al usuario, la formación del personal con un tipo de atención centrado en las personas y la implementación de módulos de asesoramiento judicial gratuito en las zonas periféricas, medidas que ayudarían a disminuir las barreras del acceso y a aumentar la confianza pública en el sistema de justicia.

SEGUNDA. Una vez considerada la relación positiva alta entre la disponibilidad del servicio judicial y la satisfacción de los usuarios, se recomienda a la Oficina de Administración Distrital del Poder Judicial el reforzamiento de la organización y distribución del trabajo del personal, así como la disponibilidad de los medios materiales, por la finalidad de asegurar una atención constante y suficiente en todas las áreas del trámite. Esta sugerencia permitiría limitar las vacantes de atención en el servicio judicial, mejorar la capacidad de respuesta institucional y mejorar la experiencia de los administrados. Así mismo, se recomienda ampliar el horario de la orientación jurídica y poder fortalecer la atención que se brinda de manera remota a través de las plataformas digitales, sobre todo en los momentos de mayor afluencia, con la finalidad de que los administrados puedan identificar una presencia continuada y accesible del sistema constantemente.

TERCERA. Dado que la imparcialidad aparece una relación positiva alta con la satisfacción del usuario, se recomienda a la Oficina de Control de la



Magistratura (OCMA) y a los jefes de las unidades de ética judicial potenciar las acciones de supervisión, evaluación y formación continuada en ética, objetividad y conducta procesal que están destinadas a los jueces y al personal jurisdiccional. De la misma forma, se recomienda reforzar los mecanismos de denuncia y de transparencia que permiten que los ciudadanos puedan conocer sus derechos y los criterios objetivos de resolución, con la finalidad de ayudar a reforzar la percepción de una justicia imparcial y confiable.

CUARTA. Dado que se encontró una relación positiva moderada entre la eficiencia judicial y la satisfacción del usuario, se recomienda al Jefe de la Unidad de Planificación y Desarrollo del Distrito Judicial de San Román elaborar un plan de mejora de los tiempos procesales que contemple el uso intensivo de herramientas tecnológicas, la automatización de procesos y una adecuada gestión de la carga procesal. Asimismo, se sugiere aplicar indicadores de rendimiento por juzgado y promover prácticas de seguimiento permanente de los plazos procesales, lo cual incrementaría la agilidad y la calidad del servicio judicial, favoreciendo así la percepción de eficiencia por parte de la ciudadanía.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alemán, S. (2012). *Derechos humanos y acceso a la justicia: Teoría y práctica en América Latina*. Editorial Jurídica.
- Babbie, E. R. (2020). *The practice of social research*. Cengage Au.
- Ballestas, M. Á. (2024). Revisión temática del acceso a la justicia ambiental: Adelantos doctrinales en el panorama internacional y en Colombia. *Investigación y Acción*, 4(1), 58–78. <https://doi.org/10.15648/invefor.v4i1.4134>
- Banco Mundial. (2021). *Legal institutions and access to justice in developing countries: A global perspective*. World Bank.
- Bernuz, M. J., & García, A. (2022). acceso de las víctimas a la justicia restaurativa en la Comunidad Autónoma de Aragón. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 58, 238–267. <https://doi.org/10.71296/raap.36>
- Bertoni, E. (2019). *Eficiencia judicial y acceso a la justicia: Un estudio comparado*. Revista de Derecho Comparado, 23(2), 55-72. <https://doi.org/10.2221/rdc.2019.004>
- Bertoni, E. (2019). *Reformas judiciales y su impacto en la eficacia del sistema judicial*. Editorial Temis.
- Bourdieu, P. (1991). *La distinción: Criterio y bases sociales del juicio*. Editorial Siglo XXI.
- Chango, C. B., Mora, L. P., Cuñas, I. A., & Vicuña, V. E. (2024). Barreras que enfrentan las víctimas de violencia de género en el acceso a la justicia [Barriers faced by victims of gender-based violence in accessing justice]. *Verdad y Derecho. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 3(especial4), 121–127. <https://doi.org/10.62574/kc8b1p36>
- Comisión Internacional de Juristas (CIJ). (2018). *El derecho de acceso a la justicia: Un análisis comparado*. CIJ.
- Cordero, D. (2016). *Acceso a la justicia y su impacto en la satisfacción de los administrados: Un estudio comparado*. Editorial Jurídica Latinoamericana.
- Cordero, D. (2020). *Acceso a la justicia en la era digital: Retos y oportunidades*. Editorial Jurídica Latinoamericana.



- Crawford, J. (2007). *The Right to Defense in Criminal Justice: International Standards and Perspectives*. Oxford University Press.
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Dancey, C. P., & Reidy, J. (2007). *Statistics without maths for psychology*. Pearson Education.
- De Vellis, R. F. (2017). *Scale development: Theory and applications* (4th ed.). SAGE Publications.
- Defensoría del Pueblo. (2020). *Informe sobre acceso a la justicia en el Perú: Avances y desafíos*. Defensoría del Pueblo.
- Dworkin, R. (1977). *Taking Rights Seriously*. Harvard University Press.
- Fowler, F. J. (2014). *Survey research methods* (5th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Galanter, M. (1974). *Why the "Haves" Come Out Ahead: Speculations on the Limits of Legal Change*. *Law & Society Review*, 9(1), 95-160.
- García, A., & Vivar, J. (2024). Enseñanza transformadora del Derecho Penal con sentido humano para el acceso a la justicia. La experiencia del modelo en el Tecnológico de Monterrey. *Revista Llapanchikpaq Justicia*, 231–262. <https://doi.org/10.51197/lj.v6i9.1054>
- Garzón, M. (2015). *Acceso a la justicia en América Latina: Desafíos y propuestas*. Editorial Jurídica Latinoamericana.
- Garzón, M. (2016). *Transparencia y acceso a la justicia: Un estudio comparado*. Editorial Jurídica.
- Garzón, M. (2019). *La asistencia jurídica gratuita y su impacto en la justicia social*. Editorial Porrúa.
- Garzón, M. (2019). *Satisfacción en la percepción de justicia: Un análisis crítico*. Editorial Porrúa.



- George, D., & Mallery, P. (2019). *IBM SPSS Statistics 26 Step by Step*. Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9780429056765>
- Gutierrez, M. J. (2024). *Percepción ciudadana sobre el acceso a la justicia penal y la eficacia del sistema judicial en el Distrito de Juliaca – 2023* [Tesis de grado, Universidad Andina Néstor Cáceres Velasquez].
<https://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/686>
- Hallasi, L. K. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario/ria del Centro Emergencia Mujer en Comisaría Puno, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/16060>
- Hallasi, M. Y. (2022). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de los defensores públicos, dirección distrital de defensa pública y acceso a la justicia Región Puno 2022* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Del Altiplano].
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20084>
- Hernández, R. (2008). *La justicia efectiva: El acceso y la tutela judicial en la práctica*. Editorial Temis.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
<https://dlwqtxtslxzle7.cloudfront.net/104637680/>
- Hirschl, R. (2004). *Toward Juristocracy: The Origins and Consequences of the New Constitutionalism*. Harvard University Press.
- Huancapaza, J. E. (2024). El acceso a la justicia de los trabajadores cesados irregularmente en la década de 1990 y los beneficios resarcitorios en la actualidad. *Revista Llapanchikpaq Justicia*, 279–306. <https://doi.org/10.51197/lj.v6i8.973>
- Instituto de Defensa Legal (IDL). (2022). *La corrupción judicial en el Perú: Informe de la situación en provincias*. IDL.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2022). *Estudio Nacional sobre Acceso a la Justicia en el Perú 2022*. INEI.
- Jimenez, M. H., & Jimenez, D. Y. (2024). *Derecho administrativo y acceso a la información pública, de acuerdo a los operadores de justicia del Distrito Judicial de Puno, 2024*



[Tesis de grado, Universidad José Carlos Mariátegui].
<https://hdl.handle.net/20.500.12819/3379>

Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Foundations of behavioral research* (4th ed.). Wadsworth.

Lleellish, Y. I. (2024). Explorando el acceso a la justicia: perspectivas de las personas con discapacidad en el marco de las Reglas de Brasilia. *Revista Llapanchikpaq Justicia*, 189–217. <https://doi.org/10.51197/lj.v6i8.967>

Lomax, R. , & Hahs-Vaughn, D. (2012). *Statistical Concepts* (Vol. 3).

López, J. (2017). *La digitalización del sistema judicial: Desafíos y oportunidades*. Revista de Derecho y Sociedad, 45(2), 123-135.

López, M. (2011). *Derechos Humanos y Juicio Justo: Principios y Garantías del Derecho Penal*. Editorial Jurídica.

López, M. (2017). *La satisfacción de los usuarios del sistema judicial: Indicadores de calidad y acceso*. Revista de Derecho y Sociedad, 45(2), 67-84.

MacKinnon, C. A. (1987). *Feminism Unmodified: Discourses on Life and Law*. Harvard University Press.

Malhotra, N. K. (2019). *Marketing research: An applied orientation* (7th ed.). Pearson.

Martin, C. (2024). Obligaciones en materia de acceso a la justicia y reparación (Artículo 7 f y g de la Convención de Belém do Pará). *Revista Electrónica Instituto de Investigaciones Jurídicas y Sociales A. L. Gioja*, 33, 264–342. <https://doi.org/10.62169/rg.i33.1122>

Méndez, J. (2015). *Desigualdad y acceso a la justicia: Implicaciones en la satisfacción de los administrados*. Editorial Temis.

Méndez, J. (2015). *Desigualdad, discriminación y justicia: Teoría y práctica judicial*. Editorial Temis.

Mendoza, R. (2017). *Justicia abierta: Nuevas tendencias en la gestión judicial*. Editorial Jurídica Latinoamericana.

Michaels, R. (2018). *Access to Justice: Social and Legal Approaches*. Routledge.



- Morocco, A. L. (2023). *El acceso a la justicia a través del uso del aplicativo Chatbot-Pj de los litigantes de la Corte Superior de Justicia de Puno - 2023* [Tesis de grado, Universidad Nacional Del Altiplano]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/20961>
- Muñoz, E. P. (2024). Derecho de acceso a la justicia de las mujeres trabajadoras en sector maquila. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 2(4), 73–88. <https://doi.org/10.5377/csh.v2i4.17713>
- Observatorio Judicial de Puno. (2023). *Informe sobre la corrupción judicial en la provincia de San Román*. Observatorio Judicial de Puno.
- OECD. (2020). *Digital Government Review of Estonia: Leading the Digital Transformation of the Public Sector*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264305470-en>
- Olmedo, R. F., & Fuentes, J. D. (2024). Acceso efectivo a la justicia y no discriminación. El caso de la defensoría pública penal en el Estado de Guanajuato. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(6). <https://doi.org/10.56712/latam.v5i6.3000>
- Ortega, C. (2024). Acceso a la justicia: ¿derecho humano o mercancía? *Estudios En Derecho a La Información*, 55–72. <https://doi.org/10.22201/ijj.25940082e.2024.18.18335>
- Pérez, J. (2016). *Confianza y legitimidad en el sistema judicial: Un análisis de los factores determinantes*. Editorial Jurídica Latinoamericana.
- Pérez, J. (2018). *Desigualdades sociales y acceso a la justicia: Un análisis comparado*. *Revista de Derecho Social*, 10(2), 56-72.
- Pérez, J. (2018). *Tribunales especializados: La evolución de la justicia en América Latina*. *Revista de Derecho Procesal*, 12(3), 65-85.
- Pezo, O., Choque, Y. K., & Calle, D. M. (2024). Las Rutas y Dinámicas Sociales de las Necesidades Jurídicas y el acceso a la Justicia para la Gestión de Conflictos en el Sur del Perú. *Derecho Global. Estudios Sobre Derecho y Justicia*, 9(26: Marzo-Junio), 201–221. <https://doi.org/10.32870/dgedj.v9i26.713>
- Rawls, J. (1971). *A Theory of Justice*. Belknap Press.



- Rodriguez, M. F. (2024). Violencia mediática: políticas públicas, casos y acceso a la justicia en Argentina. *Cuestiones de Género: De La Igualdad y La Diferencia*, 19, 461–495. <https://doi.org/10.18002/cg.i19.8253>
- Rossi, P. H., Wright, J. D., & Anderson, A. B. (2013). *Handbook of Survey Research*. Prensa académica.
- Sánchez, F. (2015). *La especialización judicial en América Latina: Un modelo de éxito*. Editorial Porrúa.
- Sánchez, F. (2016). *El acceso a la justicia en contextos de pobreza: Desafíos y soluciones*. Editorial Jurídica.
- Sandel, M. (1996). *Justice: What's the Right Thing to Do?* Farrar, Straus and Giroux.
- Santos, B. de S. (2012). *Toward a New Legal Common Sense: Law, Globalization, and Emancipation*. Routledge.
- Santos, B. de S. (2014). *El Derecho a la Defensa en la Práctica Judicial: Una Perspectiva Crítica*. Editorial Temis.
- Santos, B. de S. (2014). *Toward a New Legal Common Sense: Law, Globalization, and Emancipation*. Routledge.
- Tobin, J. (2009). *Technology and Access to Justice: The Role of IT in Modernizing Legal Systems*. *International Journal of Law and Information Technology*, 17(3), 253-276. <https://doi.org/10.1093/ijlit/eap010>
- Torres, A. (2017). *Reformas judiciales en Colombia: Avances y desafíos en la eficiencia del sistema*. *Revista Latinoamericana de Derecho*, 28(1), 42-58.
- Transparencia Internacional. (2021). *Índice de Percepción de la Corrupción 2021: Perú*. Transparencia Internacional.
- Tyler, T. (2003). *Legitimacy and Criminal Justice: An International Perspective*. Oxford University Press.
- Tyler, T. (2006). *Why People Obey the Law*. Princeton University Press.
- World Justice Project. (2020). *Índice de Estado de Derecho 2020*. World Justice Project.



APÉNDICES



Apéndice 1 Matriz de Consistencia

TÍTULO: Acceso a la justicia y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024

Enfoque: Cuantitativo. **Método:** Deductivo. **Tipo:** Básica. **Nivel:** Correlacional. **Diseño:** No experimental-transversal **Técnica:** Encuesta **Instrumento:** Cuestionario

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema general ¿Existe relación entre el acceso a la justicia y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024? Problemas específicos PE1. ¿Cuál es la relación entre la disponibilidad y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024? PE2. ¿Cuál es la relación entre la imparcialidad y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024? PE3. ¿Cuál es la relación entre la eficiencia judicial y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024?	Hipótesis general La relación entre el acceso a la justicia y la satisfacción es significativa en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024. Hipótesis específicas HE1. La relación entre la disponibilidad y la satisfacción es significativa en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024. HE2. La relación entre la imparcialidad y la satisfacción es significativa en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024. HE3. La relación entre la eficiencia judicial y la satisfacción es significativa en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.	Objetivo general Determinar el grado de relación entre el acceso a la justicia y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024. Objetivos específicos OE1. Establecer el grado de relación entre la disponibilidad y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024. OE2. Establecer el grado de relación entre la imparcialidad y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024. OE3. Establecer el grado de relación entre la eficiencia judicial y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024.	3. Acceso a la justicia El acceso a la justicia se refiere a la capacidad de los individuos para obtener una resolución legal efectiva y equitativa ante la ley, sin importar su estatus social, económico, cultural o geográfico. Es un derecho fundamental que asegura la igualdad ante la ley y la posibilidad de defender los derechos humanos. 4. Satisfacción La satisfacción se refiere al grado en que las expectativas de una persona son cumplidas por un servicio o experiencia, en este caso, la justicia. Un sistema judicial que satisface a sus usuarios es aquel que les proporciona respuestas eficaces, justas y oportunas.	1.1. Disponibilidad 1.2. Imparcialidad 1.3. Eficiencia judicial 2.1. Calidad de servicio 2.2. Resultados obtenidos 2.3. Confianza en el sistema	1.1.1. Casos atendidos en juzgados 1.1.2. Centros de asistencia legal gratuita 1.1.3. programación de audiencias 1.2.1. Imparcialidad en decisiones judiciales 1.2.2. Casos resueltos sin apelaciones 1.2.3. Denuncias por corrupción 1.3.1. Casos resueltos dentro del plazo legal 1.3.2. Expedientes digitalizados en el sistem 1.3.3. Casos archivados por falta de seguimiento 2.1.1. Claridad en la información 2.1.2. Usuarios satisfechos con la atención 2.1.3. Cumplimiento de los plazos trámite 2.2.1. Satisfacción con resultado de su caso 2.2.2. Casos que cumplen con la expectativa 2.2.3. Percepción de justicia en los resultados 2.3.1. Honestidad del sistema judicial 2.3.2. Transparencia en los casos 2.3.3. Seguridad en el sistema judicial



Apéndice 2 Instrumentos

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ DE JULIACA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

I. INTRODUCCIÓN

Buenos días, soy estudiante de la UANCV, facultad de Ciencias jurídicas y políticas, escuela profesional de Derecho, con el objetivo de conocer la relación entre el acceso a la justicia y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024. Solicitamos su colaboración llenando esta encuesta, marcando con una "X" la respuesta de su elección. Le agradecemos de antemano su cooperación.

II. INDICACIONES

Aparecen a continuación las afirmaciones, juzgue la frecuencia de cada ítem planteado. Use la siguiente escala de puntuación (1,2,3,4,5) y marque con una "X" la alternativa correcta:

1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre

N.º	ÍTEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	VARIABLE 1: ACCESO A LA JUSTICIA					
Dimensión 1: Disponibilidad						
1	Los casos que requieren atención especializada en los juzgados son resueltos de manera oportuna y eficaz	1	2	3	4	5
2	Existen suficientes centros de asistencia legal gratuita en mi localidad para acceder a la justicia de manera adecuada.	1	2	3	4	5
3	El tiempo de espera para la programación de audiencias judiciales es adecuado y razonable.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Imparcialidad						
4	Considero que las decisiones judiciales en mi caso o en casos similares son tomadas de manera imparcial y justa.	1	2	3	4	5
5	Los casos judiciales en los que he estado involucrado han sido resueltos sin necesidad de apelaciones por presunta parcialidad.	1	2	3	4	5
6	El sistema judicial local maneja adecuadamente las denuncias de corrupción, sin afectar la imparcialidad de los procesos.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Eficiencia judicial						
7	La mayoría de los casos en los que he estado involucrado o he observado son resueltos dentro del plazo legal establecido.	1	2	3	4	5
8	El sistema judicial de la provincia cuenta con una digitalización adecuada de expedientes, lo que facilita el acceso a la información.	1	2	3	4	5



9	Los casos judiciales se archivan frecuentemente por falta de seguimiento o caducidad, lo que afecta la eficiencia del sistema.	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN						
Dimensión 1: Calidad de servicio						
10	La información proporcionada durante el proceso judicial es clara, comprensible y fácil de acceder.	1	2	3	4	5
11	Estoy satisfecho con la atención brindada por el personal judicial durante todo el proceso.	1	2	3	4	5
12	Los plazos prometidos para la realización de cada trámite judicial se cumplen de manera adecuada.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Resultados obtenidos						
13	Estoy satisfecho con el resultado obtenido en mi caso judicial.	1	2	3	4	5
14	Los resultados de los casos en los que he estado involucrado cumplen con mis expectativas como solicitante.	1	2	3	4	5
15	Considero que los resultados de los casos son justos y apropiados según la ley.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Confianza en el sistema						
16	Confío en que el sistema judicial actúa con honestidad y en beneficio de la justicia.	1	2	3	4	5
17	Percibo que el sistema judicial maneja los casos de manera transparente y abierta.	1	2	3	4	5
18	Siento seguridad al utilizar el sistema judicial, tanto en la protección de mis derechos como en la confidencialidad de mi caso.	1	2	3	4	5

“MUCHAS GRACIAS”

Anexo 3: pruebas de correlación

Correlaciones

			Acceso a la justicia	Satisfacción
Rho de Spearman	Acceso a la justicia	Coefficiente de correlación	1,000	,645**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	291	291
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,645**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	291	291

Correlaciones

			Disponibilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Disponibilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	291	291
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	291	291

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

Correlaciones

			Imparcialidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Imparcialidad	Coefficiente de correlación	1,000	,670**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	291	291
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,670**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	291	291

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

Correlaciones

			Eficiencia judicial	Satisfacción
Rho de Spearman	Eficiencia judicial	Coefficiente de correlación	1,000	,549**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	291	291
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	291	291

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



Apéndice 4 Validez de Instrumentos con la firma del experto

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: **MAMANI TICONA LEONEL**
2. Cargo e institución donde labora: **LEONEL MAMANI & ABOGADOS ASOCIADOS**
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Acceso a la justicia y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San. Román, 2024
4. Autor del instrumento: Jhon Efraim Espejo Vilca

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80 %

Lugar y fecha: Juliaca, 02 de junio del 2025.

Firma del experto

DNI N°: 41695868

Cel.: 946721283

Leonel Mamani Ticona
ABOGADO
CAP 2390



Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: *Condori Mamani Redyn Edinho*
2. Cargo e institución donde labora: *Especialista legal en la Municipalidad Azangoro.*
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Acceso a la justicia y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024
4. Autor del instrumento: Jhon Efraim Espejo Vilca

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores las dimensiones				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

Lugar y fecha: Juliaca, *06 de junio del 2025*

Firma del experto

DNI N°: *46 6267 99*

Cel.: *93170 1956*



Redyn E. Condori Mamani
ABOGADO
CAP: 7347



Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: *MAMAN: CAHUA Gregorio*
2. Cargo e institución donde labora: *Perito - Ministerio Público (Fiscalía de la Nación)*
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Acceso a la justicia y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024
4. Autor del instrumento: Jhon Efraim Espejo Vilca

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos - científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE:

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85 %

Lugar y fecha: Juliaca, *02 de junio del 2025*

Firma del experto

DNI N°: *01343341*
Cel.: *993059569*



Gregorio Mamani Cahu
ABOGADO
CAA 11312



Apéndice 5 Matriz de datos

Acceso a la justicia y la satisfacción en los administrados del poder judicial en la Provincia de San Román, 2024																													
Acceso a la justicia												Satisfacción								Var 1	Var 2	Dim 1	Dim 2	Dim 3	V1	V2	D1	D2	D3
Nº	Disponibilidad			Imparcialidad			Eficiencia			Calidad			Resultados			Confianza													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18											
1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	22	25	7	7	8	2	3	2	2	3	
2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	29	9	9	11	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	27	9	8	9	3	3	3	3	3	
4	3	3	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	24	21	8	7	9	3	2	3	2	3	
5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	30	34	10	10	10	3	4	3	3	3	
6	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	43	40	14	15	14	5	4	5	5	5	
7	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	31	29	9	11	11	3	3	3	4	4	
8	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	33	31	12	10	11	4	3	4	3	4	
9	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	24	22	8	8	8	3	2	3	3	3	
10	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	31	32	10	10	11	3	4	3	3	4	
11	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	31	33	11	10	10	3	4	4	3	3	
12	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	20	21	7	7	6	2	2	2	2	2	
13	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	33	10	12	11	4	4	3	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	35	34	12	12	11	4	4	4	4	4	
15	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	30	10	11	9	3	3	3	4	3	
16	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	38	32	13	12	13	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	27	33	9	9	9	3	4	3	3	3	
18	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	25	25	9	8	8	3	3	3	3	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	35	31	12	12	11	4	3	4	4	4	
20	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	23	24	7	7	9	3	3	2	2	3	
21	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	26	22	10	8	8	3	2	3	3	3	
22	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	22	24	7	7	8	2	3	2	2	3	
23	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	29	9	9	11	3	3	3	3	4	
24	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	27	9	8	9	3	3	3	3	3	
25	3	3	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	24	19	8	7	9	3	2	3	2	3	
26	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	30	34	10	10	10	3	4	3	3	3	
27	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	43	40	14	15	14	5	4	5	5	5	
28	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	31	29	9	11	11	3	3	3	4	4	
29	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	33	31	12	10	11	4	3	4	3	4	
30	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	24	22	8	8	8	3	2	3	3	3	
31	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	31	32	10	10	11	3	4	3	3	4	
32	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	31	33	11	10	10	3	4	4	3	3	
33	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	20	21	7	7	6	2	2	2	2	2	
34	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	33	10	12	11	4	4	3	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	35	34	12	12	11	4	4	4	4	4	
36	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	30	10	11	9	3	3	3	4	3	
37	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	38	32	13	12	13	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	27	33	9	9	9	3	4	3	3	3	
39	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	25	25	9	8	8	3	3	3	3	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	35	33	12	12	11	4	4	4	4	4	
41	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	23	25	7	7	9	3	3	2	2	3	
42	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	26	22	10	8	8	3	2	3	3	3	
43	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	22	24	7	7	8	2	3	2	2	3	
44	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	29	9	9	11	3	3	3	3	4	
45	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	27	9	8	9	3	3	3	3	3	
46	3	3	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	24	19	8	7	9	3	2	3	2	3	
47	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	30	34	10	10	10	3	4	3	3	3	
48	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	43	40	14	15	14	5	4	5	5	5	
49	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	31	29	9	11	11	3	3	3	4	4	
50	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	33	31	12	10	11	4	3	4	3	4	
51	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	24	22	8	8	8	3	2	3	3	3	
52	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	31	32	10	10	11	3	4	3	3	4	
53	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	31	33	11	10	10	3	4	4	3	3	
54	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	20	21	7	7	6	2	2	2	2	2	
55	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	33	10	12	11	4	4	3	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	35	34	12	12	11	4	4	4	4	4	
57	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	30	30	10	11	9	3	3	3	4	3	
58	2	3	4	3	2	2	2	4	4	3	2	3	2	2	2	2	4	3	26	23	9	7	10	3	3	3	2	3	
59	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	3	5	4	29	29	8	11							



71	2	5	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	4	5	28	27	10	8	10	3	3	3	3	3
72	3	4	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2	4	4	21	22	9	5	7	2	2	3	2	2
73	3	3	4	1	2	2	2	4	4	2	2	3	1	1	3	2	3	2	25	19	10	5	10	3	2	3	2	3
74	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	13	12	4	4	5	1	1	1	1	2
75	3	5	4	5	5	2	2	4	5	3	3	3	2	3	3	3	5	4	35	29	12	12	11	4	3	4	4	4
76	2	2	2	1	2	3	2	3	3	3	1	2	1	1	2	2	3	4	20	19	6	6	8	2	2	2	2	3
77	2	3	3	3	3	5	3	4	4	2	4	2	2	2	3	4	5	3	30	27	8	11	11	3	3	3	4	4
78	2	3	3	1	1	4	2	4	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	23	21	8	6	9	3	2	3	2	3
79	3	3	3	4	3	4	2	4	3	3	1	3	1	1	2	2	4	5	29	22	9	11	9	3	2	3	4	3
80	2	4	2	1	2	3	2	3	3	1	3	1	1	2	1	3	4	4	22	19	8	6	8	2	2	3	2	3
81	3	4	3	1	2	4	4	4	3	3	2	1	3	2	2	4	5	28	25	10	6	12	3	3	3	2	4	3
82	3	4	4	4	4	3	4	3	5	2	3	3	2	2	2	2	4	3	34	23	11	11	12	4	3	4	4	4
83	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	2	1	3	2	3	4	4	26	26	9	8	9	3	3	3	3	3
84	3	2	3	3	2	3	2	4	4	3	2	2	1	1	2	3	2	4	26	20	8	8	10	3	2	3	3	3
85	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	4	2	1	3	2	4	3	23	23	8	6	9	3	3	3	2	3
86	3	4	4	3	3	2	4	3	5	3	3	3	2	2	2	2	5	5	31	27	11	8	12	3	3	4	3	4
87	2	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2	1	2	4	16	16	4	5	7	2	2	1	2	2
88	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	1	2	2	3	4	3	27	23	10	8	9	3	3	3	3	3
89	2	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	3	19	18	6	5	8	2	2	2	2	3
90	1	3	2	3	3	3	4	3	4	3	1	1	1	2	2	1	4	2	26	17	6	9	11	3	2	2	3	4
91	2	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	2	1	2	2	3	4	4	32	25	9	10	13	4	3	3	3	4
92	2	4	4	3	2	5	2	4	5	3	4	3	2	3	3	2	4	3	31	27	10	10	11	3	3	3	3	4
93	3	4	4	3	2	4	2	4	2	3	1	3	1	2	2	2	4	5	28	23	11	9	8	3	3	4	3	3
94	3	4	3	4	3	2	2	3	2	3	2	4	1	2	1	2	4	5	26	24	10	9	7	3	3	3	3	2
95	2	3	2	1	2	2	2	1	2	3	1	3	2	1	2	2	3	2	17	19	7	5	5	2	2	2	2	2
96	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	24	22	7	8	9	3	2	2	3	3
97	2	4	4	4	3	2	3	3	5	3	3	3	2	3	3	2	5	4	30	28	10	9	11	3	3	3	3	4
98	1	4	2	2	1	2	2	2	4	3	1	2	1	1	3	1	3	4	20	19	7	5	8	2	2	2	2	3
99	3	2	3	4	3	2	4	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	28	22	8	9	11	3	2	3	3	4
100	1	3	2	3	2	3	4	3	3	1	1	2	1	1	2	2	3	4	24	17	6	8	10	3	2	2	3	3
101	2	3	2	1	2	2	4	3	2	2	2	3	1	1	3	1	4	4	21	21	7	5	9	2	2	2	2	3
102	2	4	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	1	2	1	3	3	5	25	24	7	8	10	3	2	3	2	3
103	3	3	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	29	25	9	9	11	3	3	3	3	4
104	2	2	3	1	1	3	4	3	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	21	17	7	5	9	2	2	2	2	3
105	3	2	4	1	2	2	3	4	4	4	3	1	3	2	1	2	4	4	25	22	9	5	11	3	2	3	2	4
106	1	2	4	4	3	3	3	3	3	3	1	2	1	1	2	3	4	4	26	21	7	10	9	3	2	2	3	3
107	3	3	3	3	1	3	3	4	4	2	1	3	2	2	2	3	3	5	27	23	9	7	11	3	3	3	2	4
108	1	1	1	1	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	16	14	3	6	7	2	2	1	2	2
109	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	2	4	1	2	2	3	4	3	25	24	7	8	10	3	2	2	3	3
110	3	2	3	4	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	1	3	4	4	24	22	8	8	8	3	2	3	3	3
111	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	3	4	18	20	5	7	6	2	2	2	2	2
112	1	2	1	2	1	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	3	4	18	21	4	6	8	2	2	1	2	3
113	2	4	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	4	4	22	20	8	6	8	2	2	3	2	3
114	2	5	3	3	4	2	4	3	5	2	2	3	2	2	3	2	4	3	31	23	10	9	12	3	3	3	3	4
115	3	4	2	1	3	3	3	2	4	3	2	3	1	1	2	3	3	4	25	22	9	7	9	3	2	3	2	3
116	2	4	5	4	3	2	3	4	5	2	3	3	2	2	2	3	3	4	32	24	11	9	12	4	3	4	3	4
117	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	4	2	25	20	9	7	9	3	2	3	2	3
118	1	2	1	1	3	2	2	3	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	16	16	4	6	6	2	2	1	2	2
119	2	3	3	2	1	3	2	2	4	3	1	4	1	2	2	2	4	2	22	21	8	6	8	2	2	2	2	3
120	3	4	3	4	3	2	2	3	5	3	3	2	1	2	3	3	4	4	29	25	10	9	10	3	3	3	3	3
121	2	3	1	3	3	3	2	2	4	2	2	2	2	1	2	1	4	4	23	20	6	9	8	3	2	2	3	3
122	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	4	19	17	6	6	7	2	2	2	2	2
123	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	4	19	15	5	5	9	2	2	2	2	3
124	2	4	5	3	2	3	4	3	5	3	3	3	1	2	2	3	4	3	31	24	11	8	12	3	3	4	3	4
125	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	22	20	8	6	8	2	2	3	2	3
126	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	4	15	18	6	4	5	2	2	2	1	2
127	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	27	26	9	8	10	3	3	3	3	3
128	2	3	4	3	1	2	4	4	3	3	1	3	1	3	2	1	3	4	26	21	9	6	11	3	2	3	2	4
129	2	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	18	17	6	4	8	2	2	2	1	3
130	2	4	4	3	3	3	2	3	5	3	2	3	1	2	3	3	4	4	29	25	10	9	10	3	3	3	3	3
131	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	16	16	4	4	8	2	2	1	1	3
132	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	1	2	4	20	16	5	6	9	2	2	2	2	3
133	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	3	19	20	6	5	8	2	2	2	2	3
134	2	5	3	4	4	2	2	4	4	3	3	4	1	2	2	2	4	3	30	24	10	10	10	3	3	3	3	3
135	2	5	3	3	4	3	4	4	5	4	4	2	1	2	2	3	4	5	33	27	10	10	13	4	3	3	3	4
136	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	3	15	14	4	5	6	2	2	1	2	2
137	2	3	2	3	2	3	3	2	4	2	1	2	1	2	2	2	3	4										



146	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	2	1	2	2	3	5	4	30	25	10	11	9	3	3	3	4	3
147	2	3	4	3	2	3	2	4	3	3	2	3	1	1	2	2	4	3	26	21	9	8	9	3	2	3	3	3
148	2	3	3	2	1	2	4	4	2	3	1	2	1	1	2	2	3	4	23	19	8	5	10	3	2	3	2	3
149	1	4	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	22	16	8	7	7	2	2	3	2	2
150	2	4	3	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	2	4	4	23	23	9	5	9	3	3	3	2	3
151	2	2	2	1	2	3	2	2	4	2	1	3	1	1	2	2	3	2	20	17	6	6	8	2	2	2	2	3
152	2	3	4	4	2	4	2	3	5	3	2	3	2	2	1	3	3	3	29	22	9	10	10	3	2	3	3	3
153	2	2	3	1	2	3	3	4	2	3	1	4	1	1	3	3	4	4	22	24	7	7	6	9	2	3	2	3
154	2	2	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	1	2	2	2	3	4	26	22	7	10	9	3	2	2	3	3
155	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	1	2	1	2	2	1	3	3	20	18	7	5	8	2	2	2	2	3
156	2	3	3	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	20	19	8	5	7	2	2	3	2	2
157	2	3	4	3	2	2	2	4	3	3	2	2	1	2	2	3	4	3	25	22	9	7	9	3	2	3	2	3
158	2	4	2	1	3	4	3	3	4	2	1	3	2	2	1	2	4	4	26	21	8	8	10	3	2	3	3	3
159	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	3	1	1	2	1	3	3	17	17	5	5	7	2	2	2	2	2
160	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	1	2	2	2	4	4	30	25	10	9	11	3	3	3	3	4
161	2	4	5	3	4	3	3	3	5	3	2	2	2	3	2	2	3	5	32	24	11	10	11	4	3	4	3	4
162	3	3	3	1	2	4	2	4	4	3	1	4	1	2	2	2	4	2	26	21	9	7	10	3	2	3	2	3
163	1	2	2	2	1	3	1	2	4	2	2	2	1	1	2	1	1	4	18	16	5	6	7	2	2	2	2	2
164	1	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	1	2	2	3	4	5	26	27	8	8	10	3	3	3	3	3
165	2	2	2	1	2	4	4	3	4	3	1	3	1	2	1	2	3	4	24	20	6	7	11	3	2	2	2	4
166	1	4	2	1	1	3	3	3	3	2	2	3	1	1	2	1	3	4	21	19	7	5	9	2	2	2	2	3
167	2	3	2	1	3	3	4	3	3	2	1	2	1	2	3	2	4	3	24	20	7	7	10	3	2	2	2	3
168	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	4	19	17	7	6	6	2	2	2	2	2
169	3	3	4	1	2	4	2	3	4	3	2	3	1	2	1	3	4	3	26	22	10	7	9	3	2	3	2	3
170	2	4	3	3	2	2	2	3	4	3	1	2	1	2	2	3	3	4	26	21	9	8	9	3	2	3	3	3
171	2	5	5	4	4	4	3	3	5	3	2	4	1	3	3	2	5	4	35	27	12	12	11	4	3	4	4	4
172	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	25	22	8	8	9	3	2	3	3	3
173	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	1	3	1	2	3	3	2	2	25	19	7	9	9	3	2	2	3	3
174	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	15	18	4	5	6	2	2	1	2	2
175	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	16	12	5	5	6	2	1	2	2	2
176	2	4	2	2	1	2	4	3	2	2	1	3	1	2	2	2	3	4	22	20	8	5	9	2	2	3	2	3
177	2	4	3	3	2	2	2	3	4	3	1	3	1	1	2	2	3	4	25	20	9	7	9	3	2	3	2	3
178	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	20	17	6	6	8	2	2	2	2	3
179	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	4	13	16	3	5	5	1	2	1	2	2
180	2	3	4	4	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	2	4	5	26	24	9	9	8	3	3	3	3	3
181	2	4	3	4	3	3	2	3	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3	28	24	9	10	9	3	3	3	3	3
182	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	4	4	18	22	7	5	6	2	2	2	2	2
183	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	2	4	3	30	23	10	9	11	3	3	3	3	4
184	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	1	3	2	1	2	2	3	3	24	21	8	10	6	3	2	3	3	2
185	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	18	18	6	6	6	2	2	2	2	2
186	3	4	2	2	3	2	4	2	3	3	1	3	1	1	1	2	4	3	25	19	9	7	9	3	2	3	2	3
187	1	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	16	14	4	5	7	2	2	1	2	2
188	2	1	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	3	17	13	5	4	8	2	2	1	2	3
189	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	18	16	4	6	8	2	2	1	2	3
190	2	4	3	3	4	2	3	2	5	4	2	3	2	3	3	2	4	3	28	26	9	9	10	3	3	3	3	3
191	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	1	2	2	2	4	3	30	23	10	9	11	3	3	3	3	4
192	1	3	2	2	2	2	3	4	4	2	1	2	1	1	2	3	4	3	23	19	6	6	11	3	2	2	2	4
193	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	4	1	1	2	2	3	4	23	21	6	8	9	3	2	2	3	3
194	2	3	2	1	2	3	2	3	3	2	2	2	1	1	3	1	4	3	21	19	7	6	8	2	2	2	2	3
195	2	4	2	2	1	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	3	4	21	17	8	6	7	2	2	3	2	2
196	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	2	2	2	3	4	18	21	6	6	6	2	2	2	2	2
197	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	4	2	17	21	6	4	7	2	2	2	1	2
198	1	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	1	4	2	17	20	5	4	8	2	2	2	2	3
199	2	4	4	3	3	2	2	4	5	3	2	3	1	2	2	3	4	3	29	23	10	8	11	3	3	3	3	4
200	1	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	20	17	6	6	8	2	2	2	2	3
201	2	3	2	2	1	2	3	1	3	1	1	3	1	1	2	2	4	4	19	19	7	5	7	2	2	2	2	2
202	2	3	2	1	3	2	4	2	4	2	1	2	1	1	2	2	2	4	23	17	7	6	10	3	2	2	2	3
203	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	1	3	1	1	2	2	3	3	28	20	9	8	11	3	2	3	3	4
204	1	2	2	3	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	4	18	21	5	6	7	2	2	2	2	2
205	2	2	2	2	2	2	3	1	4	2	1	2	1	2	2	1	3	3	20	17	6	6	8	2	2	2	2	3
206	2	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	3	4	24	22	9	7	8	3	2	3	2	3
207	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	1	3	1	2	2	3	4	4	20	22	8	5	7	2	2	3	2	2
208	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	22	20	7	7	8	2	2	2	2	3
209	3	4	3	3	1	2	3	3	3	2	1	3	1	1	2	2	3	4	25	19	10	6	9	3	2	3	2	3
210	2	3	1	1	1	3	4	3	2	2	1	3	1	2	2	2	4	2	20	19	6	5	9	2	2	2	2	3
211	3	5	3	5	4	4	3	3	5	3	2	3	1	2	3	3	4	3	35	24	11	13	11	4	3	4	4	4
212	3	4	3	3	1	2	4	4	3	3	1	3	2	2	2													



221	2	3	3	1	2	2	2	2	4	2	1	3	1	1	2	2	3	4	21	19	8	5	8	2	2	3	2	3
222	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	1	2	2	2	3	4	26	21	9	7	10	3	2	3	2	3
223	3	4	2	2	2	4	2	3	2	2	1	3	2	1	2	2	4	4	24	21	9	8	7	3	2	3	2	
224	1	2	3	3	3	2	2	3	4	3	1	2	2	2	2	1	2	3	22	18	6	8	8	2	2	2	3	
225	2	3	3	3	2	4	4	3	3	4	2	2	1	2	2	3	4	5	27	25	8	9	10	3	3	3	3	
226	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	13	16	4	5	4	1	2	1	2	
227	2	3	2	1	1	3	2	3	3	3	1	3	2	2	2	2	4	2	20	21	7	5	8	2	2	2	3	
228	1	3	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	2	19	16	7	5	7	2	2	2	2	
229	3	4	5	4	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	3	2	5	3	30	25	12	9	9	3	3	4	3	
230	1	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	2	4	18	19	6	5	7	2	2	2	2	
231	2	2	3	3	1	3	4	3	3	3	1	3	2	2	2	3	4	4	24	24	7	7	10	3	3	2	3	
232	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	1	2	2	2	3	3	25	22	9	7	9	3	2	3	3	
233	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3	21	18	4	8	9	2	2	1	3	
234	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	1	2	2	3	5	32	23	10	10	12	4	3	3	4	
235	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	1	2	1	1	1	2	3	2	21	15	6	7	8	2	2	2	3	
236	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	1	3	1	2	2	2	3	2	22	19	9	6	7	2	2	3	2	
237	3	3	3	3	4	2	2	4	5	3	3	3	2	2	2	3	4	3	29	25	9	9	11	3	3	3	4	
238	2	4	4	4	2	4	2	3	4	4	3	2	2	2	2	3	5	5	29	28	10	10	9	3	3	3	3	
239	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	3	2	1	2	2	3	5	28	24	10	8	10	3	3	3	3	
240	3	5	5	4	4	3	4	3	5	2	3	3	2	2	3	3	5	5	36	28	13	11	12	4	3	4	4	
241	1	3	3	2	1	2	2	4	2	3	1	3	1	2	2	2	4	3	20	21	7	5	8	2	2	2	3	
242	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	1	3	1	2	2	2	2	4	24	20	8	7	9	3	2	3	2	
243	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	4	3	20	20	6	6	8	2	2	2	3	
244	2	3	3	3	1	2	4	4	3	4	2	2	2	3	2	2	4	4	25	25	8	6	11	3	3	3	2	
245	3	5	4	4	2	4	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	5	5	33	30	12	10	11	4	3	4	4	
246	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	16	14	4	5	7	2	2	1	2	
247	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	1	2	2	1	3	2	3	2	20	19	7	5	8	2	2	2	3	
248	2	4	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	5	20	21	8	5	7	2	2	3	2	
249	2	4	3	4	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	1	2	3	4	27	21	9	8	10	3	2	3	3	
250	2	4	2	3	1	4	3	3	2	3	1	3	1	1	3	1	3	4	24	20	8	8	8	3	2	3	3	
251	2	3	3	1	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	22	20	8	6	8	2	2	3	2	
252	2	3	3	2	1	2	3	3	4	2	1	3	1	1	2	2	3	3	23	18	8	5	10	3	2	3	2	
253	3	5	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	5	5	36	31	13	12	11	4	3	4	4	
254	2	3	2	1	2	2	3	4	4	2	1	2	1	2	3	1	4	3	23	19	7	5	11	3	2	2	4	
255	1	3	3	3	1	2	4	3	2	3	1	2	1	2	3	2	4	4	22	22	7	6	9	2	2	2	3	
256	1	1	3	3	3	3	4	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	4	23	16	5	9	9	3	2	2	3	
257	2	3	3	1	2	3	3	3	4	2	1	2	1	2	1	3	4	24	18	8	6	10	3	2	3	2	3	
258	2	3	3	4	1	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	27	21	8	8	11	3	2	3	4	
259	3	5	5	3	5	4	3	4	3	3	2	4	2	3	2	3	5	5	35	29	13	12	10	4	3	4	3	
260	2	4	3	1	3	2	3	3	4	2	2	3	1	2	1	2	4	4	25	21	9	6	10	3	2	3	2	
261	2	5	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	1	2	2	2	5	5	32	25	10	10	12	4	3	3	4	
262	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	1	1	2	4	2	18	17	7	6	5	2	2	2	2	
263	2	3	3	1	1	3	4	3	4	2	1	3	1	2	3	2	4	4	24	22	8	5	11	3	2	3	2	
264	3	3	2	3	1	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	1	4	3	21	21	8	7	6	2	2	3	2	
265	2	4	3	4	2	2	4	3	5	3	3	3	2	2	3	2	5	4	29	28	9	8	12	3	3	3	4	
266	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	1	3	4	19	17	4	7	8	2	2	1	2	
267	2	2	3	3	1	3	4	3	3	3	1	3	2	2	2	3	4	4	24	24	7	7	10	3	3	2	3	
268	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	1	2	2	2	3	3	25	22	9	7	9	3	2	3	2	
269	1	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	3	21	18	4	8	9	2	2	1	3	
270	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	2	1	2	2	3	5	32	23	10	10	12	4	3	3	4	
271	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	1	2	1	1	1	2	3	2	21	15	6	7	8	2	2	2	3	
272	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	1	3	1	2	2	2	3	2	22	19	9	6	7	2	2	3	2	
273	3	3	3	3	4	2	2	4	5	3	3	3	2	2	2	3	4	3	29	25	9	9	11	3	3	3	4	
274	2	4	4	4	2	4	2	3	4	4	3	2	2	2	2	3	5	5	29	28	10	10	9	3	3	3	3	
275	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	3	2	1	2	2	3	5	28	24	10	8	10	3	3	3	3	
276	3	5	5	4	4	3	4	3	5	2	3	3	2	2	3	3	5	5	36	28	13	11	12	4	3	4	4	
277	1	3	3	2	1	2	2	4	2	3	1	3	1	2	2	2	4	3	20	21	7	5	8	2	2	2	3	
278	2	2	4	2	3	2	3	2	4	3	1	3	1	2	2	2	2	4	24	20	8	7	9	3	2	3	2	
279	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	2	4	3	20	20	6	6	8	2	2	2	3	
280	2	3	3	3	1	2	4	4	3	4	2	2	2	3	2	2	4	4	25	25	8	6	11	3	3	3	2	
281	3	5	4	4	2	4	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	5	5	33	30	12	10	11	4	3	4	4	
282	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	16	14	4	5	7	2	2	1	2	
283	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	1	2	2	1	3	2	3	2	20	19	7	5	8	2	2	2	3	
284	2	4	2	1	2	2	2	2	3	3	1	3	1	1	3	1	3	5	20	21	8	5	7	2	2	3	2	
285	2	4	3	4	2	2	3	4	3	2	2	3	2	1	2	2	3	4	27	21	9	8	10	3	2	3	3	
286	2	4	2	3	1	4	3	3	2	3	1	3	1	1	3	1	3	4	24	20	8	8	8	3	2	3	3	
287	2	3	3	1	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	3	3	22	20	8	6	8	2	2	3	2	
288	2	3	3	2	1	2	3	3	4	2	1	3	1	1	2	2	3	3	23	18	8	5	10	3	2	3	2	
289	3	5	5	4	3	5	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	5	5										



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 06/02/2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JHON EFRAIM ESPEJO VILCA

Dirección: Urbanización: aeropuerto I II y tercera etapa - JULIACA

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70488895

Teléfono: 972 794 626 email: efraeev@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS

Escuela Profesional o Mención: DERECHO

Título o Grado Académico a optar: ABOGADO

Asesor: Mgtr. LUIS CHAYÑA AGUILAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐

Tesis ☒

Trabajo de Suficiencia Profesional ☐

Trabajo Académico ☐

Título: ACCESO A LA JUSTICIA Y LA SATISFACCIÓN EN LOS ADMINISTRADOS DEL PODER JUDICIAL
EN LA PROVINCIA DE SAN ROMÁN, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Garantías procesales, imparcialidad, legalidad penal, proporcionalidad.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Titulo ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, la opción **"internacional"** goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐

Internacional

☒

Nacional

Línea de investigación: DERECHO PÚBLICO - P05

Firma de Autor



huella digital

06 DE FEBRERO DEL 2026

Fecha