

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

Maestría en Administración con Mención en Gerencia Empresarial



Tesis

**Impacto de la implementación del módulo de atención al usuario – MAU en
la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Corte
Superior De Justicia De Lambayeque 2025**

para obtener el grado académico de:

Maestro(a) en Administración con Mención en Gerencia Empresarial

Autor(a):

Bach. Arce Villalobos Jacqueline Anabel

Bach. Ramos Herrera Jhon Deivis

Asesora:

Dra. Angela Yanina Castro Espinoza

<https://orcid.org/0000-0002-0287-6060>

Lambayeque, Perú

2026

Impacto de la implementación del módulo de atención al usuario – MAU en la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios de la corte superior de justicia de Lambayeque 2025

Bach. Arce Villalobos Jacqueline
Autora

Bach. Ramos Herrera Jhon Deivis
Autor

Dra. Angela Yanina Castro Espinoza
Asesora

Tesis presentada para optar el grado académico de:

Maestro(a) en administración con mención en gerencia empresarial

Aprobado por:

Dr. ALBERTO NOÉ ROSILLO ALBERCA
Presidente del jurado

Dra. YASMY FIORELLA CASTAÑEDA VASQUEZ
Secretaria del jurado

Dra. GEORGINA JULY CAMPOS DELGADO
Vocal del jurado

Lambayeque, 2026



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS – UNIDAD DE POSTGRADO

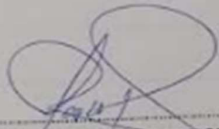
Siendo las 10:00 a.m. del día 16 de Abril del 2026, en la sala de sustentaciones de la FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES de la UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, se reunieron los miembros de jurado designados mediante Resolución N° 0740-2025-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 3 de abril de 2026 conformado por:

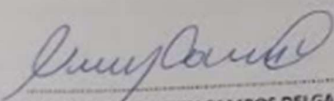
PRESIDENTE:	DR. NOE ALBERTO ROSILLO ALBERCA
SECRETARIO (A):	DRA. YASMY FIORELLA CASTAÑEDA VASQUEZ
VOCAL	DRA. GEORGINA JULY CAMPOS DELGADO
ASESOR	DRA. ANGELA YANINA CASTRO ESPINOZA

Con la finalidad de evaluar la tesis titulada IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO MAU, EN LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE, 2024", presentado por los tesisistas ARCE VILLALOBOS JACQUELINE ANABEL y RAMOS HERRERA JHON DEIVIS, sustentación que es autorizada mediante Resolución N°0391-2026-UNPRG-FACEAC-D/JAM de fecha 13 de abril de 2026.

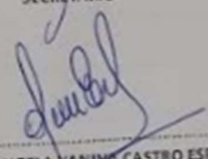
El presidente del jurado autorizó el acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas en forma total y expresa o parcial por el (los) sustentante (s) quien obtuvo 18 Puntos que equivale al calificativo Muy Bueno. En consecuencia, el (la) sustentante queda apto (a) o no apto (a) para obtener el grado académico de MAESTRO(A) EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Siendo las 11:30 horas del mismo día se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.


DR. NOE ALBERTO ROSILLO ALBERCA
PRESIDENTE


DRA. GEORGINA JULY CAMPOS DELGADO
VOCAL


DRA. YASMY FIORELLA CASTAÑEDA VASQUEZ
SECRETARIO


DRA. ANGELA YANINA CASTRO ESPINOZA
ASESOR

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Dra. Angela Yanina Castro Espinoza usuario revisor de:

Tesis	☒
Trabajo de Suficiencia Profesional	☐
Trabajo Académico	☐

Titulado Impacto de la implementación del módulo de atención al usuario – MAU en la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios de la corte superior de justicia de Lambayeque 2024.

Cuyos autores son:

Bach. Arce Villalobos Jacqueline con DNI° 42743216 y Bach. Ramos Herrera Jhon Deyvis con DNI° 42446370, declaro que la evaluación realizada por el Programa informático, ha arrojado un porcentaje de similitud 17%, verificables en el Resumen del Reporte Automatizado de similitudes que se acompaña.

La suscrita analizó y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibo Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.



Lambayeque, 18 de octubre del 2025

Dra. Angela Yanina Castro Espinoza
DNI°: 41594984
ASESORA

Defina la modalidad con [X]

Adjuntar

- *Reporte Automatizado de similitudes*
- *Recibo Digital*

INFORME FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	19%	13%	13%
ÍNDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRINCIPALES

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
9	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
10	eprints.unisbank.ac.id Fuente de Internet	1%
11	Submitted to Universidad Internacional Isabel I de Castilla Trabajo del estudiante	1%
12	www.enfoquederecho.com Fuente de Internet	1%


Dra. Angela Yanina Castro Espinoza
DNI°: 41594984
ASESORA

13	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.uteq.edu.ec Fuente de Internet	1 %
15	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 15 words
 Excluir bibliografía Activo



Dra. Angela Yanina Castro Espinoza
DNI°: 41594984
ASESORA



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: JACQUELINE ARICE VILLALOBOS
Título del ejercicio: INFORME FINAL ASESORIAS FACEAC
Título de la entrega: INFORME FINAL
Nombre del archivo: INFORME_FINAL_MAU.docx
Tamaño del archivo: 4.28M
Total páginas: 30
Total de palabras: 5.725
Total de caracteres: 32.478
Fecha de entrega: 27-ene-2026 01:35p.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2865001118



Derechos de autor 2026 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Dra. Angela Yanina Castro Espinoza
DNI°: 41594984
ASESORA

Índice General

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD	3
Índice General	7
Índice de Tablas	9
Dedicatoria	10
Agradecimiento	11
Resumen	12
Abstract	13
I. Introducción	14
II. Diseño Teórico	19
2.1 Antecedentes de la Investigación	19
2.2. Base Teórica	22
2.2.1. Teoría de la eficiencia administrativa	22
2.2.2. Marco normativo legal	25
2.2.3. Usuario judicial	28
2.2.4. Usuario judicial MAU.	29
2.2.5. Teoría de la satisfacción- SERVQUAL	29
III. Diseño Metodológico	34
3.1 Tipo de Investigación	34
3.2 Diseño de Contrastación	34
3.3 Población, Muestra y Muestreo Población	35
3.4 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos	37
3.5 Procesamiento y Análisis de Datos	39
IV. Resultados y discusión	40
4.1. Resultados	40
4.2. Discusión de resultados	53
V. Conclusiones y recomendaciones	56
5.1 Conclusiones	56
5.2 Recomendaciones	58
REFERENCIAS	60
ANEXOS	63
Anexo A. Cuestionario	63

Anexo B. Alpha de Cronbach	66
Anexo C. Matriz de consistencia.....	64
Anexo E: Reporte de atenciones del primer semestre	68
Anexo F: Validación por juicio de expertos	70
Anexo G: Evidencia fotográfica	85

Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel de Eficiencia Administrativa del MAU -----	40
Tabla 2. Media por Dimensión de Eficiencia Administrativa -----	41
Tabla 3. Nivel de Satisfacción del Usuario -----	42
Tabla 4. Medias por dimensiones de la satisfacción del usuario según el modelo SERVQUAL -----	43
Tabla 5.Indicadores de satisfacción global del cliente -----	44
Tabla 6.Correlación entre Variables -----	45
Tabla 7. Modelo de Regresión-----	45
Tabla 8. Resultados generales de las variables analizadas -----	46

Dedicatoria

“A Mariano Joaquín y Jhon Diego, por ser el motor que impulsa
nuestras vidas y por enseñarnos el verdadero amor”

Agradecimiento

“A Clara, Marina, Magdoyri y Feliberto, nuestros padres, por guiarnos en el día a día, hacia el éxito”

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar el impacto de la eficiencia administrativa del Módulo de Atención al Usuario (MAU) en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, 2025. El estudio fue de tipo aplicado, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 377 usuarios, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado de 40 ítems, validado por juicio de expertos y con adecuada confiabilidad. Los resultados evidenciaron que la eficiencia administrativa presenta un nivel moderado (media = 3.31), al igual que la satisfacción del usuario (media = 3.26). Asimismo, se identificó una relación positiva muy alta entre ambas variables ($\rho = 0.863$), lo que indica que una mejora en los procesos administrativos incrementa significativamente la satisfacción del usuario. El análisis de regresión determinó que la eficiencia administrativa explica el 77.6% de la variabilidad en la satisfacción del usuario ($R^2 = 0.776$). Se concluye que el MAU constituye una estrategia efectiva para mejorar la atención al usuario en el sistema judicial, aunque aún presenta oportunidades de mejora para alcanzar niveles óptimos de desempeño.

Palabras clave: *Eficiencia administrativa, satisfacción del usuario, atención al usuario, gestión pública, sistema judicial*

Abstract

The objective of this research was to analyze the impact of the administrative efficiency of the User Service Module (MAU) on user satisfaction at the Superior Court of Justice of Lambayeque in 2025. The study was applied in nature, with a quantitative approach, a non-experimental design, and a correlational level. The sample consisted of 377 users, selected through non-probabilistic convenience sampling. Data were collected using a structured questionnaire of 40 items, validated by expert judgment and with adequate reliability. The results showed that administrative efficiency reached a moderate level (mean = 3.31), as did user satisfaction (mean = 3.26). Likewise, a very high positive relationship was identified between both variables ($p = 0.863$), indicating that improvements in administrative processes significantly increase user satisfaction. The regression analysis determined that administrative efficiency explains 77.6% of the variability in user satisfaction ($R^2 = 0.776$). It is concluded that the MAU constitutes an effective strategy to improve user service within the judicial system, although there are still opportunities for improvement to achieve optimal performance levels.

Keywords: *Administrative efficiency, user satisfaction, user service, public management, judicial system*

I. Introducción

El sistema de justicia enfrenta actualmente importantes desafíos relacionados con la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios, factores que influyen directamente en el acceso oportuno y efectivo a la justicia. A nivel internacional, diversos países han implementado estrategias orientadas a mejorar la atención al ciudadano dentro de las instituciones judiciales, incorporando herramientas tecnológicas y mecanismos de gestión orientados al usuario. En España, se han desarrollado las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC), las cuales combinan atención presencial y digital mediante el sistema LexNET, permitiendo a los ciudadanos presentar documentos y realizar consultas en línea. Este sistema ha contribuido a reducir los tiempos de atención en aproximadamente un 40%, según Jiménez-Asensio (2019). No obstante, investigaciones posteriores señalan que aún persisten brechas en el acceso a estos servicios, especialmente en zonas rurales y en poblaciones con limitada alfabetización digital, lo que evidencia la necesidad de políticas públicas orientadas a fortalecer la inclusión tecnológica (López & Martínez, 2021).

De manera similar, en Chile se han implementado los Centros de Atención Ciudadana (CAC) como parte de un proceso de modernización del sistema judicial. Estos centros han logrado mejorar el acceso a la justicia mediante la combinación de herramientas digitales y mecanismos de mediación presencial. De acuerdo con el Ministerio de Justicia de Chile (2020), los CAC han permitido reducir la congestión en los tribunales en aproximadamente un 30%, facilitando la resolución de conflictos a través de mecanismos alternativos. Sin embargo, estudios como el de Gutiérrez y Soto (2021) advierten que su implementación aún enfrenta

limitaciones en zonas remotas debido a factores logísticos, culturales y tecnológicos.

En el ámbito nacional, el Perú también ha impulsado diversas iniciativas orientadas a la modernización del sistema judicial y a la mejora del acceso ciudadano a los servicios de justicia. En el marco de la política de modernización del Estado y del gobierno electrónico, se han implementado herramientas digitales que buscan optimizar los procesos administrativos y facilitar la interacción entre los ciudadanos y las instituciones públicas. Durante el contexto de la pandemia por COVID-19, la Corte Superior de Justicia de Lima implementó las mesas de partes digitales, lo que permitió mantener la continuidad del servicio judicial pese a las restricciones sanitarias. Según García (2021), esta herramienta permitió atender más de 1.2 millones de solicitudes en un año, reduciendo los tiempos de espera en aproximadamente un 25%. Sin embargo, Álvarez (2022) señala que alrededor del 35% de los usuarios presentó dificultades para acceder a estos servicios debido a problemas de conectividad o desconocimiento en el uso de plataformas digitales.

En este contexto de modernización institucional, el Poder Judicial del Perú ha promovido la implementación de mecanismos orientados a mejorar la atención al usuario judicial. Mediante la Resolución Administrativa N.º 059-2018-CE-PJ se creó la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, cuya finalidad es diagnosticar los principales problemas que enfrentan los usuarios del sistema de justicia y proponer medidas destinadas a mejorar la calidad del servicio. Posteriormente, mediante la Resolución Administrativa N.º 084-2020-CE-PJ, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dispuso la creación del Módulo de Atención al Usuario (MAU) en la Corte Suprema y en las Cortes Superiores de Justicia del país,

con el propósito de centralizar servicios de orientación, facilitar la gestión de trámites y fortalecer la interacción entre los órganos jurisdiccionales y la ciudadanía.

A nivel local, la Corte Superior De Justicia De Lambayeque ha implementado el Módulo de Atención al Usuario como una estrategia orientada a mejorar la eficiencia administrativa y la calidad del servicio brindado a los ciudadanos. Este módulo busca funcionar como un canal de intermediación directa entre los usuarios y los órganos jurisdiccionales, facilitando la gestión de escritos, consultas de expedientes y orientación sobre trámites judiciales. No obstante, la jurisdicción de esta Corte abarca provincias con características geográficas y socioeconómicas diversas, como Chiclayo, Lambayeque, Ferreñafe, Jaén, Cutervo y San Ignacio, lo que genera desafíos logísticos importantes en la prestación del servicio. Ramos (2023) señala que esta diversidad territorial, sumada a limitaciones en infraestructura tecnológica, recursos humanos y capacitación del personal, puede afectar la eficacia de las iniciativas orientadas a mejorar la atención al usuario.

Asimismo, la Corte Superior De Justicia De Lambayeque enfrenta una significativa carga procesal que incide en la eficiencia administrativa y en la percepción del servicio por parte de los ciudadanos. Este problema se manifiesta en tiempos de espera prolongados, trámites burocráticos extensos y una percepción de insatisfacción entre los usuarios que acuden a esta institución en busca de orientación o seguimiento de sus procesos judiciales. Aunque el MAU ha permitido mejorar la gestión de escritos y reducir los tiempos de atención en aproximadamente un 15%, según informes preliminares de la Gerencia de Modernización del Poder Judicial (2023), aún existen cuestionamientos sobre su impacto real en la optimización de los procesos administrativos y en la satisfacción de los usuarios.

En este escenario, resulta necesario evaluar de manera sistemática el funcionamiento del Módulo de Atención al Usuario en la Corte Superior De Justicia De Lambayeque, con el fin de determinar si esta herramienta contribuye efectivamente a mejorar la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios del sistema judicial. La ausencia de indicadores claros que permitan medir su impacto dificulta la identificación de oportunidades de mejora y la sostenibilidad de la iniciativa en el tiempo.

En atención a lo expuesto, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el impacto de la implementación del Módulo de Atención al Usuario (MAU) en la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior De Justicia De Lambayeque durante el año 2025?

Para responder a esta interrogante se plantea como objetivo Analizar el impacto de la eficiencia administrativa del Módulo de Atención al Usuario (MAU) en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior De Justicia De Lambayeque durante el año 2025. Asimismo, se establecen como objetivos específicos: evaluar la eficiencia administrativa en los procesos de atención al usuario, medir el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios brindados, identificar los factores asociados al MAU que contribuyen a mejorar la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios y finalmente elaborar una propuesta como Plan de mejora.

En concordancia con estos planteamientos, se formula la siguiente hipótesis de investigación: La eficiencia administrativa del Módulo de Atención al Usuario (MAU) impacta positiva y significativamente en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior De Justicia De Lambayeque durante el año 2025.

La investigación se justifica desde el enfoque teórico al contribuir al análisis de la relación entre la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario en el contexto del sistema judicial. Asimismo, se fundamenta en los principios de la gestión pública orientada al ciudadano y en los enfoques de la calidad del servicio como base para comprender la satisfacción del usuario, los cuales destacan la importancia de brindar servicios accesibles, oportunos y centrados en las necesidades del ciudadano.

Desde el enfoque metodológico, la investigación permitirá evaluar el funcionamiento del Módulo de Atención al Usuario mediante el uso de herramientas cuantitativas que permitan medir la percepción de los usuarios respecto a la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios. Para ello, se emplearán instrumentos de recolección de datos que permitirán obtener información directa de los usuarios del sistema judicial, generando evidencia empírica útil para la toma de decisiones institucionales.

Finalmente, desde el enfoque práctico, los resultados del estudio permitirán identificar oportunidades de mejora en el funcionamiento del MAU y contribuirán a fortalecer las estrategias institucionales orientadas a optimizar la atención al usuario judicial, promoviendo una gestión más eficiente, transparente y centrada en el ciudadano.

II. Diseño Teórico

2.1 Antecedentes de la Investigación

Fasabi (2022) en su tesis de maestría tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad total y la satisfacción de los usuarios de este equipo en el año 2022, empleó una metodología cuantitativa, con diseño básico, de nivel correlacional y no experimental de corte transversal. La población del estudio lo conformaron 30 usuarios, siendo la muestra de tipo censal al incluir a la totalidad de los participantes. Los resultados obtenidos evidenciaron una correlación altamente significativa entre la calidad total y la satisfacción del usuario, con un nivel de significancia bilateral de $p=0.000$, menor al nivel crítico de $p<0.05$. Este hallazgo permitió aceptar la hipótesis y confirmar la existencia de una relación positiva entre ambas variables y generar alertas de emergencia de manera precisa para mejorar la prevención y la intervención en casos de violencia doméstica en la corte superior del Callao.

Carranza (2020) el propósito del estudio fue determinar el impacto de la aplicación de una estrategia de calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios; se aplicó una metodología de tipo aplicativa, con un diseño preexperimental y un muestreo probabilístico por estratos, la población la conformaron 137 usuarios de una Corte Superior de Justicia del Perú. Los resultados obtenidos evidenciaron el impacto positivo entre las variables, concluyendo que la implementación de estrategias orientadas a mejorar la calidad de servicio influye favorablemente en el nivel de satisfacción de los usuarios. El estudio demostró la importancia de aplicar estrategias de calidad de servicio como

herramienta para optimizar la percepción y experiencia de los usuarios en el contexto judicial.

Noriega (2020) el objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibida por los usuarios externos en el Juzgado Laboral de la Corte Superior De Justicia Del Santa, Chimbote, durante 2020. La metodología adoptada fue de enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional no experimental, con respecto a la muestra consistió en 50 usuarios externos que estaban tramitando procesos judiciales en el juzgado, seleccionados de manera no probabilística. Para recolectar los datos, se emplearon dos cuestionarios: uno basado en el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio, compuesto por 22 ítems, y otro basado en el modelo SERVPERF para medir la satisfacción del usuario, con 16 ítems, ambos cuestionarios utilizaron una escala Likert para la valoración. Los datos fueron analizados utilizando los programas Excel y SPSS, con el fin de calcular los intervalos de medición de cada dimensión y el coeficiente de correlación de Spearman (Chi-cuadrado). Los resultados demostraron que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el Juzgado Laboral ($p < 0.00$).

Paredes et al (2023) en su investigación tuvo como objetivo diseñar un plan de mejora estratégica para el Centro de Distribución General y la mejora en la calidad de atención al usuario judicial. Para ello, se recopiló información a partir de fuentes confiables y del acceso a la información pública, siendo el problema identificando el aumento en el tiempo de espera de los usuarios durante los últimos meses. Los resultados obtenidos muestran que la satisfacción de los usuarios está

estrechamente vinculada a su percepción sobre la justificación del tiempo de espera y la calidad del servicio recibido; es decir, cuando los usuarios consideran que el tiempo de espera es razonable y que el personal está haciendo su mejor esfuerzo para ofrecer un servicio eficiente, es más probable que se muestran satisfechos o viceversa. En base a estos hallazgos, se propone como alternativa la reducción de los tiempos de espera, con el objetivo de lograr una mayor satisfacción por parte de los usuarios.

Por otro lado, Carbajal (2017) en su investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República en 2016. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y muestra de 373 usuarios seleccionados aleatoriamente, se emplearon cuestionarios validados (Alfa de Cronbach de 0.799 y 0.812) para recolectar datos, procesados con SPSS. Los resultados evidenciaron una relación positiva y significativa entre ambas variables, destacando que una mayor calidad de servicio incrementa la satisfacción de los usuarios. Se concluye que mejorar la calidad del servicio es clave para optimizar la percepción institucional.

Reque (2019) el estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la unidad de comunicaciones de la Corte Superior De Justicia De Lambayeque; el diseño fue no experimental de tipo descriptivo-correlacional, la población estuvo conformada por 350 usuarios que frecuentan la unidad de comunicaciones, mientras que la muestra, seleccionada de forma no probabilística, incluyó a 35 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, empleando como instrumento un cuestionario diseñado

para evaluar tanto la calidad del servicio como la satisfacción del usuario. Los resultados mostraron que existe una relación moderada y positiva entre las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario, con un coeficiente de correlación de $r=0.710$; ello indica que un buen nivel de calidad de servicio está asociado a un buen nivel de satisfacción del usuario. En conclusión, se determinó que existe una relación moderada y positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la unidad de comunicaciones de la Corte Superior De Justicia De Lambayeque, resaltando la importancia de mejorar la calidad de los servicios para optimizar la experiencia de los usuarios en esta institución.

2.2. Base Teórica

2.2.1. Teoría de la eficiencia administrativa

La Teoría de la Eficiencia Administrativa encuentra sus raíces en los principios de la administración científica desarrollados por Frederick Winslow Taylor en 1911, quien introdujo esta teoría en su obra *Principles of Scientific Management*. Taylor es considerado el “padre de la administración científica” y su enfoque revolucionó la gestión organizacional al priorizar la productividad y la eficiencia (Taylor, 1911). La Eficiencia Administrativa se refiere a la capacidad de una organización para lograr sus objetivos utilizando el mínimo de recursos posibles, optimizando procesos y mejorando la calidad del servicio público (Osborne & Gaebler, 1992). Con respecto a la administración pública, la eficiencia administrativa pretende mejorar la efectividad de las instituciones gubernamentales mediante la racionalización de los procedimientos y la reducción de los costos

operativos.

La eficiencia administrativa implica que las actividades de una entidad se lleven a cabo de manera efectiva y económica, garantizando que los servicios se entreguen de forma oportuna y con la calidad que se espera de una institución pública. Según Osborne y Gaebler (1992), la eficiencia se mide por la reducción de costos, así como, por la satisfacción del usuario y la calidad en la prestación de servicios.

La eficiencia administrativa implica la capacidad de alcanzar los objetivos organizacionales utilizando los recursos de manera adecuada y minimizando los costos operativos. Siendo, la implementación de procesos estructurados y coherentes en una prioridad estratégica; para analizar la eficiencia administrativa de manera integral, es necesario descomponerla en dimensiones fundamentales que permitan evaluar cada etapa del proceso administrativo. Así, los principios de preparación, planeación, ejecución son clave para entender y medir cómo una institución organiza sus recursos, diseña sus procedimientos, ejecuta sus actividades y supervisa los resultados, asegurando una gestión eficiente y sostenible en el tiempo.

En la Corte Superior De Justicia De Lambayeque, la implementación del MAU busca alcanzar la eficiencia administrativa, ya que su propósito es optimizar el proceso de atención al usuario, reduciendo tiempos de espera y mejorando la experiencia del ciudadano; de esta manera, el MAU facilita la medición del desempeño mediante indicadores como la cantidad de trámites gestionados y la satisfacción de los usuarios

Dimensiones de la Eficiencia Administrativa

Preparación, consiste en garantizar que se dispongan de todos los recursos necesarios, como herramientas, infraestructura, procesos estandarizados y personal capacitado, para el desarrollo eficiente de las actividades. Taylor (1911) enfatiza que una buena preparación elimina el desperdicio y asegura una base sólida para la productividad. En el contexto del MAU, es referido a la implementación de tecnología adecuada, el diseño del flujo de atención al usuario y la capacitación del personal en técnicas modernas de servicio.

Planeación, implica diseñar los procesos y actividades para alcanzar los objetivos organizacionales; de acuerdo a Taylor (1911), una administración científica debe separar la planeación de la ejecución, dejando la primera en manos de especialistas que optimicen los métodos de trabajo. En el MAU, esto se refleja en la estructuración de procedimientos claros y accesibles para los ciudadanos, alineados con políticas como la Política de Modernización del Estado.

Ejecución, se centra en la realización de las actividades conforme a los planes establecidos; resaltando la importancia de asignar responsabilidades claras y garantizar que los trabajadores sigan los métodos definidos. Taylor (1911) considera que la ejecución debe complementarse con supervisión funcional para garantizar la coherencia operativa. En el contexto del MAU, esto implica brindar atención al ciudadano con eficiencia, respetando los tiempos y estándares de calidad establecidos.

Control, es el monitoreo y la evaluación continua de los procesos para garantizar que se cumplan los objetivos y estándares previamente definidos. Asegurando la identificación y corrección de desviaciones en tiempo real. En el MAU, para el control es indispensable tener indicadores de desempeño, como el tiempo de

atención, la satisfacción del usuario y la resolución de consultas. Según Taylor, este principio es clave para mantener la eficiencia y mejorar continuamente los resultados.

2.2.2. Marco normativo legal

En la administración pública, el marco normativo constituye el conjunto de disposiciones legales que orientan la implementación de políticas públicas y mecanismos institucionales destinados a garantizar la calidad del servicio y el respeto de los derechos de los ciudadanos. Estas normas establecen principios fundamentales como la eficiencia, la transparencia, la simplificación administrativa y la orientación al usuario, los cuales resultan esenciales para el funcionamiento de instituciones públicas que brindan servicios directos a la ciudadanía, como es el caso del Poder Judicial. En este contexto, la implementación de herramientas de atención al usuario, como el Módulo de Atención al Usuario (MAU), se sustenta en diversas normas que promueven la modernización del Estado y la mejora continua de la gestión pública.

En primer lugar, la Ley N.º 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece las bases para la transformación de la administración pública peruana hacia un modelo de gestión orientado al ciudadano. Esta norma promueve la simplificación de procedimientos administrativos, el uso de tecnologías de la información y la implementación de mecanismos que permitan evaluar la eficiencia y calidad de los servicios públicos. Su finalidad es consolidar un Estado moderno, ágil y transparente, capaz de responder oportunamente a las demandas de la población y fortalecer la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas.

En segundo lugar, la Ley N.º 27658 se complementa con la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, la cual plantea como uno de sus ejes principales la orientación de las entidades públicas hacia la mejora de la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía. Esta política enfatiza la necesidad de fortalecer los sistemas de atención al usuario y de implementar herramientas tecnológicas que faciliten el acceso de los ciudadanos a los servicios del Estado.

Asimismo, la Ley N.º 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, garantiza el derecho de los ciudadanos a acceder a la información que generan las entidades del Estado, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública. Esta norma contribuye a fortalecer la relación entre las instituciones públicas y la ciudadanía, permitiendo que los usuarios puedan conocer el estado de sus trámites y procesos administrativos.

De igual manera, la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, regula los procedimientos que deben seguir las entidades públicas para garantizar que los trámites administrativos se desarrollen bajo principios de legalidad, razonabilidad, eficiencia y servicio al ciudadano. Esta norma establece que los procedimientos administrativos deben orientarse a facilitar la interacción entre el ciudadano y el Estado, evitando barreras innecesarias que dificulten el acceso a los servicios públicos.

Finalmente, en el marco del proceso de transformación digital del Estado peruano, se han promovido iniciativas de gobierno electrónico, orientadas a la digitalización de servicios y a la mejora de la interacción entre las instituciones públicas y los ciudadanos mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación. Estas iniciativas buscan optimizar los procesos administrativos, reducir tiempos de atención y fortalecer la transparencia en la gestión pública.

En conjunto, este marco normativo respalda la implementación de sistemas de atención al usuario dentro del Poder Judicial, permitiendo el desarrollo de mecanismos institucionales que faciliten la orientación al ciudadano, mejoren la eficiencia administrativa y fortalezcan el acceso a la justicia.

Marco normativo del Módulo de Atención al Usuario (MAU)

En el proceso de modernización del sistema judicial peruano, el Poder Judicial ha promovido la implementación de mecanismos orientados a mejorar la atención al usuario judicial. En ese contexto, mediante la Resolución Administrativa N.º 059-2018-CE-PJ, se creó la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, cuyo objetivo es identificar los principales problemas que enfrentan los usuarios del servicio de administración de justicia y proponer medidas de mejora destinadas a fortalecer la calidad del servicio.

Posteriormente, la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, mediante el Oficio N.º 053-2020-CONAUJ-PJ, propuso la creación del Módulo de Atención al Usuario (MAU) en las Cortes Superiores de Justicia

del país, tomando como referencia modelos de atención al usuario implementados con apoyo del Banco Mundial en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esta iniciativa buscó centralizar servicios de orientación y facilitar el acceso de los ciudadanos a información judicial.

En ese sentido, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, mediante la Resolución Administrativa N.º 084-2020-CE-PJ, dispuso la creación del Módulo de Atención al Usuario en la Corte Suprema de Justicia y en las Cortes Superiores de Justicia del país, encargando a la Gerencia General del Poder Judicial la implementación progresiva de este servicio de acuerdo con la disponibilidad presupuestal y las necesidades de cada jurisdicción.

El Módulo de Atención al Usuario se concibe como un espacio especializado que centraliza diversos servicios de orientación e información judicial, permitiendo a los ciudadanos acceder a consultas de expedientes, información sobre aranceles judiciales, orientación sobre trámites procesales, registro de reclamaciones y acceso a herramientas digitales de interacción con el Poder Judicial. De esta manera, el MAU contribuye a mejorar la accesibilidad del sistema de justicia, reducir barreras administrativas y fortalecer la transparencia institucional.

2.2.3. Usuario judicial

Se refiere a todos aquellos actores, que hacen uso de los servicios del Poder Judicial, ya sean demandantes, demandados, imputados, agraviados, fiscales, procuradores, abogados, peritos, entre otros.

2.2.4. Usuario judicial MAU.

Se refiere a todos aquellos ciudadanos, que hacen uso de los servicios del MAU de la Corte Superior De Justicia De Lambayeque, ya sean demandantes, demandados, imputados y agraviados, exceptuándose fiscales, procuradores, abogados, peritos, entre otros, ya que estos tienen a su disposición las cabinas digitales, para la consulta del estado de sus procesos.

2.2.5. Teoría de la satisfacción- SERVQUAL

La teoría SERVQUAL, desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, es un modelo utilizado para medir la calidad del servicio en función de la brecha que genera discrepancia entre la expectativa del cliente y la percepción de la calidad del servicio que recibe. SERVQUAL identifica cinco dimensiones clave que impactan en la calidad del servicio y, por ende, en la satisfacción del usuario. La teoría SERVQUAL fue aplicada inicialmente a empresas de servicios en sectores como telecomunicaciones, banca, educación y atención sanitaria.

Dimensiones de la Teoría SERVQUAL

El modelo SERVQUAL está compuesto por cinco dimensiones esenciales que miden la calidad del servicio desde diferentes perspectivas:

Tangibilidad: Se refiere a los aspectos físicos y materiales de un servicio, como las instalaciones, el equipo, los empleados y el material de comunicación. Es la apariencia externa de un servicio que puede influir en las percepciones de los usuarios. En el contexto del Módulo de Atención al Usuario

(MAU), las instalaciones físicas y la infraestructura de atención son fundamentales para dar una buena impresión y generar confianza en los usuarios.

Fiabilidad: Se refiere a la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido de manera precisa y confiable; implica la consistencia en la entrega de servicios sin errores. El MAU debe ser confiable al garantizar que los servicios se entreguen de manera consistente y sin inconvenientes. Los usuarios deben percibir que la institución es capaz de cumplir con sus expectativas de manera sistemática.

Capacidad de respuesta: Mide la disposición y capacidad de los empleados para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido y eficiente. En el MAU, la capacidad de respuesta es muy importante, ya que los usuarios esperan que sus consultas o necesidades sean atendidas de forma rápida y efectiva; siendo entendido que la percepción de un servicio ágil es un factor clave para la satisfacción.

Seguridad: Se refiere a la capacidad del servicio para generar confianza en los usuarios, brindando una sensación de seguridad, confianza y protección. La seguridad, tanto física como psicológica, en el MAU es esencial para que los usuarios se sientan cómodos al interactuar con la institución; la confianza en que su información y sus necesidades serán tratadas con respeto y confidencialidad es fundamental.

Empatía: Se refiere a la atención personalizada que los empleados

brindan a los usuarios, mostrando comprensión, cuidado y atención a las necesidades individuales. La empatía juega un rol importante en el MAU, debido a que los usuarios valoran la atención personalizada y la disposición de los empleados para entender sus problemas o necesidades. Relación con la Investigación

2.3. Operacionalización de Variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variab	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem's
Eficiencia administrativa del MAU	La eficiencia administrativa se define como la capacidad de una organización pública para alcanzar sus objetivos institucionales utilizando de manera óptima los recursos disponibles, garantizando la prestación de servicios oportunos, ordenados y sin errores (Osborne & Gaebler, 1992; Robbins & Coulter, 2020).	Se mide a través de la percepción de los usuarios respecto al funcionamiento del MAU, considerando las dimensiones de planeación, preparación, control y ejecución, evaluadas mediante 16 ítems en escala Likert de 5 puntos.	Planeación	Claridad de información Organización del servicio	1, 2 3, 4
			Preparación	Tiempo de atención	5
				Sistema de turnos	6
				Conocimiento del personal	7
			Control	Coordinación institucional	8
				Seguimiento del trámite	9, 10
				Cumplimiento de procedimientos	11, 12
			Ejecución	Eficiencia operativa	13
				Claridad de respuestas	14
				Cumplimiento de tiempos	15
				Resolución efectiva	16
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es el grado en que la percepción del servicio recibido cumple o supera las expectativas del usuario, generando una valoración positiva de la experiencia (Oliver, 1980).	Se mide a través de la percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido en el MAU, considerando las dimensiones de tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y satisfacción global, evaluadas mediante 24 ítems en escala Likert de 5 puntos.	Tangibilidad	Infraestructura	17–20
			Confiabilidad	Cumplimiento del servicio	21–24
			Capacidad de respuesta	Rapidez y solución	25–28
			Seguridad	Confianza y protección	29–32
			Empatía	Trato y comprensión	33–36
			Satisfacción global	Cumplimiento de expectativas	37–40
				Experiencia general	
				Recomendación del servicio	
				Intención de retorno	
				Valor percibido del servicio	

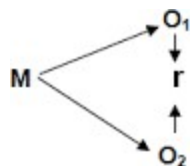
III. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

La investigación es básica, también conocida como investigación fundamental o pura, según Hernández-Sampieri et al (2018) tiene como objetivo principal ampliar el conocimiento teórico y comprender conceptos fundamentales sin una aplicación práctica inmediata. El diseño metodológico se orienta hacia la cuantificación de datos, implicando la recopilación de información numérica para un análisis riguroso y la formulación de conclusiones respaldadas por evidencia objetiva, en línea con los principios metodológicos propuestos. Así también es de enfoque descriptivo pues tiene como objetivo describir las características de un fenómeno o situación, sin manipular variables ni establecer relaciones causales (Hernandez – Sampieri y otros, 2018).

3.2 Diseño de Contrastación

La estructura metodológica propuesta se fundamenta en un diseño no experimental – de tipo correlacional y corte transversal, se busca examinar la relación existente entre dos o más variables en un momento específico del tiempo. Este diseño implica la recopilación de datos en un solo punto en el tiempo, lo que permite obtener información de las relaciones entre las variables en estudio.



Donde:

M = Muestra

O₁ = VI: Eficiencia administrativa del MAU

O₂ = VD: Satisfacción del usuario

r= es el coeficiente de correlación entre O₁ y O₂.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

Población

Según Hernández et al (2014) la población se refiere al conjunto completo de individuos, elementos o casos que comparten características específicas y que son objeto de estudio. Es el grupo total que cumple con los criterios establecidos para la investigación y del cual se busca obtener conclusiones y generalizaciones. En este contexto, la población de la investigación está compuesta por las atenciones de los siete primeros meses del año 2025 realizadas a los usuarios del MAU, que asciende a 18091, las atenciones son presenciales y están referidas a información sobre depósitos judiciales; programación de audiencias; beneficios penitenciarios y otros, de las diferentes sedes de este Distrito Judicial De Lambayeque, en beneficio de los usuarios que concurren diariamente al recinto judicial. Téngase en cuenta que, cuando hablamos de usuarios nos referimos a demandantes, demandados, imputados o agraviados, que son los que hacen uso del MAU.

Muestra

La muestra se refiere a un subconjunto representativo seleccionado de una población más amplia. La muestra se elige cuidadosamente para proporcionar información que pueda generalizarse a la población completa. En el caso de la investigación se hará uso de la fórmula para poblaciones finitas, teniendo un margen de error del 5% y nivel de confianza del 95%.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot E^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$
$$n = \frac{18091 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 \cdot (18091-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

Como resultado, se obtuvo un tamaño de muestra de 377 usuarios, los cuales fueron encuestados en el Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

Muestreo

El muestreo es el proceso de selección y recopilación de datos de una muestra, que es un subconjunto representativo de una población más amplia. El objetivo del muestreo es obtener información relevante y precisa sobre la población completa, utilizando una fracción cuidadosamente elegida de esa población (Creswell, 2017). En la presente investigación el muestreo utilizado fue de tipo no probabilístico por conveniencia, ya que se encuestó a los usuarios que acudieron al Módulo de Atención al Usuario (MAU) durante determinadas fechas de aplicación del instrumento, seleccionándolos en función de su disponibilidad y acceso al servicio.

Criterios de inclusión:

Para la selección de los participantes en la investigación, se consideraron los siguientes criterios de inclusión:

- Usuarios que fueron atendidos en el Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque durante el periodo de aplicación del instrumento.
- Personas mayores de edad (18 años a más).
- Usuarios que aceptaron participar voluntariamente en la investigación.
- Usuarios que recibieron atención completa en el MAU, permitiendo evaluar adecuadamente el servicio brindado.

Criterios de Exclusión:

Se excluyeron de la investigación los siguientes casos:

- Personal administrativo o trabajadores del Poder Judicial.
- Usuarios que no culminaron el proceso de atención en el MAU.
- Usuarios que se negaron a participar en la encuesta.
- Encuestas incompletas o con respuestas inconsistentes.

3.4 Técnicas, Instrumentos, Equipos y Materiales de Recolección de Datos

Técnicas

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, la cual consiste en la recopilación sistemática de información mediante la formulación de preguntas estructuradas dirigidas a los sujetos de estudio, con el propósito de obtener datos

cuantificables sobre percepciones, opiniones y experiencias relacionadas con las variables de investigación (Dillman et al., 2014).

En el presente estudio, la encuesta fue aplicada a los usuarios del Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, permitiendo obtener información relevante sobre la eficiencia administrativa del servicio y el nivel de satisfacción del usuario.)

Instrumentos La herramienta seleccionada para la recopilación de datos fue un cuestionario estructurado, diseñado específicamente para la presente investigación, el cual estuvo conformado por 40 ítems, distribuidos en función de las variables de estudio: eficiencia administrativa del MAU y satisfacción del usuario.

Los ítems fueron medidos mediante una escala tipo Likert de cinco niveles, donde: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo.

La validez del instrumento se garantizó mediante el juicio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems en relación con las variables de estudio. Asimismo, la confiabilidad del instrumento fue determinada a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de $\alpha = 0.960$, lo que indica una excelente consistencia interna del cuestionario. Estos resultados evidencian que el instrumento utilizado es válido y confiable para la medición de las variables en estudio.

3.5 Procesamiento y Análisis de Datos

Para el desarrollo de la investigación, los datos recolectados mediante el cuestionario fueron previamente codificados y registrados en una base de datos en el software estadístico SPSS versión 26.0. Posteriormente, se realizó el análisis de confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de $\alpha = 0.960$, lo que evidenció una alta consistencia interna de los ítems.

Seguidamente, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, determinándose que los datos no siguen una distribución normal ($p < 0.05$), por lo que se optó por el uso de estadísticos no paramétricos. En ese sentido, se empleó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para analizar la relación entre la eficiencia administrativa del Módulo de Atención al Usuario (MAU) y la satisfacción del usuario.

Asimismo, se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de las variables, mediante la obtención de frecuencias, porcentajes y medias, los cuales fueron presentados en tablas y figuras para una mejor interpretación de los resultados. Finalmente, los resultados inferenciales permitieron contrastar la hipótesis de investigación y dar respuesta a los objetivos planteados.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

La presente investigación tuvo como finalidad analizar el impacto de la eficiencia administrativa del Módulo de Atención al Usuario (MAU) en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior De Justicia De Lambayeque durante el año 2025. La muestra estuvo conformada por 377 usuarios, cuyos datos fueron procesados mediante estadística descriptiva y correlacional (Rho de Spearman).

Para dar respuesta al objetivo específico 1: Evaluar la eficiencia administrativa en los procesos de atención al usuario en la Corte Superior De Justicia De Lambayeque, 2025; en este objetivo se busca identificar el nivel de percepción que tienen los usuarios respecto al funcionamiento interno del MAU, considerando las dimensiones de planeación, preparación, control y ejecución.

Tabla 1. Nivel de Eficiencia Administrativa del MAU

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	10%
Moderado	189	56%
Alto	150	34%
Total	377	100%

Los resultados muestran que la eficiencia administrativa se ubica predominantemente en un nivel moderado de 56%, seguido de un nivel alto con 34%. Solo el 10% percibe un nivel bajo. La media de 3.31 confirma una percepción funcional del sistema, aunque sin alcanzar estándares de excelencia. Esto indica que el MAU cumple adecuadamente con su función organizativa, pero aún presenta

oportunidades de mejora en tiempos de respuesta y estandarización de procedimientos.

A la vez la tabla de a continuación nos presenta el análisis por dimensiones:

Tabla 2. Media por Dimensión de Eficiencia Administrativa

Dimensión	Media	Nivel
Planeación	3.55	Moderado
Preparación	3.23	Moderado
Control	3.25	Moderado
Ejecución	3.21	Moderado

Los resultados muestran que la eficiencia administrativa se ubica predominantemente en un nivel moderado (56%), seguido de un nivel alto (34%), mientras que solo el 10% percibe un nivel bajo. La media de 3.31 confirma una percepción funcional del sistema, aunque sin alcanzar estándares de excelencia. Esto indica que el MAU cumple adecuadamente con su función organizativa, pero aún presenta oportunidades de mejora en tiempos de respuesta y estandarización de procedimientos.

A nivel de dimensiones, los resultados evidencian que todas se ubican en un nivel moderado. La dimensión planeación presenta la media más alta (3.55), ubicándose en un nivel moderado cercano al nivel alto, lo que indica que los usuarios perciben claridad en la orientación inicial, adecuada organización de los canales de atención y señalización pertinente. Por su parte, las dimensiones preparación (3.23), control (3.25) y ejecución (3.21) también se ubican en nivel moderado, evidenciando que, aunque el proceso se desarrolla de manera aceptable, persisten limitaciones en aspectos como el tiempo de atención, el seguimiento del estado del trámite y la

resolución eficiente sin derivaciones innecesarias.

El hecho de que la planeación presente una valoración ligeramente superior respecto a las demás dimensiones sugiere que el diseño organizativo del MAU es adecuado; sin embargo, su implementación operativa aún presenta variabilidad. En términos administrativos, esto puede estar asociado a factores como la carga laboral, la capacitación del personal o limitaciones tecnológicas.

En conjunto, estos resultados indican que el MAU cuenta con una base organizativa funcional, pero requiere fortalecer la ejecución y el control de los procesos para consolidar niveles más altos y sostenibles de eficiencia administrativa.

Con respecto al objetivo específico 2: Medir el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios brindados por la Corte Superior De Justicia De Lambayeque con la implementación del MAU, 2025. A través de él se busca determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios, considerando indicadores como cumplimiento de expectativas, percepción de valor, recomendación, intención de retorno y experiencia global.

Tabla 3. Nivel de Satisfacción del Usuario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	45	12%
Moderado	219	58%
Alto	113	30%
Total	377	100%
Media Global	3.26	

Los resultados evidencian que el nivel de satisfacción del usuario se ubica predominantemente en un nivel moderado (58%), seguido por un nivel alto (30%).

Solo el 12% manifiesta un nivel bajo. La media de 3.26 indica que el MAU genera una percepción favorable, aunque aún no alcanza un nivel de satisfacción consolidado. En términos de gestión pública, esto sugiere que el módulo cumple con las expectativas básicas del usuario, pero todavía no logra diferenciarse como un servicio altamente satisfactorio. Desde una perspectiva institucional, este hallazgo es coherente con el contexto del sistema judicial peruano, donde históricamente la percepción ciudadana ha sido moderada. El hecho de que el 30% perciba alta satisfacción constituye un indicador positivo de mejora en la atención.

Tabla 4. Medias por dimensiones de la satisfacción del usuario según el modelo SERVQUAL

Dimensión	Media	Nivel
Tangibilidad	3.27	Moderado
Confiabilidad	3.29	Moderado
Capacidad de respuesta	3.31	Moderado
Seguridad	3.28	Moderado
Empatía	3.35	Moderado

Los resultados evidencian que todas las dimensiones del modelo SERVQUAL se ubican en un nivel moderado. La dimensión empatía presenta la media más alta (3.35), lo que indica que los usuarios valoran positivamente el trato, la comprensión y la atención personalizada recibida. Por otro lado, la tangibilidad presenta la media más baja (3.27), lo que sugiere oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la infraestructura y presentación del servicio. En general, los resultados reflejan que el MAU brinda un servicio adecuado, aunque con margen de mejora para alcanzar niveles óptimos de satisfacción.

Adicionalmente, se evaluaron indicadores de satisfacción global del usuario,

tales como el cumplimiento de expectativas, la experiencia general, la recomendación del servicio, la intención de retorno y el valor percibido, los cuales permiten complementar el análisis de la satisfacción desde un enfoque integral.

Tabla 5. Indicadores de satisfacción global del cliente

Indicador	Media	Nivel
Cumplimiento de expectativas	3.28	Moderado
Experiencia general	3.30	Moderado
Recomendación del servicio	3.24	Moderado
Intención de retorno	3.27	Moderado
Valor percibido del servicio	3.22	Moderado

Los indicadores muestran una homogeneidad en el nivel moderado, lo que confirma la fuerte consistencia interna detectada en el análisis de confiabilidad. El indicador con mayor valoración es la experiencia general (3.30), lo que sugiere que los usuarios reconocen una mejora integral en el proceso de atención. Sin embargo, la recomendación del servicio y el valor percibido presentan medias ligeramente inferiores, lo cual indica que, aunque la experiencia es aceptable, aún no genera un efecto de entusiasmo o lealtad institucional fuerte. Desde la teoría de la expectativa-confirmación (Oliver, 1980), estos resultados indican que el servicio cumple expectativas, pero no necesariamente las supera de manera significativa.

Con respecto al objetivo específico 3: Identificar los factores asociados al Módulo de Atención al Usuario (MAU) que contribuyen a mejorar la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios, 2025; se busca determinar cuáles variables explican en mayor medida la satisfacción del usuario, mediante análisis

correlacional y regresión múltiple.

Tabla 6. Correlación entre Variables

Relación	Rho de Spearman (ρ)	Interpretación
Eficiencia Administrativa – Satisfacción	0.863	Muy alta positiva

Los resultados evidencian una relación positiva muy alta entre la eficiencia administrativa del MAU y la satisfacción del usuario ($\rho = 0.863$), lo que indica que a medida que mejora la organización, control y ejecución de los procesos administrativos, aumenta significativamente el nivel de satisfacción de los usuarios.

Con el propósito de determinar el nivel de impacto conjunto de las variables independientes sobre la satisfacción, se aplicó un modelo de regresión lineal múltiple.

Tabla 7. Modelo de Regresión

Variable Predictora	Coefficiente (β)
Eficiencia Administrativa	0.286
$R^2 = 0.776$	

El modelo explica el 77.6% de la variabilidad en la satisfacción del usuario ($R^2 = 0.776$), lo que evidencia un alto poder explicativo. El coeficiente obtenido ($\beta = 0.286$) indica que la eficiencia administrativa influye de manera positiva en la satisfacción del usuario, confirmando que la adecuada gestión de los procesos administrativos contribuye significativamente a mejorar la experiencia del usuario en el servicio.

Estos resultados permiten afirmar que la eficiencia administrativa constituye un factor determinante en la satisfacción del usuario dentro del contexto del Módulo de Atención al Usuario.

Tabla 8. Resultados generales de las variables analizadas

Variable	Media	Nivel	Relación con Satisfacción
Eficiencia Administrativa	3.31	Moderado	$\rho = 0.863$
Satisfacción del Usuario	3.26	Moderado	
R^2 del modelo explicativo = 0.776			

En relación con el objetivo general, orientado a analizar el impacto de la eficiencia administrativa del Módulo de Atención al Usuario (MAU) en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque durante el año 2025, los resultados evidencian un efecto positivo y estadísticamente significativo.

Desde el análisis descriptivo, la eficiencia administrativa alcanzó una media de 3.31, ubicándose en un nivel moderado. Por su parte, la satisfacción del usuario registró una media de 3.26, también dentro del rango moderado. Estos resultados indican que el MAU ha logrado consolidar un funcionamiento organizativo adecuado y una experiencia de atención favorable, aunque todavía con margen para alcanzar estándares de excelencia.

El análisis correlacional mostró una relación positiva muy alta entre la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario ($\rho = 0.863$), lo que evidencia que, a medida que mejora la organización, control y ejecución de los procesos

administrativos, aumenta significativamente el nivel de satisfacción de los usuarios.

Asimismo, el modelo de regresión lineal simple permitió determinar que la eficiencia administrativa explica el 77.6% de la variabilidad en la satisfacción del usuario ($R^2 = 0.776$), lo que confirma un alto poder explicativo del modelo. El coeficiente obtenido ($\beta = 0.286$) indica que la eficiencia administrativa influye de manera positiva en la satisfacción del usuario, evidenciando que una adecuada gestión de los procesos administrativos contribuye significativamente a mejorar la experiencia del usuario en el servicio.

En términos integrales, los hallazgos permiten afirmar que la implementación del MAU ha generado un impacto significativo en la mejora de la experiencia de atención al usuario. No obstante, el hecho de que los niveles descriptivos se mantengan en una categoría moderada indica que el impacto, aunque relevante, no alcanza aún un nivel óptimo consolidado. Este resultado es coherente con la naturaleza del sistema judicial peruano, históricamente caracterizado por estructuras burocráticas y procesos complejos, lo que sugiere que el MAU representa un avance importante en la modernización de la atención, pero no una transformación estructural completa del sistema.

Con respecto al objetivo específico 4: Elaborar una propuesta como Plan de mejora, se formuló la Propuesta de Mejora mediante un “Plan de fortalecimiento de la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque”.

Propuesta de Mejora : “Plan de fortalecimiento de la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque”.

i.- Fundamentación

La propuesta se sustenta en los resultados obtenidos, los cuales evidencian que la eficiencia administrativa (media = 3.31) y la satisfacción del usuario (media = 3.26) se ubican en un nivel moderado. Asimismo, se identificó una relación positiva muy alta ($\rho = 0.863$), lo que demuestra que la mejora en los procesos administrativos incide directamente en la satisfacción del usuario. En ese sentido, se plantea la implementación de acciones orientadas a optimizar la gestión interna y mejorar la experiencia del usuario.

ii.- Objetivo

Mejorar la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario del MAU mediante la optimización de procesos, fortalecimiento del recurso humano y mejora de la atención, a través de la especialización por ventanilla en el MAU, con el propósito que el servidor público brinde información precisa a los usuarios.

iii.- Componentes de la propuesta

Componente 1: Optimización de procesos administrativos

Actividad	Descripción	Responsable	Recursos	Indicador
Implementación de indicadores de tiempo	Medición del tiempo promedio por tipo de trámite	Administración	Sistema de registro	Reducción del tiempo en 20%

Estandarización de procesos	Elaboración de manual de procedimientos	Planeamiento	Documentos técnicos	Procesos uniformes
Mejora del sistema de turnos	Reorganización del flujo de atención	MAU	Sistema de turnos	Reducción de colas
Especialización de servicio por ventanillas de atención.	Por área se asignará personal debidamente capacitado para brindar orientación en MAU.	Diferentes áreas de la CSJ Lambayeque	Recurso Humano	Reducción de tiempo de atención. Aceptación del usuario

Componente 2: Seguimiento y control del servicio

Actividad	Descripción	Responsable	Recursos	Indicador
Sistema de seguimiento de trámites	Implementación de plataforma de consulta	MAU	Software básico	Reducción de consultas repetitivas
Reporte de estado del trámite	Entrega de información al usuario	MAU	Formatos digitales	Mayor satisfacción
Supervisión de procesos	Evaluación periódica del cumplimiento	Coordinación	Checklists	Disminución de errores

Componente 3: Capacitación del personal

Actividad	Descripción	Responsable	Recursos	Indicador
Taller de atención al usuario	Capacitación en empatía y comunicación	RRHH	Facilitador	Mejora en satisfacción

Taller de procesos administrativos	Capacitación en gestión de trámites	MAU	Manuales	Reducción de errores
Taller de resolución de conflictos	Manejo de usuarios difíciles	RRHH	Especialista	Menor número de reclamos

Componente 4: Mejora de la experiencia del usuario

Actividad	Descripción	Responsable	Recursos	Indicador
Mejora de señalética	Instalación de avisos informativos	Planeamiento	Material gráfico	Mejor orientación
Implementación de canales digitales	Atención vía web o WhatsApp	TIC	Plataforma digital	Mayor accesibilidad
Encuestas de satisfacción	Evaluación continua del servicio	MAU	Formularios	Mejora progresiva

Componente 5: Evaluación y mejora continua

Actividad	Descripción	Responsable	Indicador
Evaluación semestral	Medición de eficiencia y satisfacción	Presidencia	Incremento de medias

Ajuste de procesos	Mejora continua basada en resultados	Planeamiento	Optimización constante
--------------------	--------------------------------------	--------------	------------------------

iv.- Cronograma de ejecución

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4
Diagnóstico				
Capacitación				
Implementación				
Evaluación				

v.- Presupuesto estimado

Actividad	Costo (S/.)
Capacitación	2,000
Materiales	500
Sistema digital	3,000
Señalética	800
Evaluación	400
Total	6,700

vi.- Indicadores de resultado

Indicador	Línea base	Meta
Eficiencia administrativa	3.31	≥ 3.68
Satisfacción del usuario	3.26	≥ 3.68
Tiempo de atención	Actual	-20%

vii.- Viabilidad

Técnica: El MAU cuenta con infraestructura básica

Económica: Bajo costo relativo

Operativa: Personal disponible para implementación

viii.- Resultados esperados

- Mejora en eficiencia administrativa
- Incremento en satisfacción del usuario
- Reducción de tiempos de atención
- Mejora en la percepción del servicio

4.2. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian que la implementación del Módulo de Atención al Usuario (MAU) en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque ha generado un impacto positivo en la eficiencia administrativa y en la satisfacción de los usuarios, aunque los niveles descriptivos alcanzados se mantienen en una categoría moderada. Este hallazgo debe analizarse tanto desde la evidencia empírica previa como desde los fundamentos teóricos que sustentan las variables de estudio.

En relación con la eficiencia administrativa, la media obtenida (3.31) indica un desempeño moderado, destacando especialmente la dimensión de planeación, la cual se ubica en un nivel moderado cercano al nivel alto. Este resultado guarda coherencia con lo reportado por Llanos Ríos (2023), quien en su estudio sobre el MAU en la Corte Superior de Justicia de Cajamarca encontró que la organización inicial del servicio y la claridad informativa constituyen fortalezas, aunque persisten debilidades en tiempos de atención y control operativo. De manera similar, Fasabi Da Silva (2022) identificó que los procesos administrativos pueden estructurarse adecuadamente sin que ello implique necesariamente niveles altos de desempeño. Desde la perspectiva de la teoría de la gestión por procesos, estos resultados sugieren que el MAU ha logrado consolidar una estructura organizativa funcional; sin embargo, la eficiencia operativa requiere mejoras continuas para optimizar tiempos y fortalecer el seguimiento de los trámites.

Respecto a la satisfacción del usuario, la media de 3.26 confirma un nivel moderado, lo cual es consistente con lo encontrado por Reque Reyes (2019), quien identificó niveles intermedios de satisfacción en el contexto judicial, a pesar de la existencia de mejoras en la atención al usuario. Asimismo, Carranza Portocarrero

(2020) determinó que la implementación de estrategias orientadas al usuario impacta positivamente en la satisfacción, aunque no garantiza niveles altos sostenidos debido a factores estructurales del sistema judicial.

Desde el marco teórico de la expectativa-confirmación de Richard Oliver (1980), puede interpretarse que el MAU cumple con las expectativas básicas del usuario, pero no necesariamente las supera, lo que explica la predominancia del nivel moderado. Asimismo, el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) permite comprender que dimensiones como la empatía, la capacidad de respuesta y la confiabilidad influyen en la percepción del servicio, lo cual se refleja en la valoración general de los usuarios, aunque sin alcanzar niveles de excelencia.

En cuanto al análisis correlacional, el coeficiente de correlación obtenido ($\rho = 0.863$) evidencia una relación positiva muy alta entre la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario, lo que confirma que una adecuada gestión de los procesos internos contribuye significativamente a mejorar la experiencia del usuario. Este resultado supera incluso lo reportado en investigaciones previas, como Reque Reyes (2019), quien encontró una correlación de $r = 0.710$, lo que sugiere que el MAU representa un avance relevante en la mejora del servicio judicial.

Desde una perspectiva crítica, los resultados evidencian que los usuarios tienden a percibir el servicio de manera integral, sin diferenciar claramente entre los componentes técnicos de la gestión administrativa y la experiencia de atención. Este comportamiento ha sido identificado en estudios sobre servicios públicos, donde la percepción ciudadana se construye a partir de la experiencia global más que de elementos individuales del proceso.

A nivel internacional, organismos como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2019) señalan que la implementación de módulos de

atención al usuario mejora la percepción de accesibilidad y trato, aunque los cambios estructurales en la eficiencia institucional requieren intervenciones sostenidas en el tiempo. En este sentido, los resultados obtenidos en Lambayeque son consistentes con procesos de modernización progresiva del sistema judicial.

En síntesis, los hallazgos del estudio evidencian que el MAU constituye un avance significativo en la mejora de la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario; sin embargo, el predominio de niveles moderados indica que aún existen oportunidades de mejora para consolidar un servicio más eficiente, accesible y centrado en el ciudadano.

V. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

1. Se concluye que la implementación del Módulo de Atención al Usuario (MAU) ha generado un impacto positivo y significativo en la eficiencia administrativa y en la satisfacción de los usuarios de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. Aunque los niveles descriptivos se ubican en una categoría moderada, el modelo de regresión demostró que la eficiencia administrativa explica el 77.6% de la variabilidad en la satisfacción del usuario, confirmando la efectividad del MAU como estrategia de mejora en la atención judicial. Estos resultados permiten aceptar la hipótesis de investigación.
2. La eficiencia administrativa presenta un nivel moderado (media = 3.31), destacando la planeación como la dimensión mejor valorada. Sin embargo, preparación, control y ejecución requieren fortalecimiento, especialmente en tiempos de respuesta y seguimiento de trámites.
3. La satisfacción del usuario se ubica en un nivel moderado (media = 3.26), evidenciando que el MAU cumple con las expectativas básicas, aunque aún no alcanza estándares altos de excelencia en la experiencia de servicio.
4. Existe una relación positiva muy alta entre la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario ($p = 0.863$), lo que confirma que la adecuada gestión de los procesos administrativos influye significativamente en la experiencia del usuario. En este contexto, aspectos como el trato, la empatía y la capacidad de respuesta contribuyen a la percepción del servicio, fortaleciendo la satisfacción del usuario en el ámbito judicial.

5. AL haber realizado un análisis riguroso a través de la encuesta a los usuarios (377), nos permitio tener los datos necesarios para elaborar una propuesta de mejora en el Módulo de Atención al Usuario (MAU), con respecto a la eficiencia administrativa y satisfacción de los usuarios, buscando llevar las medias de un nivel moderado a un nivel alto y reducir el tiempo de atención al cliente en un 20 %.

5.2 Recomendaciones

1. A la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, se recomienda consolidar el Módulo de Atención al Usuario (MAU) como una política institucional permanente, incorporando un sistema de mejora continua basado en indicadores de eficiencia administrativa y satisfacción del usuario. Considerando que los niveles alcanzados son moderados, se sugiere establecer metas progresivas orientadas a elevar el desempeño hacia estándares altos y sostenibles. Por otro lado se recomienda la implementación del plan de mejora propuesto, producto de esta investigación “Plan de fortalecimiento de la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque”, ya que las directrices del mencionado plan están basados en evidencia recolectada de manera rigurosa y en resultados analizados mediante diferentes tipos de técnicas que ayudan a entender la realidad del Módulo de Atención al Usuario (MAU).
2. A la Oficina de Administración Distrital y Coordinación del MAU, se recomienda optimizar los procesos vinculados a las dimensiones de preparación, control y ejecución, mediante la implementación de métricas de tiempo de atención, seguimiento digital de trámites y protocolos de control operativo. Esto permitirá reducir brechas identificadas en tiempos de respuesta y consolidar un nivel alto de eficiencia administrativa.
3. A la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, se recomienda fortalecer la capacitación continua del personal del MAU en habilidades de comunicación,

empatía y atención centrada en el usuario. Considerando que la satisfacción se ubica en un nivel moderado, el fortalecimiento del componente humano contribuirá a elevar la percepción de calidad y generar mayor fidelización institucional.

4. A la Coordinación del MAU y a la Oficina de Planeamiento, se recomienda implementar estrategias orientadas al fortalecimiento de la atención al usuario, especialmente en aspectos como la empatía, capacidad de respuesta y confiabilidad, los cuales influyen en la percepción del servicio.

REFERENCIAS

- Álvarez, R. (2022). Impacto de la digitalización en la percepción ciudadana sobre el sistema judicial en el Perú. *Revista de Administración Pública*, 15(2), 45-60.
- Carbajal Reyes, C. R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016. [Tesis de licenciatura, Universidad]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8936>
- Carranza, K. del R. (2020). Estrategia de calidad de servicio para la satisfacción de los usuarios de una Corte Superior de Justicia del Perú [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51131>
- Congreso de la República del Perú. (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado – Ley N.º 27658*. El Peruano.
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Fasabi, M. A. (2022). Calidad total y satisfacción del usuario del Equipo multidisciplinario de la Corte Superior del Callao sede Colonial, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96725>
- Fernández, A., & Villanueva, M. (2021). Evaluación de estrategias de modernización en los sistemas judiciales de América Latina. *Revista de Derecho y Justicia*, 9(3), 67-89.
- García, P. (2021). Transformación digital en el sistema judicial peruano durante la pandemia: Lecciones aprendidas. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Gerencia de Modernización del Poder Judicial. (2023). Informe anual sobre avances en modernización judicial en el Perú. Lima: Poder Judicial del Perú
- Gutiérrez, L., & Soto, R. (2021). Mediación y acceso a la justicia: El caso de los Centros de Atención Ciudadana en Chile. *Revista Chilena de Derecho*, 48(1), 123-140.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. (2018). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill.
- Jiménez-Asensio, R. (2019). Modernización y acceso a la justicia: Experiencias europeas en el uso de tecnología judicial. Barcelona: Editorial Jurídica Europea.
- Ley N.º 27678. (2013). *Ley de Gestión Pública*. Presidencia del Consejo de Ministros (PCM).
- Ley N.º 28246. (2010). *Ley de Procedimiento Administrativo General*. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- Ley N.º 29784. (2010). *Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Congreso de la República del Perú.
- Ley N.º 29855. (2012). *Ley del Gobierno Electrónico*. Ministerio de Transportes y Comunicaciones.
- Llanos, A. F. (2023). Calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el Módulo de Atención al Usuario de la Corte Superior de Justicia de Cajamarca – 2023 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67114>
- López, M., & Martínez, S. (2021). Brechas digitales y acceso a la justicia en España: Un análisis regional. *Revista Española de Políticas Públicas*, 27(4), 89-106.

- Ministerio de Justicia de Chile. (2020). Informe de gestión de los Centros de Atención Ciudadana. Santiago: MINJUS.
- Noriega Varias, V. A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Juzgado laboral, Chimbote, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67114>
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Paredes Otálora, P. J., & Sicche Ynga, J. J. (2023). *Plan de mejora estratégico del centro de distribución general y mejora en la calidad de atención del usuario judicial* [Tesis de bachiller, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/670871>
- Ramos, J. (2023). Evaluación preliminar del Módulo de Atención al Usuario (MAU) en la CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE. Chiclayo: CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE.
- Reque, R. A. (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47596>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). *Administración*. Pearson Educación.
- Taylor, F. W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. Harper & Brothers.
- Vértice, S. (2010). *Atención al cliente: calidad de servicio*. España: Publicaciones

ANEXOS

Anexo A. Cuestionario

CUESTIONARIO SOBRE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL MÓDULO DE ATENCIÓN AL USUARIO (MAU) Corte Superior de Justicia de Lambayeque – 2025

El presente cuestionario tiene como objetivo recopilar información sobre la percepción de los usuarios respecto a la eficiencia administrativa y el nivel de satisfacción del servicio brindado por el Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.

Instrucciones:

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la atención recibida en el Módulo de Atención al Usuario (MAU). Marque con una (X) la opción que mejor represente su nivel de acuerdo, considerando la siguiente escala:

Escala de valoración:

Valor	Significado
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DEL MAU

Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
1	La información necesaria para iniciar mi trámite fue clara.					
2	El personal me orientó adecuadamente sobre los pasos a seguir.					
3	Los canales de atención estuvieron bien organizados.					
4	Las señales, avisos o carteles en el MAU facilitaron mi orientación.					
5	El tiempo desde que llegué hasta ser atendido fue razonable.					
6	El sistema de turnos o cola funcionó correctamente.					
7	El personal ya contaba con conocimiento sobre mi trámite cuando me atendió.					

8	El MAU coordinó adecuadamente con otras oficinas o áreas.					
9	El procedimiento fue seguido de manera ordenada.					
10	Recibí información clara sobre el avance o estado del trámite.					
11	Se me entregó un comprobante o constancia útil de mi atención.					
12	Se respetaron los procedimientos establecidos por el Poder Judicial.					
13	El personal actuó con eficiencia y sin errores.					
14	Me dieron respuestas claras y bien fundamentadas.					
15	Mi trámite fue finalizado en el tiempo estimado.					
16	Se resolvieron las consultas sin derivaciones innecesarias.					

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
17	Las instalaciones del MAU son limpias y están bien mantenidas.					
18	La señalética e infraestructura es moderna y adecuada.					
19	El personal luce presentable y uniformado.					
20	El mobiliario y equipos tecnológicos están en buen estado.					
21	El servicio fue brindado de manera correcta y sin errores.					
22	El personal me brindó información precisa.					
23	El MAU cumplió lo prometido respecto al servicio.					
24	Pude confiar plenamente en las orientaciones brindadas.					
25	La atención fue rápida desde que hice la consulta.					
26	El personal respondió a mis dudas sin evasivas.					
27	Cuando hubo inconvenientes, el personal actuó con prontitud.					
28	No tuve que esperar mucho para recibir una solución.					
29	Me sentí seguro al proporcionar mis datos personales.					
30	El personal trató con discreción mi información.					
31	Confío en que los datos proporcionados están bien protegidos.					
32	No sentí ningún tipo de riesgo durante mi atención.					
33	El personal mostró un trato amable y cordial.					
34	Sentí que entendieron mi situación.					
35	Me explicaron todo con paciencia.					
36	Me trataron con respeto durante toda la atención.					
37	Estoy satisfecho con el servicio brindado por el MAU.					
38	El servicio superó mis expectativas.					
39	Recomendaría el MAU a otros usuarios.					
40	Volvería a utilizar este servicio en el futuro.					

Anexo B. Alpha de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basado en elementos estandarizados	N de elementos
0.960	0.962	40

La confiabilidad del instrumento se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach utilizando el software SPSS. Los resultados evidenciaron un valor de $\alpha = 0.960$ para el cuestionario compuesto por 40 ítems, lo que indica una excelente consistencia interna del instrumento. Asimismo, el análisis de correlación ítem-total mostró valores superiores a 0.60, lo que confirma que los ítems contribuyen adecuadamente a la medición de las variables estudiadas.

Anexo C. Matriz de consistencia

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables
Problema general ¿Cuál es el impacto de la implementación del Módulo de Atención al Usuario (MAU) en la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios de la CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE durante el año 2025?	Objetivo general Analizar el impacto de la implementación del Módulo de Atención al Usuario (MAU) en la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios de la CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE durante el año 2025.	Hipótesis general La implementación del Módulo de Atención al Usuario (MAU) impacta positiva y significativamente en la eficiencia administrativa y en la satisfacción de los usuarios de la CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE durante el año 2025.	Variable 1: Eficiencia administrativa del MAU
Cuál es el nivel de eficiencia administrativa en los procesos de atención del Módulo de Atención al Usuario en la CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE, 2025.	Objetivo específico 1 Evaluar la eficiencia administrativa en los procesos de atención del Módulo de Atención al Usuario en la CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE, 2025.		
Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado por el Módulo de Atención al Usuario en la CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE, 2025	Objetivo específico 2 Medir el nivel de satisfacción de los usuarios respecto al servicio brindado por el Módulo de Atención al Usuario en la CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE, 2025.		Variable 2: Satisfacción del usuario
De qué manera es la relación entre la eficiencia administrativa del MAU y la satisfacción de los usuarios de la CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE, 2025	Objetivo específico 3 Determinar la relación entre la eficiencia administrativa del MAU y la satisfacción de los usuarios de la CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE, 2025.	Hipótesis específica Existe una relación positiva y significativa entre la eficiencia administrativa del MAU y la satisfacción de los usuarios de la CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE.	

Problema de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables
¿Existe algún plan de mejora de los procesos del Módulo de Atención al Usuario (MAU), eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios de la CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE durante el año 2025?	Objetivo específico 4 Elaborar un plan de mejora a modo de propuesta para la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios en el módulo de Atención al Usuario (MAU) de la CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE durante el año 2025.	Hipótesis específica Al realizar un análisis correcto de las variables en estudio, nos permitirá elaborar un plan de mejora para el Módulo de Atención al Usuario (MAU) de la CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LAMBAYEQUE durante el año 2025.	Variable 1: Eficiencia administrativa del MAU Variable 2: Satisfacción del usuario

Anexo D: Metodología para el cálculo de medias y criterios de interpretación de resultados

Para el análisis de los datos recolectados mediante el cuestionario, se empleó la escala tipo Likert de cinco puntos, donde:

- 1 = Totalmente en desacuerdo,
- 2 = En desacuerdo,
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo,
- 4 = De acuerdo y
- 5 = Totalmente de acuerdo.

Con el propósito de sintetizar la información, se calcularon las medias aritméticas de los ítems correspondientes a cada dimensión y variable de estudio. Para ello, se utilizó el software estadístico SPSS versión 26.0, donde se agruparon los ítems según las dimensiones previamente definidas en la matriz de operacionalización de variables.

El cálculo de la media se realizó mediante la siguiente fórmula:

$$\bar{x} = \sum \frac{x_i}{n}$$

Donde:

$\bar{x}$ = media aritmética

x_i = valor de cada ítem

n = número total de observaciones

Posteriormente, para la interpretación de los resultados, se establecieron niveles de valoración (bajo, moderado y alto) mediante el método de intervalos iguales, considerando el rango de la escala Likert (1 a 5). El cálculo se realizó de la siguiente manera:

$$\bar{x} = \frac{(5 - 1)}{3} = 1.33$$

En base a ello, se definieron los siguientes rangos de interpretación:

Nivel	Rango
Bajo	1.0 2,33
Moderado	2.34 – 3.67
Alto	3.68 – 5.00

Estos criterios permitieron clasificar objetivamente las medias obtenidas en cada variable y dimensión, facilitando su interpretación en función de la percepción de los usuarios del Módulo de Atención al Usuario (MAU).

Anexo E: Reporte de atenciones del primer semestre

COMISION NACIONAL DE ATENCION AL USUARIO JUDICIAL FORMATO N° 01 ATENCIONES MENSUALES DESARROLLADAS MODULO DE ATENCION AL USUARIO U OFICINAS SIMILARES CORTES SUPERIORES DE JUSTICIA DE LA REPUBLICA			
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA		LAMBAYEQUE	
MES:		ENERO, FEBRERO, MARZO, JUNIO Y JULIO DE 2025	
	MODALIDAD DE ATENCION	CANAL DE ATENCION	CANTIDAD DE ATENCIONES
01	VIRTUAL	CORREO ELECTRONICO	
		TELEFONO	
		WHATS APP	
		ORIENTACION JURIDICA POR VIDEO CONFERENCIA	
		CONSULTAS Y SOLICITUDES WEB	
		CHAT BOT	
SUBTOTAL DE ATENCIONES VIRTUALES:			
1	PRESENCIAL	ORIENTACION JURIDICA	
		CABINAS DE ACCESO A LA JUSTICIA	
		PLATAFORMA MAU – SERJUS (ATENCION SOBRE ESTADO DE LOS PROCESOS)	13578
		SUB TOTAL DE ATENCIONES PRESENCIALES	
TOTAL DE ATENCIONES REALIZADAS			13578

ACTIVIDADES:

LAS ATENCIONES SON **PRESENCIALES** Y ESTAN REFERIDAS A INFORMACION SOBRE DEPOSITOS JUDICIALES; PROGRAMACION DE AUDIENCIAS; BENEFICIOS PENITENCIARIOS Y OTROS, DE LAS DIFERENTES SEDES DE ESTE DISTRITO JUDICIAL DE LAMBAYEQUE, EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS QUE CONCURREN DIARIAMENTE AL RECINTO JUDICIAL.
SE DEJA CONSTANCIA QUE EL SERVIDOR CESAR AGUIRRE FERNANDEZ INGRESO AL MAU EN EL MES DE JULIO, ASI QUE SOLO SE TOMA SUS ATENCIONES DE DICHO MES.

CHCLAYO, 20 DE AGOSTO DE 2025

 **Firma Digital**
Firmado digitalmente por CABREJOS NAVARRO Mario Eugenio FAU
2025/07/20 16:22:50 -06:00
Módulo: Serv al usuario del documento
Fecha: 01/08/2024 16:22:50 -06:00

MARIO EUGENIO CABREJOS NAVARRO
MODULO DE ATENCION AL USUARIO

COMISION NACIONAL DE ATENCION AL USUARIO JUDICIAL FORMATO N° 01 ATENCIONES MENSUALES DESARROLLADAS MODULO DE ATENCION AL USUARIO U OFICINAS SIMILARES CORTES SUPERIORES DE JUSTICIA DE LA REPUBLICA			
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA		LAMBAYEQUE	
MES:		ABRIL Y MAYO DE 2025	
	MODALIDAD DE ATENCION	CANAL DE ATENCION	CANTIDAD DE ATENCIONES
01	VIRTUAL	CORREO ELECTRONICO	
		TELEFONO	
		WHATS APP	
		ORIENTACION JURIDICA POR VIDEO CONFERENCIA	
		CONSULTAS Y SOLICITUDES WEB	
		CHAT BOT	
	SUBTOTAL DE ATENCIONES VIRTUALES:		
I	PRESENCIAL	ORIENTACION JURIDICA	
		CABINAS DE ACCESO A LA JUSTICIA	
		PLATAFORMA MAU – SERJUS (ATENCION SOBRE ESTADO DE LOS PROCESOS)	4513
		SUB TOTAL DE ATENCIONES PRESENCIALES	
TOTAL DE ATENCIONES REALIZADAS			4513

ACTIVIDADES:

LAS ATENCIONES SON PRESENCIALES Y NESTAN REFERIDAS A INFORMACION SOBRE DEPOSITOS JUDICIALES; PROGRAMACION DE AUDIENCIAS; BENEFICIOS PENITENCIARIOS Y OTROS, DE LAS DIFERENTES SEDES DE ESTE DISTRITO JUDICIAL DE LAMBAYEQUE, EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS QUE CONCURREN DIARIAMENTE AL RECINTO JUDICIAL.

CHCLAYO, 27 DE MAYO DE 2025


Firma Digital
 Firmado digitalmente por CABREJOS NAVARRO Mario Eugenio FAJ
 2068197231914
 Módulo: Soy el autor del documento
 Fecha: 01.05.2024 16:32:50 -05:00

MARIO EUGENIO CABREJOS NAVARRO

MODULO DE ATENCION AL USUARIO

Anexo F: Validación por juicio de expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación:

Eficiencia administrativa del Módulo de Atención al Usuario (MAU) y su impacto en la satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, 2025

1. Datos del Experto

Nombre del experto	Ketty Charito Guerrero Tineo
Grado académico	Magister y/o Maestra
Especialidad	Gestión Pública
Institución	Universidad César Vallejo
Años de experiencia	24 años
Correo electrónico	chariguerrerot23@gmail.com

2. Objetivo de la Validación

Evaluar la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de los ítems del cuestionario diseñado para medir la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario del Módulo de Atención al Usuario (MAU).

3. Escala de Evaluación

Valor	Significado
1	No cumple
2	Cumple parcialmente
3	Cumple
4	Cumple en alto grado
5	Cumple totalmente

4. Matriz de Validación:

Variable: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Ítem	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Pertinencia	Observaciones
1	La información necesaria para iniciar mi trámite fue clara.					
2	El personal me orientó adecuadamente sobre los pasos a seguir.					
3	Los canales de atención estuvieron bien organizados.					
4	Las señales, avisos o carteles en el MAU facilitaron mi orientación.					
5	El tiempo desde que llegué hasta ser atendido fue razonable.					
6	El sistema de turnos o cola funcionó correctamente.					
7	El personal ya contaba con conocimiento sobre mi trámite cuando me atendió.					
8	El MAU coordinó adecuadamente con otras oficinas o áreas.					
9	El procedimiento fue seguido de manera ordenada.					
10	Recibí información clara sobre el avance o estado del trámite.					
11	Se me entregó un comprobante o constancia útil de mi atención.					
12	Se respetaron los procedimientos establecidos por el Poder Judicial.					
13	El personal actuó con eficiencia y sin errores.					
14	Me dieron respuestas claras y bien fundamentadas.					
15	Mi trámite fue finalizado en el tiempo estimado.					
16	Se resolvieron las consultas sin derivaciones innecesarias.					

Variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Ítem	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Pertinencia	Observaciones
	Las instalaciones del MAU son limpias y					

Ítem	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Pertinencia	Observaciones
36	Me trataron con respeto durante toda la atención.					
37	Estoy satisfecho con el servicio brindado por el MAU.					
38	El servicio superó mis expectativas.					
39	Recomendaría el MAU a otros usuarios.					
40	Volvería a utilizar este servicio en el futuro.					

5. Valoración Global del Instrumento

Criterio	Calificación (1-5)
Claridad general	5
Coherencia con objetivos	5
Relevancia del instrumento	5
Pertinencia metodológica	5

6. Observaciones generales

7. Dictamen Final

☒ Válido ☐ Válido con observaciones ☐ Requiere modificaciones

7. Firma del Experto

Nombre: Ketty Charito Guerrero Tineo Firma:



Fecha: Chiclayo, 15 de abril de 2026

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación:

Eficiencia administrativa del Módulo de Atención al Usuario (MAU) y su impacto en la satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, 2025

1. Datos del Experto

Nombre del experto	IDELSO NUÑEZ QUIJANO
Grado académico	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
Especialidad	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
Institución	PODER JUDICIAL
Años de experiencia	21 AÑOS Y 3 MESES
Correo electrónico	inunez@pj.gob.pe

2. Objetivo de la Validación

Evaluar la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de los ítems del cuestionario diseñado para medir la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario del Módulo de Atención al Usuario (MAU).

3. Escala de Evaluación

Valor	Significado
1	No cumple
2	Cumple parcialmente
3	Cumple
4	Cumple en alto grado
5	Cumple totalmente

4. Matriz de Validación:

Variable: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Ítem	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Pertinencia	Observaciones
1	La información necesaria para iniciar mi trámite fue clara.					
2	El personal me orientó adecuadamente sobre los pasos a seguir.					
3	Los canales de atención estuvieron bien organizados.					
4	Las señales, avisos o carteles en el MAU facilitaron mi orientación.					
5	El tiempo desde que llegué hasta ser atendido fue razonable.					
6	El sistema de turnos o cola funcionó correctamente.					
7	El personal ya contaba con conocimiento sobre mi trámite cuando me atendió.					
8	El MAU coordinó adecuadamente con otras oficinas o áreas.					
9	El procedimiento fue seguido de manera ordenada.					
10	Recibí información clara sobre el avance o estado del trámite.					
11	Se me entregó un comprobante o constancia útil de mi atención.					
12	Se respetaron los procedimientos establecidos por el Poder Judicial.					
13	El personal actuó con eficiencia y sin errores.					
14	Me dieron respuestas claras y bien fundamentadas.					
15	Mi trámite fue finalizado en el tiempo estimado.					
16	Se resolvieron las consultas sin derivaciones innecesarias.					

Variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Ítem	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Pertinencia	Observaciones
17	Las instalaciones del MAU son limpias y están bien mantenidas.					
18	La señalética e infraestructura es moderna y adecuada.					
19	El personal luce presentable y uniformado.					
20	El mobiliario y equipos tecnológicos están en buen estado.					
21	El servicio fue brindado de manera correcta y sin errores.					
22	El personal me brindó información precisa.					
23	El MAU cumplió lo prometido respecto al servicio.					
24	Pude confiar plenamente en las orientaciones brindadas.					
25	La atención fue rápida desde que hice la consulta.					
26	El personal respondió a mis dudas sin evasivas.					
27	Cuando hubo inconvenientes, el personal actuó con prontitud.					
28	No tuve que esperar mucho para recibir una solución.					
29	Me sentí seguro al proporcionar mis datos personales.					
30	El personal trató con discreción mi información.					
31	Confío en que los datos proporcionados están bien protegidos.					
32	No sentí ningún tipo de riesgo durante mi atención.					
33	El personal mostró un trato amable y cordial.					
34	Sentí que entendieron mi situación.					
35	Me explicaron todo con paciencia.					

Ítem	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Pertinencia	Observaciones
35	Me explicaron todo con paciencia.					
36	Me trataron con respeto durante toda la atención.					
37	Estoy satisfecho con el servicio brindado por el MAU.					
38	El servicio superó mis expectativas.					
39	Recomendaría el MAU a otros usuarios.					
40	Volvería a utilizar este servicio en el futuro.					

5. Valoración Global del Instrumento

Criterio	Calificación (1-5)
Claridad general	4
Coherencia con objetivos	5
Relevancia del instrumento	5
Pertinencia metodológica	4

6. Observaciones generales

7. Dictamen Final

☒ Válido ☐ Válido con observaciones ☐ Requiere modificaciones

7. Firma del Experto

Nombre: IDELSO NUÑEZ QUIJANO Firma: _____

Fecha: 15 de Abril del 2026

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación:

Eficiencia administrativa del Módulo de Atención al Usuario (MAU) y su impacto en la satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, 2025

1. Datos del Experto

Nombre del experto	PAOLA NAVARRO BENITES
Grado académico	DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
Especialidad	DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
Institución	PODER JUDICIAL
Años de experiencia	17 AÑOS DE EXPERIENCIA
Correo electrónico	PNAVARROJ.GOB.PE

2. Objetivo de la Validación

Evaluar la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de los ítems del cuestionario diseñado para medir la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario del Módulo de Atención al Usuario (MAU).

3. Escala de Evaluación

Valor	Significado
1	No cumple
2	Cumple parcialmente
3	Cumple
4	Cumple en alto grado
5	Cumple totalmente

4. Matriz de Validación:

Ítem	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Pertinencia	Observaciones
1	La información necesaria para iniciar mi trámite fue clara.					
2	El personal me orientó adecuadamente sobre los pasos a seguir.					
3	Los canales de atención estuvieron bien organizados.					
4	Las señales, avisos o carteles en el MAU facilitaron mi orientación.					
5	El tiempo desde que llegué hasta ser atendido fue razonable.					
6	El sistema de turnos o cola funcionó correctamente.					
7	El personal ya contaba con conocimiento sobre mi trámite cuando me atendió.					
8	El MAU coordinó adecuadamente con otras oficinas o áreas.					
9	El procedimiento fue seguido de manera ordenada.					
10	Recibí información clara sobre el avance o estado del trámite.					
11	Se me entregó un comprobante o constancia útil de mi atención.					
12	Se respetaron los procedimientos establecidos por el Poder Judicial.					
13	El personal actuó con eficiencia y sin errores.					
14	Me dieron respuestas claras y bien fundamentadas.					
15	Mi trámite fue finalizado en el tiempo estimado.					
16	Se resolvieron las consultas sin derivaciones innecesarias.					

Variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Ítem	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Pertinencia	Observaciones
17	Las instalaciones del MAU son limpias y están bien mantenidas.					
18	La señalética e infraestructura es moderna y adecuada.					
19	El personal luce presentable y uniformado.					
20	El mobiliario y equipos tecnológicos están en buen estado.					
21	El servicio fue brindado de manera correcta y sin errores.					
22	El personal me brindó información precisa.					
23	El MAU cumplió lo prometido respecto al servicio.					
24	Pude confiar plenamente en las orientaciones brindadas.					
25	La atención fue rápida desde que hice la consulta.					
26	El personal respondió a mis dudas sin evasivas.					
27	Cuando hubo inconvenientes, el personal actuó con prontitud.					
28	No tuve que esperar mucho para recibir una solución.					
29	Me sentí seguro al proporcionar mis datos personales.					
30	El personal trató con discreción mi información.					
31	Confío en que los datos proporcionados están bien protegidos.					
32	No sentí ningún tipo de riesgo durante mi atención.					
33	El personal mostró un trato amable y cordial.					
34	Sentí que entendieron mi situación.					
35	Me explicaron todo con paciencia.					

Ítem	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Pertinencia	Observaciones
34	Sentí que entendieron mi situación.					
35	Me explicaron todo con paciencia.					
36	Me trataron con respeto durante toda la atención.					
37	Estoy satisfecho con el servicio brindado por el MAU.					
38	El servicio superó mis expectativas.					
39	Recomendaría el MAU a otros usuarios.					
40	Volvería a utilizar este servicio en el futuro.					

5. Valoración Global del Instrumento

Criterio	Calificación (1-5)
Claridad general	4
Coherencia con objetivos	4
Relevancia del instrumento	5
Pertinencia metodológica	4

6. Observaciones generales

7. Dictamen Final

☒ Válido ☐ Válido con observaciones ☐ Requiere modificaciones

7. Firma del Experto

Nombre: PAOLA NAVARRO BENITES Firma: _____
 Fecha: 15-04-2026.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Título de la investigación:

Eficiencia administrativa del Módulo de Atención al Usuario (MAU) y su impacto en la satisfacción del usuario en la Corte Superior de Justicia de Lambayeque, 2025

1. Datos del Experto

Nombre del experto	Marianela Reque Barrios
Grado académico	Magister en Auditoría y Gestión Pública
Especialidad	Magister en Auditoría y Gestión Pública
Institución	Poder Judicial
Años de experiencia	5 años
Correo electrónico	Mreque.pj.gob.pe

2. Objetivo de la Validación

Evaluar la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de los ítems del cuestionario diseñado para medir la eficiencia administrativa y la satisfacción del usuario del Módulo de Atención al Usuario (MAU).

3. Escala de Evaluación

Valor	Significado
1	No cumple
2	Cumple parcialmente
3	Cumple
4	Cumple en alto grado
5	Cumple totalmente

4. Matriz de Validación:

Variable: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

Ítem	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Pertinencia	Observaciones
1	La información necesaria para iniciar mi trámite fue clara.					
2	El personal me orientó adecuadamente sobre los pasos a seguir.					
3	Los canales de atención estuvieron bien organizados.					
4	Las señales, avisos o carteles en el MAU facilitaron mi orientación.					
5	El tiempo desde que llegué hasta ser atendido fue razonable.					
6	El sistema de turnos o cola funcionó correctamente.					
7	El personal ya contaba con conocimiento sobre mi trámite cuando me atendió.					
8	El MAU coordinó adecuadamente con otras oficinas o áreas.					
9	El procedimiento fue seguido de manera ordenada.					
10	Recibí información clara sobre el avance o estado del trámite.					
11	Se me entregó un comprobante o constancia útil de mi atención.					
12	Se respetaron los procedimientos establecidos por el Poder Judicial.					
13	El personal actuó con eficiencia y sin errores.					
14	Me dieron respuestas claras y bien fundamentadas.					
15	Mi trámite fue finalizado en el tiempo estimado.					
16	Se resolvieron las consultas sin derivaciones innecesarias.					

Variable: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Ítem	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Pertinencia	Observaciones
17	Las instalaciones del MAU son limpias y están bien mantenidas.					
18	La señalética e infraestructura es moderna y adecuada.					
19	El personal luce presentable y uniformado.					
20	El mobiliario y equipos tecnológicos están en buen estado.					
21	El servicio fue brindado de manera correcta y sin errores.					
22	El personal me brindó información precisa.					
23	El MAU cumplió lo prometido respecto al servicio.					
24	Pude confiar plenamente en las orientaciones brindadas.					
25	La atención fue rápida desde que hice la consulta.					
26	El personal respondió a mis dudas sin evasivas.					
27	Cuando hubo inconvenientes, el personal actuó con prontitud.					
28	No tuve que esperar mucho para recibir una solución.					
29	Me sentí seguro al proporcionar mis datos personales.					
30	El personal trató con discreción mi información.					
31	Confío en que los datos proporcionados están bien protegidos.					
32	No sentí ningún tipo de riesgo durante mi atención.					
33	El personal mostró un trato amable y cordial.					
34	Sentí que entendieron mi situación.					
35	Me explicaron todo con paciencia.					

Ítem	Pregunta	Claridad	Coherencia	Relevancia	Pertinencia	Observaciones
37	Estoy satisfecho con el servicio brindado por el MAU.					
38	El servicio superó mis expectativas.					
39	Recomendaría el MAU a otros usuarios.					
40	Volvería a utilizar este servicio en el futuro.					

5. Valoración Global del Instrumento

Criterio	Calificación (1-5)
Claridad general	5
Coherencia con objetivos	4
Relevancia del instrumento	5
Pertinencia metodológica	4

6. Observaciones generales

7. Dictamen Final

☒ Válido ☐ Válido con observaciones ☐ Requiere modificaciones

7. Firma del Experto

Nombre: Marianela Reque Barrios

Firma:

Fecha: 15 de abril de 2026

C.P.C Marianela Reque Barrios

Anexo G: Evidencia fotográfica



