



FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“IMPLEMENTACION DEL MODULO DE ATENCIÓN DE
SERVICIOS INTEGRADOS MASI Y LA SIMPLIFICACION DE
PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA CORTE SUPERIOR DE
JUSTICIA DE LIMA SUR, 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

INGENIERO INDUSTRIAL

Autor:

Mario Bacon Salazar

Asesor:

Dr. Miguel Ángel Rodríguez Alza

<https://orcid.org/0000-0002-1939-5343>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	MARIETA ELIANA CERVANTES PERALTA
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	MARCO ANTONIO DIAZ DIAZ
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	MIGUEL ANGEL RODRIGUEZ ALZA
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mi amado hijo, mi
mejor ejemplo, mi fuerza, mi todo

AGRADECIMIENTO

Agradezco a: Mi familia, lo más importante.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	34
CAPÍTULO III: RESULTADOS	43
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	61
REFERENCIAS	68
ANEXOS	75

Índice de tablas

Tabla 1 Usuarios del masi 2022	35
Tabla 2 Escala de Linkert.....	38
Tabla 3 Atención de servicios integrados con el módulo MASI	38
Tabla 4 Procesos administrativos en la corte superior de justicia de lima.....	39
Tabla 5 Grado de correlación de Spearman	41
Tabla 6 Variable independiente MASI y variable dependiente simplificación de procesos.....	43
Tabla 7 Correlación Implementación MASI y Simplificación de procesos administrativos	45
Tabla 8 Variable independiente MASI y Dimensión 1 Atención de denuncias por violencia familiar	46
Tabla 9 Correlación Implementación MASI y Atención denuncia violencia familiar	48
Tabla 10 Variable independiente MASI y Dimensión 2 consulta de número y seguimiento de expediente judicial	49
Tabla 11 Correlación Implementación MASI y Consulta de número y seguimiento de expediente judicial	51
Tabla 12 Variable independiente MASI y Dimensión 3 Emisión de antecedentes penales.....	52
Tabla 13 Correlación Implementación MASI y Emisión de antecedentes Penales	54
Tabla 14 Variable independiente MASI y Dimensión 4 Generación de casilla electrónica	55
Tabla 15 Correlación Implementación MASI y Generación de casilla electrónica.....	57

Tabla 16 Variable independiente MASI y Dimensión 5 Juez te escucha 58

Tabla 17 Correlación Implementación MASI y Servicio Juez te escucha..... 60

Índice de figuras

Figura 1	Análisis de las ventajas de las tecnologías	12
Figura 2	Diagrama de flujo	39
Figura 3	Variable independiente MASI y dependiente simplificación de procesos.....	43
Figura 4	Variable independiente MASI y Dimensión Atención de denuncias por violencia familiar	46
Figura 5	Variable independiente MASI y Dimensión Consulta de número y seguimiento de expediente judicial.....	49
Figura 6	Variable independiente MASI y Dimensión Emisión de antecedentes penales	52
Figura 7	Variable independiente MASI y Dimensión Emisión de antecedentes penales	55
Figura 8	Variable independiente MASI y Dimensión Juez te escucha.....	58

RESUMEN

El trabajo de investigación realizado en una corte superior de justicia de Lima, con la implementación de una plataforma presencia llamada módulo de atención de servicios integrados MASI, que brinda múltiples servicios como atención de denuncias, generación de casilla electrónica, consulta de expediente judicial, juez escucha y más servicios, totalmente gratuitos y con asesoramiento personalizado, de esta manera se acorta la brecha electrónica y los más beneficiados son las personas de bajos recursos económicos. Tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables implementación del módulo de servicios integrales MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la corte Superior de Justicia de Lima 2022.

La investigación fue del tipo aplicada, con nivel relacional y diseño no experimental de corte transversal, que usando una encuesta adaptada del modelo SERVQUAL se consiguió información que, al ser cotejado con software SPSS, se logró mostrar la relación entre las variables implementación de una plataforma presencia llamada módulo de atención de servicios integrados MASI y la simplificación de procesos administrativos, confirmándose con la Rho de Spearman con $\rho = 0.366$, una confiabilidad del 99%, corroborada por el p valor = $0.000 < 0.05$.

PALABRAS CLAVES: Simplificación administrativa, Calidad de servicio, nuevas tecnologías, SERVQUAL.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

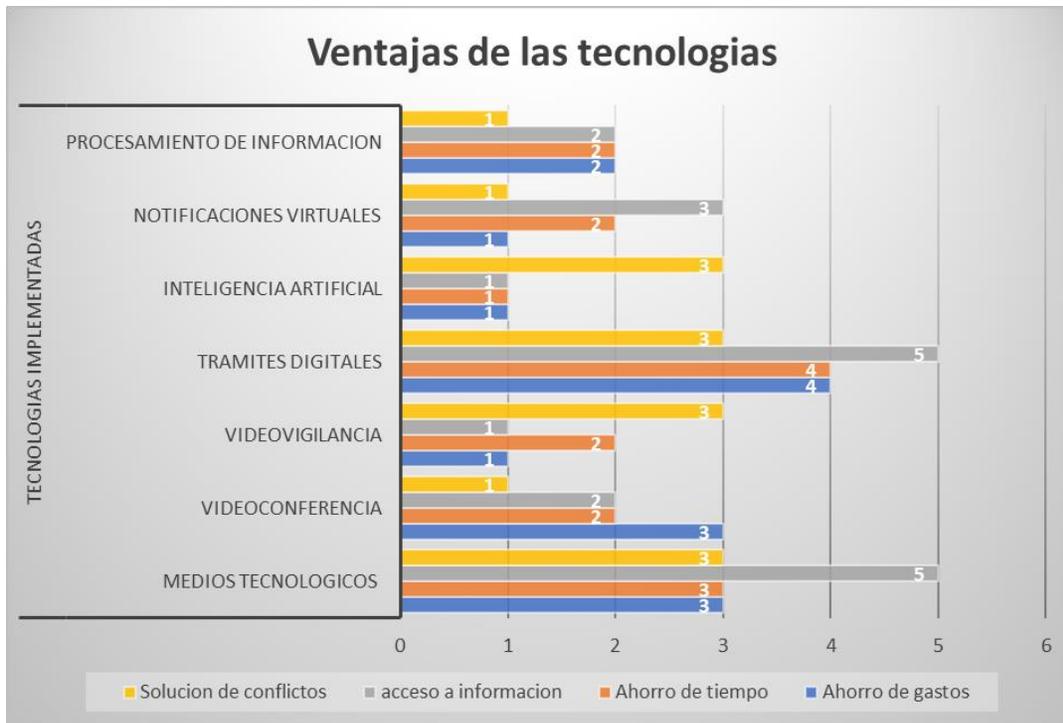
1.1. Realidad problemática

En el globalizado mundo en el que actualmente vivimos, y que parece increíble que en pleno 2022, seguimos con la constante novedad de querer acelerar todas nuestras actividades, y en el campo de la administración de justicia y sus largos y complicados procesos no hay excepción. Allí entra a tallar el uso de las nuevas tecnologías para mantener comunicación constante y agilizar distintos procesos que necesitan agudizar y acelerar los tiempos facilitando las relaciones laborales, comerciales, institucionales. Los procesos de renovación en la gestión de justicia, que no escapa de esto, ha introducido nuevas formas de llevar a cabo las actuaciones judiciales mediante el uso de todas las tecnologías que se deben usar para aligerar procesos, de esta forma se camina a una justicia electrónica (Sacoto y Cordero, 2021). No es algo novedoso entonces en este universo acelerado ayudarnos a través de todas las tecnologías al acelerar cualquier tiempo de proceso.

El presente trabajo se ve dirigido por la necesidad de estudiar la situación de los procesos judiciales para acelerar, reducir tiempos y facilitar el acceso a la información del usuario jurídico en el presente año, además cumplir los principios de garantizar una eficaz atención al público, de acuerdo con Baquero (2020) los gobiernos que tengan necesidades de surgir, deben utilizar plataformas que ayuden las comunicaciones entre las secciones judiciales y los intervinientes procesales, percatándose que la mayoría de usuarios judiciales desconocen y necesitan un debido asesoramiento gracias a la implementación de módulos de atención.

Figura 1

Análisis de las ventajas de las tecnologías



Se observa en la figura 1, que el uso de las tecnologías tiene ventajas en todos los campos, como ejemplo en procesamiento de información y notificaciones virtuales, pero no se puede negar que tanto en el acceso de información tiene una mayor presencia en tramites digitales y medio tecnológicos. Sobre ahorro de tiempo y dinero es más que notoria su gran ayuda.

Del análisis realizado permite conocer que el objetivo de las nuevas tecnologías se cumple en todas las áreas en las que se aplica, ya que facilita y agiliza todos los procesos, es más beneficiosa a las partes involucradas, ya que sus usos y aplicaciones determinan múltiples ventajas, como el estrechar el margen de acceso al uso de estas tecnologías y si se tiene una asesoría para ayudar a los usuarios se optimiza el aprendizaje y mejor manejo de la información.

La corte superior de justicia en el Perú tiene la necesidad de llegar, informar y asesorar al usuario judicial, que constantemente tiene muchos inconvenientes de toda índole los procesos son largos y muchas veces los usuarios tiene la necesidad de informarse de la mejor manera. Teniendo conocimiento según Priori (2020) menciona que, en países como el Perú, que, sin una justicia digital de avanzada, estamos en uso de las tecnologías para los procesos judiciales. Para tal acción el Poder Judicial del Perú presentó la Resolución Administrativa N° 084-2020-CE-PJ que propuso la generación del Módulo de Atención al Usuario en la Corte Suprema de Justicia y en las Cortes Superiores de Justicia de nuestro país. Este último tuvo como fin, crear los módulos de atención a los interesados judiciales.

La Corte Superior de Justicia de Lima busca aproximar los beneficios judiciales a los pobladores de manera directa a fin de acabar con la obstrucción de la tecnología con los más necesitados, los más vulnerables que constantemente tiene la necesidad de buscar esa ayuda que les brinde un correcto acceso a la información, ya que las personas más humildes casi siempre tiene dificultades y el usuario judicial de bajos recursos serán beneficiados con una respuesta pronta y oportuna del servicio de justicia. Por tal motivo la funcionaria principal de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, Emperatriz Tello Timoteo, dio inicio, el 6 de setiembre del 2021, al funcionamiento del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI, dando la ejecución según Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, R.A N° 000895-2021 para ofrecer asistencia personalizada y gratuita al poblador que pasa por un procedimiento judicial en las cortes de la zona sur de Lima. Para mejorar procesos, con una fórmula de estrategias para optimizar la efectividad de los servicios prestados a los ciudadanos. A decir de Jimenez (2022) las técnicas de solución administrativa en mejora continua requieren etapas como por ejemplo planificar, ejecutar,

verificar y actuar, con el propósito de solucionar todas aquellas actividades de índole administrativo.

Es importante el resultado conseguido, para obtener el máximo provecho de la tecnología y fusionarlas con el derecho. Para así, contando con los recursos tecnológicos implementados y obtener mejores resultados de manera rápida, ayudando en la emisión de resoluciones judiciales y otros documentos de manera vertiginosa. También hay una forma de acercar la buena administración procesal hacia esas personas, con condiciones que faciliten la vía de todas y todos los usuarios en igualdad de condiciones y se promueve un acceso directo (Castillo, 2020).

Antecedentes internacionales

Según Zambrano (2015) en su tesis de maestría titulada, Simplificación procesal en divorcios de mutuo consentimiento por condiciones especiales, tuvo como objetivo general determinar la relación de la simplificación en divorcios de mutuo consentimiento y en contextos especiales, estudiar el principio constitucional de velocidad procesal y trazar una posible innovación que otorgue celeridad de procesos, para fundar una nueva manera de divorcios de mutuo consentimiento en condiciones especiales. La investigación abarcó una metodología comparativa que mediante los análisis jurídicos y descriptivos se esbozan los argumentos legales necesarios para la usanza de un nuevo proceder donde se consideren las condiciones especiales por las que se produce la desunión marital, para el trabajo se usó bibliografía experta que fue debidamente citada y parafraseada. Concluyo que, en la experiencia procesal los abogados y los funcionarios judiciales necesitan reformar los procedimientos de divorcio, para cubrir la petición de los solicitantes y mejorar los inconvenientes generados por trámites burocráticos.

Según Vega y Reyes (2015) en su tesis de maestría titulada, Impacto del uso de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones en la Gestión Judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta, siendo su objetivo general establecer la connotación que genera el uso de las tecnologías en comunicación e información en la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta. El Método que se utilizó es del tipo descriptivo, atribuido a 25 jueces, 115 trabajadores de las variadas oficinas judiciales y a 5 magistrados que fueron representantes importantes para el estudio. Los resultados muestran que el uso de las TICs en la actividad judicial de la corporación es moderado, teniendo en cuenta las bajas condiciones de manejo de información para con los usuarios y otras entidades judiciales. Se concluyó que no se pudo anexar las TICs con los municipios del norte de Santander y Arauca. Como dato agregado, teniendo las herramientas de tecnología para usar la interactividad con servidores y usuarios, el personal de atención no lo sabe completamente por el miedo al cambio que implica una manera diferente de realizar los trabajos.

Según Dávila (2019) en su trabajo de maestría El uso de las tecnologías de información y comunicación en la administración de justicia. El objetivo fue detallar la manera en la que interactúan las TICs con la conducción gerencia de justicia, fundamentalmente en lo concerniente al acercamiento sobre información de expedientes electrónicos que poseen los consumidores del sistema. La metodología es de enfoque cualitativo que explora las derivaciones de la implementación de las tecnologías de información en los diferentes procesos judiciales, y la seguridad para los derechos representados. Se entrevistó a jueces y abogados para determinar la situación de la práctica jurídica. Los resultados, fundamentados con método experimental, manifiestan que los funcionarios administrativos de justicia están optimistas con la implementación de las TICs, considerando que se puede mejorar más para una adecuada protección

de derechos. En Conclusión, es forzoso instituir un sistema de legitimación de usuarios para que accedan a los expedientes electrónicos, y optimizar los márgenes de transparencia de los trabajadores judiciales, y el trabajo de asesoramiento jurídico de los letrados.

Capa (2016) en la tesis de maestría titulada, Elaboración de un plan de mejoras en el proceso de recepción de causas, escritos y atención al usuario, para la Unidad Multicompetente Primera Civil del Cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos, año 2016. El objetivo es confeccionar un procedimiento que mejorara la atención al usuario de la unidad multicompetente Primera civil de cantón Lago Agrio, provincia de Sucumbios, para perfeccionar la orientación de talento humano que presta servicios. La metodología es descriptiva usando métodos deductivos e inductivos con encuestas, entrevistas y la observación. Los resultados con mayor significancia en este trabajo consintieron demostrar que son más los usuarios masculinos que los femeninos y que se requiere emplear modernas y reformadas técnicas de cómo atender a un usuario. Concluyó que las diferentes formas de ayuda no es del todo deficiente, pero se debe acrecentar los recursos obligatorios para la complacencia de la mejora continua.

Según Cerdá (2017) en la tesis de doctorado titulada, El expediente judicial electrónico. Tuvo como objetivo de la investigación que se concentra en analizar esta nueva forma de justicia desde la perspectiva del ciudadano, y todos los profesionales del derecho, recalando que no sólo están sujetos al estudio continuo de nuevas leyes para estar actualizados y responder eficazmente a los clientes, sino asimismo a alternar las prácticas, maneras de trabajo e incluso la administración de los Juzgados, establecimientos competentes y los expedientes. la metodología adoptada para la ejecución de la investigación es teórica y práctica por que se mezclan tanto los componentes irrefutables como experimentales para la obtención de los objetivos presentados. Como resultado de la investigación, los trabajos realizados para la innovación de la Justicia no perennemente han

ido escoltadas de la conexión y la colaboración necesaria, todas las Gestiones comprometidas hubieran evadido la desigualdad de creación de modos técnicos y materiales entre las Colectividades, o también la existencia de diferentes métodos de administración procesal, de diligencias con procesos discordantes entre esos mismo y que enreda y aumenta la interoperabilidad entre ellos, y con las gestiones para que el expediente judicial electrónico florezca realmente y así demostrar sus provechos y resultados. Se concluyó que el esquema de la composición de la Nueva Oficina Judicial se ejecuta con el fin de establecer los conjuntos tecnológico de información y la comunicación en la Gestión de Justicia para, de esta condición, mejorar las formas y la actividad de los trabajadores que prestan servicio en la Administración de Justicia.

Antecedentes Nacionales

Jiménez (2022) en su tesis de maestría titulado, Gestión tecnológica y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021. El objetivo de la tesis fue establecer la reciprocidad entre la gestión tecnológica y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021. La metodología es aplicada, de diseño no experimental, y corte transversal, correlacional. La población es integrada por los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Lima Este. La muestra dio como resultado 100 trabajadores de la institución. Para la recaudación de datos se usó la encuesta a través de un cuestionario. El cuestionario estuvo ajustado para 20 preguntas en la variable gestión tecnológica y para la simplificación administrativa con 25 ítems. Se empleó el software SPSS versión 25 para analizar la información. Los resultados obtenidos establecieron que la relación entre ambas variables simplificación administrativa y gestión tecnológica, determinada por $r = 0,536$, es

moderada, positiva y directa, y es significativa por que el valor p computado es 0.000. La investigación concluyó que hay una relación significativa entre las variables gestión tecnológica y simplificación administrativa siendo estas moderada y positiva, por lo tanto, si se mejora la gestión tecnológica se ve un mejoramiento en la simplificación administrativa de la institución judicial.

Loaiza (2022) en su tesis de título Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Tumbes, tiene como objetivo general establecer la relación entre el gobierno digital y la simplificación administrativa de la Corte Superior de Justicia de Tumbes en el año 2021, con tal propósito la metodología usada fue de tipo básica, con nivel descriptivo – correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra fue de 50 personas de la Corte Superior de Justicia de Tumbes. Se validó por expertos el instrumento de recolección de datos, a través del conocimiento de los peritos en estos temas. Los resultados, arrojaron que ambas variables gobierno digital y simplificación administrativa poseen una correlación negativa moderada, porque el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de -0.662. Los mencionados resultados autorizan al investigador para que se rechace la hipótesis nula y se acepte la hipótesis general trazada. Se concluyó en la presente tesis que hay una relación significativa, de tipo negativa y moderada entre las variantes gobierno digital y simplificación administrativa.

Méndez (2022) con su tesis titulada Simplificación administrativa en calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021, el presente trabajo abarco como objetivo, comprobar la influencia de la simplificación administrativa en la calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la corte del Callao, 2021. La metodología en el presente trabajo es básica, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal, correlacional; además, se utilizó el método hipotético–deductivo. Se cuenta con un registro de 360 trabajadores de la Corte Superior de justicia del Callao, y resulto una muestra de 187 trabajadores

jurisdiccionales, durante el año 2021. Se utilizó como instrumento la encuesta resultando dos cuestionarios con escala de Likert, uno para la variable simplificación administrativa, de (19) diecinueve preguntas, Y para la variable calidad de servicio, con un total de diecisiete (17) preguntas, ambos cuestionarios obviamente validados por expertos. Los resultados demostraron en el caso de la hipótesis principal un valor de Pseudo – R cuadrado de Nagelkerke =0,949 demostrando una correlación positiva y significativa, conjuntamente, la dimensión sostenibilidad alcanza un Wald =273.067 y significancia =0,000 ($p=0,000 <0,05$) entendiéndose que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna aspirada en la investigación. Por último, se concluyó que inciden significativamente la simplificación administrativa en la calidad de servicio en los Trabajadores Jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021.

Díaz (2021) en su tesis titulada Rediseño de procesos en la mesa de partes física de la Corte Superior de Justicia de Lima para la implementación del expediente judicial electrónico y la mesa de partes electrónica tuvo como objetivo detallar la remodelación de los procedimientos en la Mesa de Partes Física de la Corte Superior de Justicia de Lima en relación a la admisión de documentaciones entregadas por los interesados que tiene un proceso judicial. Metodología se usó el Ciclo de vida del Business Project Managment – BPM suministrado por Bernhard Hitpass en su libro Manual de Referencias y Guía Práctica- 5ta edición. El objetivo general del trabajo de investigación es ordenar el procedimiento cuando se reciben los documentos e integrar nuevos métodos a la mesa de partes proyectándonos a implementar el Expediente Judicial Electrónico y la Mesa de Partes Electrónica, logrando una muy buena reforma en la corte superior, mejor dicho se pasó de un trabajo habitual usando documentos físicos hacia una labor en forma digital, logrando que los procedimientos legales sean más rápidos y claros, ofreciendo una oportuna imparcialidad y que es para todos. Igualmente, la Mesa de Partes Electrónica es un componente

esencial, en el presente escenario de emergencia debido al Covid 19 que atraviesa el Perú, de esta manera los usuarios continúan presentando sus documentos a través de la internet, evitando acercarse en persona a las áreas de recepción física exponiéndose a contagiarse. El resultado con Beneficios Tangibles como la disminución en gastos de papel y demás, tanto para el usuario y la entidad Judicial, y la disminución de gastos de transporte de los usuarios, disminución en los turnos en la atención judicial que lo hacen idóneos, acceso integral al expediente, conjuntamente conocer el avance de los procesos realizados en ese mismo instante, al implementar una nueva forma de entregar documentación vía web se evade la molestia de las aburridas filas. Finalmente, concluyó, que usando la metodología del Ciclo de vida del BPMN, se consiguió mejorar los procedimientos de la Mesa de Partes Física, que ahora están encaminados a la digitalización de los documentos que se presentan, todo esto fue aprobado por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial.

Según Cisneros y León (2018) en su tesis titulada Influencia de la Gestión Tecnológica en los Procesos Judiciales del Poder Judicial, Lima Metropolitana, tuvo como objetivo general percatarse si la Influencia de la Gestión Tecnológica en los Procesos Judiciales, contribuirá a enmendar las complicaciones de los demandantes, al estar al corriente que con el conjunto de técnicas se obvian retrasos. La metodología practicada fue de tipo descriptivo, cuantitativo, basándose en la medición numérica, empleando el análisis estadístico. El presente trabajo al ser desarrollado con la intención de mejorar la calidad del servicio judicial es aplicada, con un diseño no experimental de corte transversal sin la alteración de variables; se recolecta los una sola vez en un tiempo determinado. Respecto a la muestra y su selección se determinó de una manera aleatoria simple, por consiguiente, resultó 24109 ciudadanos de Lima Metropolitana que se manejará como dos tamaños de muestra; Como resultado, la administración tecnológica contribuye en los procedimientos legales de Lima Metropolitana. La eficiencia judicial mejora constantemente con

el desarrollo y la creación de múltiples recursos tecnológicos. Los adelantos tecnológicos logran la rapidez en toda gestión judicial; contar con una vía para acceder a la información ayuda a la transparencia y un mejor control de las fallas producto de la corrupción y la ineficiencia en los procesos judiciales. . Se concluyó que la invención de nuevas tecnologías consigue rapidez en la asistencia de gerencia judicial, el camino libre a información contribuye a una transparencia importante y el adiestramiento tecnológico para los servidores que militan en las entidades de justicia, ayudan a la mejora constate de los resultados requeridos y por ende mejora la calidad de atención de los actos judiciales con una evaluación de capacidades constantes de los recursos humanos.

Quispe (2018) en su tesis titulada El Expediente Digital y su Incidencia en la Administración de Justicia en el Perú tubo como el problema de investigación en establecer de qué modo el mencionado expediente electrónico provocara en la administración de justicia en el Perú. Con relación a los objetivos determino; examinar los proyectos sobre el expediente judicial electrónico en las herramientas internacionales; señalar el progreso del expediente judicial electrónico en relación al derecho comparado; explorar los adelantos del expediente judicial electrónico en la justicia nacional; y, percibir la valoración de algunos protagonistas de la gestión de justicia entre ellos magistrados, administrativos y abogados sobre la importancia del expediente judicial electrónico. La metodología usada corresponde al diseño cualitativo debido a que las muestras son no probabilísticas. La representación a escala hallada está integrada por tres tipos: jueces, trabajadores administrativos de la Corte Superior de Justicia de La Libertad estrechamente pertenecientes a la aplicación de las TIC en los procesos relacionados al expediente digital electrónico; y, los juristas litigantes de esta mencionada Corte Superior de Justicia. Se llegó a importantes conclusiones consistentes en que el mencionado expediente electrónico plasmará la

buena gestión operativa de la administración judicial; cooperará a un sobresaliente registro y buena disposición de la información; consentirá una mejor celeridad de procesos; y, posteriormente, concebirá y fortificará una información con transparencia, estrechando la brecha entre la ciudadanía y la administración de justicia.

Bocanegra (2020) en su tesis de maestría titulada Implementación de la Política Pública de Tics en el Poder Judicial: Notificación Electrónica y Control Biométrico en los Años 2013 Al 2016. La investigación tiene como objetivo primordial evaluar la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) en las actividades públicas que ofrece el poder judicial, relativo a la notificación electrónica y control biométrico en los años 2013 al 2016. La metodología utilizada en la investigación es cualitativa, usando como herramienta la recolección de datos, obteniendo información del organismo, entrevistas encaminadas hacia los protagonistas que forman parte del proceso de ejecución dentro del poder judicial y utilizando encuestas de satisfacción, todo con el objetivo de diferenciar la información comprendida en documentos oficiales, con el conocimiento de los especialistas y favorecidos usuarios de la implementación de las gestiones. Los resultados obtenidos ante las interrogantes acerca de los impactos de la implementación de los servicios desarrollados inciden sobre aspectos exclusivos de la atención, confirmación en control biométrico y envío de la cédula por correo de las notificaciones electrónicas, pero que no inciden en la intención ensayada tal como la disminución de carga procesal en los juzgados, transparencia mejorada de los procesos. Por lo que se concluyó, que los participantes importantes involucrados, se hallan dentro de la Gerencia de Informática del Poder Judicial, la etapa de vencimiento de los elementos tecnológicos para elaborar los servicios implementados es aproximadamente 4 a 5 años de garantía, teniendo que al terminar el periodo estimado debe realizarse los requerimientos en las áreas de servicio.

Definiciones conceptuales

Variable 1: Implementación del módulo de atención de servicios integrados (MASI)

El MASI es una plataforma de ayuda presencial a los usuarios judiciales de la corte superior de lima sur, con asistencia personalizada en temas electrónicos y administrativos, como generación de citas electrónicas, presentación de documentos en mesa de partes virtual y electrónica, el referido módulo de atención forma parte de las nuevas tecnologías que se emplean para brindar una mejor calidad de atención y buscar la y el mejor entendimiento entre los órganos competentes y la población. Según Aranda (2020) que considera a la tecnología como una extensión del hombre actual, así como una herramienta de piedra era la extensión de la mano del hombre antiguo, los adelantos tecnológicos son pruebas de la capacidad física del hombre. Por ende, las tecnologías de la información y de las comunicaciones son una extensión del pensamiento.

Según Gonzales y Gimeno (2018) los constantes cambios en legislaciones han cedido impulso a la designada justicia digital, donde se refuerza una utilización de nuevas tecnologías en la gestión judicial, con el fin de agilizarla, acercarla al ciudadano, y conseguir la digitalización en los Juzgados. Esta modernización de los Juzgados y Tribunales afectan el trabajo de los integrantes de la Administración de Justicia y su papel como impulsores en esta transformación.

De acuerdo con Priori (2020) El uso del Internet por parte de la ciudadanía y el manejo apropiado de las herramientas digitales, pueden resolver los problemas de acceso a la justicia, no solo como acceso al proceso, sino a los medios de resolución de dificultades. El desafío está ahora en permitir el uso de la Internet a miles de ciudadanos que aún no lo tienen. El reto para asegurar

el camino a la justicia digital, pasa por la gran dificultad de permitir a los ciudadanos el acceso a Internet. Con este módulo de atención el acceso a internet es para aquellas personas de escasos recursos y con asesoramiento que ayuda a tener un mejor entendimiento y una rápida obtención de sus necesidades.

Dimensión: Calidad de servicio

Como concepto general precisamos que entendemos por calidad de servicio, según Setó (2004) citado por Gonzales (2019) define la calidad de servicio como una cadena de propiedades esenciales que una organización o personal encargado de una entidad pública o privada, tiene que brindar al público para satisfacer alguna necesidad. De tal manera que entendemos que la calidad de servicio está muy relacionada con la opinión del público, debido a que la percepción del mismo resulta determinante para aprobar un servicio de calidad.

Una cercana definición según Donabedian (1994) citado por Morales (2022) precisa a la calidad de atención como lo ofrecido al consumidor con un máximo nivel en la transferencia y bienestar, comparando lo que en un principio se quiere con anterioridad al recibir la atención, con los efectos de valorar el servicio posterior al haber recibido la atención. Estas definiciones ayudan a evaluar el antes y el después la calidad de la atención en la Corte superior de justicia de lima sur, que deben fortalecerse y mantenerse usando recursos que tengan como propósito ofrecer las tácticas que consientan alcanzar los objetivos de optimización en los distintos procesos administrativos en esta sede.

Según Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988) citado por Cáceres, Guzman, Rozas, Torres, y Villa (2020) brindaron un formato para el control de la calidad en el servicio, que estima la variación entre la calidad esperada y la calidad percibida; este formato se conoce como SERVQUAL, el modelo americano. Que fue mejorado de la versión original de 1985, tomando en

cuenta lo tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, y la empatía; sumando un total de cinco dimensiones. A diferencia del modelo Nórdico que se basa en tres dimensiones calidad funcional, calidad técnica e imagen corporativa (Grönroos, 1984) citado por Contreras (2022), A continuación, las dimensiones del modelo americano SERVQUAL.

Subdimensión 1 Elementos Tangibles: son el conjunto de instalaciones y equipos más idóneos, Según Noe (2018) las oficinas y el equipo debería ser el más ideal y los representantes deberían ser de primera clase según los resultados lógicos de cada institución, cada uno de ellos transmite representaciones físicas o imágenes de la administración, que los clientes usan concretamente, para evaluar la calidad.

Subdimensión 2 Fiabilidad: se considera como la destreza para ofrecer la atención de forma agradable y universal (Parasuraman et al., 1988). La transmisión del servicio sin carencias, con puntualidad, es apreciada como un servicio inmejorable y cabal, que logrará una aprobación positiva del cliente y la elección de un futuro regreso para usar el servicio será mucho más seguro y confiable.

Subdimensión 3 Capacidad de respuesta: es la premura que siempre se aplica para apoyar a todos los usuarios (Parasuraman et al., 1988). Cada entidad tiene como propósito sobresalir en el comercio de servicios y ser electo por el usuario las veces que lo requiera de esta manera se ayuda cuando tiene problemas o urgencias, de tal modo también se piensa en las acciones eficaces para resolver una contrariedad, lo cual contribuye a tener una superioridad para una atención con calidad mejorada.

Subdimensión 4 Seguridad: según Mora (2022) son las habilidades y conocimientos del personal administrativo. Lo integran los indicadores de Conocimiento y capacidad resolutoria del

empleados mostrados en la atención personalizada al usuario judicial, que inspiran confianza y credibilidad.

Subdimensión 5 Empatía es el accionar mediante la cual el experto se coloca dentro de los zapatos del usuario para así comprender su inquietud y así crear mejores métodos en la atención, con base en la experiencia del problema o situación problemática ajena. Matsumoto (2014) citado por Morales (2022) menciona que la empatía se transpone al usuario a través de una atención individualizada al gusto del cliente. Su indicador es la asignación de tiempo a cada usuario.

Variable 2: Simplificación de procesos administrativos

De acuerdo al diccionario de la Real Lengua Española (2012) citado por Zambrano (2015) la simplificación significa reducir a su forma más simple todo proceso que ya conocido, dentro del ámbito judicial jurídico mediante la simplificación de procesos busca un desarrollo de forma ágil y eficiente, evitando así los pasos burocráticos para alcanzar la más notable eficiencia dentro de la gestión judicial.

Según Castillo (2020) desde Ecuador sostiene que la simplificación administrativa es la coordinación metódica de todos los procesos organizados para cambiar las necesidades de un asiduo usuario en soluciones generales, que tenga la calidad que el cliente espera, en la cantidad conveniente, que se entregue en el tiempo justo para los usuarios, tanto para la entidad que ofrece la solución como para la persona que lo recibe, asimismo, en leyes ecuatorianas se instituye que las entidades públicas deberán, de forma forzosa, dar facilidades a la interacción de las instituciones privadas y ciudadanos o de la colectividad civil con la Administración, lo que implica facilitar el camino, como en el aumento de módulos de atención, el uso intenso de tecnología y la

interoperación de los almacenes de información pública, con lo que correspondería disminuir las cargas administrativas de todos estos procedimientos.

En el Perú según Rojas (2022), las entidades de servicio público tienen varias dificultades al ofrecer servicios de atención a los usuarios en trámites varios, y en situaciones que son cotidianas, como las filas para la atención, costos, duplicidad de operaciones, trámites sobre el mismo trámite, entre tanto otros.

En ese sentido Loaiza (2022), indica que las variadas instituciones del estado, se sitúan a sumar esfuerzos para que se usen las tecnologías de información y comunicación destinados a la atención de la ciudadanía, en poder lanzar plataformas de interrelación de operaciones que permitan simplificar trámites, dar respuestas íntegras y oportunas.

Según Jimenez (2022) refiere que en el ámbito judicial de Lima, existe numerosos funcionamientos burocráticos, y hace vacilante el desarrollo de la simplificación administrativa; el retraso en los trámites de los usuarios, debido a las diferentes etapas de los trámites administrativos, registros en diferentes oficinas, que dan como resultado en ocasiones el rechazo de estos requerimientos documentales que refleja una imagen poco segura de la institución y su servicio, dando a entender la falta de empatía e incumplimiento de plazos de los servicios a los usuarios.

Dimensión: Casos principales de los usuarios

El MASI y sus principales objetivos son reducir las exigencias tecnológicas, electrónicas y administrativas que se requiere para el conocimiento, impulso, tramitación y resolución de sus procesos judiciales a través de la atención, consulta y servicios para el usuario judicial del Distrito de Lima Sur. De tal manera se busca disminuir las barreras de acceso a la justicia y a los servicios administrativos de esta Institución ante la problemática pública. La Corte superior de justicia de

Lima comprende los distritos de Lima metropolitana y Balnearios. Así se tiene los principales servicios.

Sub dimensión 1: Atención de Denuncias de Violencia Familiar

La atención por denuncias de violencia familiar a través del MASI es personalizada cumpliendo la accesibilidad a los pobladores de los usuarios de Lima Sur. Hasta presentar demandas por violencia funcional, son asesoría gratuita legal sobre su caso, siempre buscando dar la mayor seguridad a los usuarios.

Sub dimensión 2: Consulta de número y seguimiento de expediente judicial

El expediente judicial es un documento del record judicial de un problema legal, es el componente primordial a través del cual se desarrollan los procedimientos legales. El sistema te permite efectuar búsquedas de un expediente. Se puede efectuar indagaciones de los expedientes judiciales de la corte superior, ingresando algunos datos o también por código pertenecientes al expediente. Esto permite la visualización de fallos, resoluciones brindadas por las cortes, y con la información exacta en el mismo instante.

Sub dimensión 3: Emisión de antecedentes penales

Se tramitan los Certificados de Antecedentes Penales de uso administrativo a petición del interesado o apoderado, previamente cumpliendo con las exigencias determinadas por el TUPA. El Registro Nacional de Condenas dispone la información de forma reservada, consiguiendo acceder a esta información las entidades encargadas.

Sub dimensión 4: Generación de casilla electrónica

La casilla electrónica es un universo virtual confiable que el Poder Judicial concede a los Abogados, Fiscales, Procuradores, entre otros, con la finalidad que puedan ser notificados con las Resoluciones Judiciales y Anexos, y son completamente gratuitas. En esta Dirección Electrónica

obtendrá únicamente las notificaciones pertenecientes a los procesos judiciales donde el usuario hubiera señalado su casilla electrónica como domicilio procesal. Y a través del MASI el asesoramiento es con la ayuda de personal calificado.

Sub dimensión 5: Juez te escucha

Tener la atención adecuada de los escritos que llegan directamente al juez de manera digitalizada, adiós a la espera, mediante la audiencia virtual de charla con el juez. Una vez operadores calificados te orientan se generará una cita con el juez que está a cargo del proceso.

Síntomas, Causas, Pronóstico y Control del Pronóstico

Todo este punto consiste en describir las características de la situación problemática, en este caso, el fenómeno o efecto, la causa probable y las consecuencias. Para el planteamiento del problema la realizaremos según la metodología de Méndez (2012), síntomas que son los sucesos o situaciones que se perciben al examinar el objeto de la investigación; las causas son esencialmente los eventos o medios que originan la presencia de los síntomas identificados; pronóstico detalla que son las condiciones que pueden generarse si continúa presentando los síntomas y las causas identificadas; y control del pronóstico que son todas las actividades que realiza el investigador para anticiparse y controlar las acciones reconocidas en el pronóstico.

En este contexto, el presente estudio se realizará en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur, situada en el distrito de Villa María del Triunfo, en la ciudad de Lima, en el Perú; la nueva Corte de Lima Sur estaría integrada, en cuanto a su conducción y gestión, por un Presidente; la Sala Plena, compuesta por los Jueces Superiores Titulares; por la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura (ODECMA) y la Oficina de Administración Distrital. Es una entidad eficiente, accesible, moderna, comprensible y oportuna, con capacidad de liderazgo y con personal

que tenga mística e identificación institucional, su misión es gestionar justicia con personal experto, concentrados en el cambio y la innovación, que avale la seguridad jurídica y confianza en la ciudadanía.

Se deduce que, en los días de atención, existen Colas al ingreso de la corte superior, usuarios estresados, operadores estresados, demora en atención, asientos ocupados, preocupación de usuarios, colas dentro de la corte superior, usuarios que se retiran sin ser atendidos, alta temperatura dentro de los módulos de atención y usuarios adultos mayores con discapacidades desorientados.

Tal situación obedece, a Las medidas de prevención por covid 19, falta de rapidez en atención, capacidad de demandada mayor a la capacidad requerida, la asesoría toma tiempo, por demoras en atención, falta de presupuesto, falta de control y orientación al ingreso, falta de señalizaciones, falta de personal sin capacitaciones para atender personas con discapacidades o habilidades diferentes y faltan de asesores o supervisores.

De continuar esta sintomatología, la institución pública podría perder credibilidad ya que los Usuarios no regresen de igual manera el cierre del módulo ya que no está a la altura de las exigencias requeridas y también y no menos importante que No se asignen presupuesto al módulo ya que no cubre las expectativas.

Resultando indispensable, es necesario analizar la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y estudiar la simplificación de los procesos administrativos. Para así mitigar los inconvenientes, falta de información y de acceso a la misma departe de los usuarios judiciales.

Formulación del problema General

¿Cómo la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022?

Problemas específicos

¿Cómo la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Atención de Denuncias de Violencia Familiar en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022?

¿Cómo la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Consulta de número y seguimiento de expediente judicial en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022?

¿Cómo la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Emisión de antecedentes penales en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022?

¿Cómo la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Generación de casilla electrónica en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022?

¿Cómo la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en el servicio de Juez te escucha de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022?

Objetivo General

Determinar la relación entre la implementación del módulo de servicios integrales MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la Atención de Denuncias de Violencia Familiar en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022.

Determinar la relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la Consulta de número y seguimiento de expediente judicial en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022.

Determinar la relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la Emisión de antecedentes penales en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022.

Determinar la relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la Generación de casilla electrónica en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022.

Determinar la relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la simplificación de los procesos administrativos en el servicio de Juez te escucha en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022.

Hipótesis General

La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022.

Hipótesis Específicas

La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Atención de Denuncias de Violencia Familiar en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022.

La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Consulta de número y seguimiento de expediente judicial en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022.

La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Emisión de antecedentes penales en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022.

La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Generación de casilla electrónica en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022.

La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en el servicio de Juez te escucha de la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Tipo de Investigación

La tesis presentada pertenece al tipo de investigación aplicada, porque a través de la teoría presta ayuda para resolver problemas prácticos, se fundamenta en los descubrimientos, revelaciones y soluciones que se trazó en el objetivo del estudio, regularmente este tipo de investigación es muy usado en la medicina o ingenierías (Arias, 2020).

La tesis presentada es de nivel relacional porque se va a corroborar una relación entre las variables, Según Ríos (2017) citado por Arias (2020) esta entrega se propone estimar la relación entre dos variables, y que no establecen causas y efectos, pero puede ser un indicio para una investigación futura.

Por otro lado, el diseño de la investigación es no-experimental y transversal, En este diseño no hay estímulos o situaciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos del estudio son estudiados en su contexto natural sin alterar ninguna situación, así mismo (Arias, 2020). Según Manterola, Quiróz, Salazar, y García (2019) citado por (Arias, 2020) la particularidad primordial de estos estudios es que se hacen en una sola instancia.

Población y muestra

La población son todos los usuarios judiciales de la corte superior de justicia de lima sur, que comprende Villa El Salvador, Chorrillos, San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Pachacamac, Lurín y Balnearios que asisten a la plataforma MASI por las ventajas en el asesoramiento que ofrece este módulo de atención. El universo poblacional de usuarios mayores de 18 años, entre hombre y mujeres está constituido por 339 en el periodo 2022.

Tabla 1

Usuarios del masi 2022

N°	Meses	Sub total
1	Enero	12
2	Febrero	45
3	Marzo	147
4	Abril	135
Total		339

Nota: Estadísticas MASI

Ya que es imposible estudiar a toda la población, porque no pueden ser identificados, al no existir un listado, una nómina, un registro o una base de datos que nos permita acceder a cada uno de ellos, solo se estudia una muestra (Supo, 2015) Para el cálculo de tamaño de muestra; se ha tenido en cuenta que la población es finita; tomaremos como muestra la población del mes de abril con un total de 135, para lo cual se ha consultado la base estadística del MASI, la fórmula que se aplica es:

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

Donde:

N = 135 tamaño de la población del último mes según la estadística.

Z = 1.96 que es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos. En este caso es del 95 % de confianza.

e = 0.05 la magnitud del error que estamos dispuestos a aceptar, que por lo general es del 5%. nos podemos equivocar con una probabilidad del 5%.

p = 0.5 proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.

q = 0.5 proporción de individuos que no poseen esa característica.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 135}{0.05^2 (135 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \quad n = \frac{129}{1.29} \quad n = 100$$

La muestra resultante fueron 100 usuarios entre varones y mujeres todos mayores de edad.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Según Garay, Hilario y Flores (2021) las técnicas que se utilizan para la recolección de datos son las diferentes formas de conseguir la información. La técnica que se emplea es la encuesta y el instrumento es el cuestionario, que pasara por un proceso de validación y confiabilidad. El cuestionario es una herramienta que se puede emplear tanto para los estudios experimentales como, en esta investigación, para los no experimentales y en todos los alcances de la investigación (Arias, 2020). El presente instrumento del cuestionario ha sido aplicado a 100 personas de ambos sexos, todos con mayoría de edad que acuden en su momento a los módulos de atención en el MASI. En el trabajo de investigación, para el recojo de los datos, se tuvo en cuenta para ambas variables el uso de la técnica de la encuesta, Para la primera variable Implementación del módulo de atención de servicios integrados MASI se realizó el cuestionario SERVQUAL Parasuraman et al. (1998), que consta de cinco dimensiones referidas al servicio de la calidad, formuladas en 22 preguntas detalladas de la siguiente manera:

- Confiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Para la segunda variable Simplificación de procesos administrativos se creó un cuestionario basado en SERVQUAL usándolo como herramienta aplicada de manera adaptable según los requerimientos de cada sector de los servicios que brinda el MASI y a las características particulares que brinda el módulo de atención. El cuestionario consta de 14 preguntas que engloban los servicios brindados por el MASI donde se empleó el cuestionario con información tanto del asesoramiento recibido y la percepción de los usuarios de que tan provechoso, educativo, didáctico es el asesoramiento en el MASI y que idea tiene de las facilidades y simplificación de los correspondientes procesos de dichos usuarios. Obviamente relacionado a la calidad del servicio y satisfacción por parte de los usuarios respecto a sus dificultades judiciales.

Aproximadamente para ambas herramientas por un espacio de 10 a 15 minutos se aplicó las mencionadas encuestas, que se obtuvieron al instante que los usuarios habían salido del MASI que se encuentra dentro de la corte superior de justicia, Cabe destacar que todas las encuestas son individuales las cuales se usaron con el fin de conseguir los datos de las variables. Las encuestas tienen categorías del 1 al 5 basado en la escala de Likert que según Matas (2018) refiere que son instrumentos psicométricos donde el encuestado indica su acuerdo o desacuerdo sobre una pregunta, esta escala incluía un punto medio neutral, así como puntos a izquierda y derecha, de desacuerdo y de acuerdo, con opciones de respuesta numéricas de 1 a 5. Originalmente lo propuso Rensis Likert en 1932; este tipo de instrumentos consistía en una colección de ítems, la mitad expresando una posición acorde con la actitud a medir y la otra mitad en contra. Cada ítem iba acompañado de una escala de valoración ordinal. Las escalas de alternativas aparecían en horizontal, uniformemente espaciadas, al lado del ítem e incluyendo las etiquetas numéricas. como se detalla a continuación:

Tabla 2

Escala de Linkert

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

La validez: El instrumento es válido según resultado de juicio de expertos tanto para el cuestionario para medir la atención de servicios integrados con el módulo MASI y para el cuestionario para medir los procesos administrativos en la corte superior de justicia de lima 2022. Para la Confiabilidad se aplicó el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 23 para ambos cuestionarios, adaptados del cuestionario SERVQUAL, previamente validada para su aplicación. Para la escala de medición de la variable Atención de servicios integrados con el módulo MASI, el instrumento presenta un índice de fiabilidad de 0,813 y cuenta con un total de 22 items, medido con el alfa de Cronbach.

Tabla 3

Atención de servicios integrados con el módulo MASI

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,813	0,830	22

Para el cuestionario de la variable los procesos administrativos en la corte superior de justicia de lima 2022. El instrumento presenta un índice de fiabilidad de 0,851. Adaptado del cuestionario SERVQUAL y cuenta con 14 items, medido con el alfa de Cronbach

Tabla 4

Procesos administrativos en la corte superior de justicia de lima

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,851	0,854	14

Análisis de datos, análisis estadístico

En la presente investigación se realizó las pruebas estadísticas. para el análisis de los datos recogidos se aplicó software (SPSS) Vs23, mediante el cual se elaboraron tablas de frecuencias y figuras estadísticas no paramétrica, luego se realiza la prueba estadística de correlación de Spearman estas pruebas estadísticas nos permitirás responder la hipótesis planteada de la investigación.

Procedimiento de recolección de datos

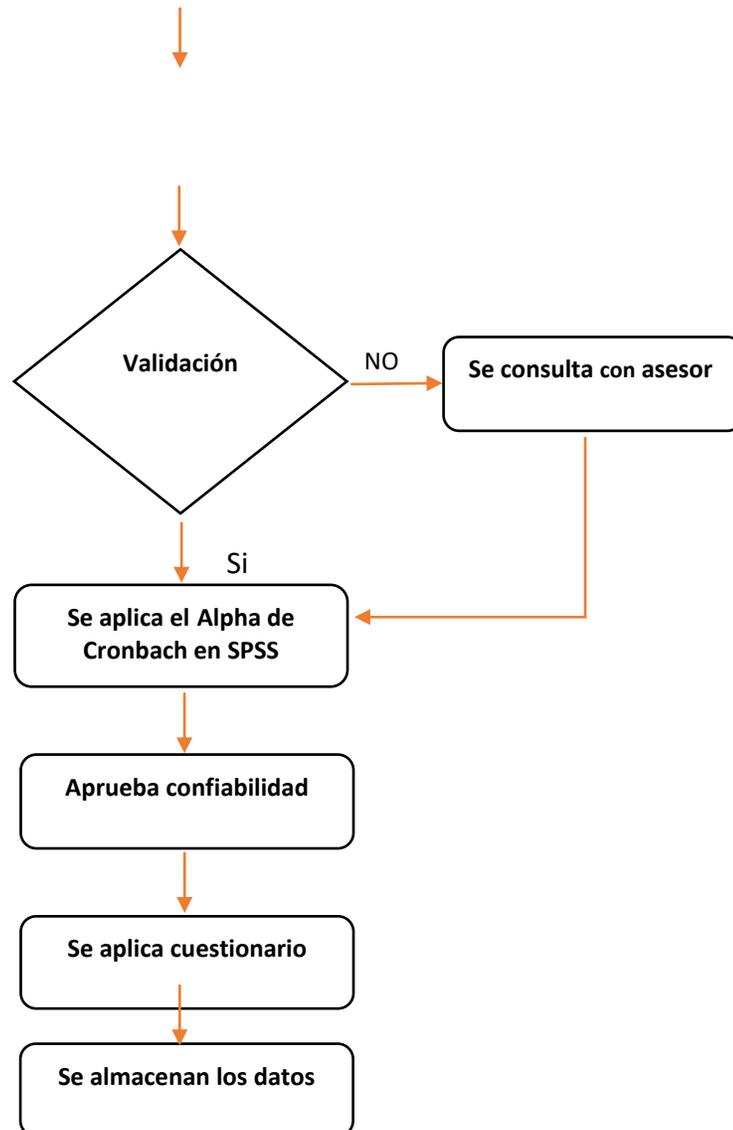
Se diseñó, el instrumento que se va a elegir para la toma de datos, investigando las diferentes fuentes y el asesoramiento del profesional a cargo. Se adaptó el instrumento de recolección que sea útil para la investigación, un cuestionario para cada variable; se envió los documentos a validación por juicio de expertos. Se aplicaron los instrumentos y se almacenó en una base de datos.

Figura 2

Diagrama de flujo

Se evalúa el instrumento
a usar

Adaptar instrumentos de
recolección de datos



Procedimiento de análisis de datos

Los datos obtenidos se tabularon mediante el software de hojas de cálculo Microsoft Excel y el software SPSS Vs 23 para la confiabilidad correspondiente. Para la validación de hipótesis se

empleó la prueba de correlación de Rho Spearman se inicia presentando la hipótesis general seguidas de las hipótesis específicas, las cifras obtenidas se procesan utilizando el software SPSS con el objetivo de verificar si la relación es positiva o negativa de las hipótesis generales y específicas que se presenta en ese orden con su respectiva interpretación.

El grado de correlación se basa en la siguiente tabla

Tabla 5

Grado de correlación de Spearman

RANGO	GRADO
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0	Ninguna correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva moderada
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.75 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota: Adaptado de Hernandez Sampieri, (Mondragón, 2014).

Aspectos éticos

El investigador del presente trabajo tiene el compromiso de que, al realizar la gestión de los datos empleados, los cuales tiene un determinado orden y están alejados de las manipulaciones, respetan los criterios de investigación y asesoría, así mismo la autoría de tablas y gráficos están detalladas y con sus respectivas referencias de autor.

En relación a las citas y referencias que se han utilizado, estas mismas pasaron por una verificación previa con la finalidad de exponer una relevante e enriquecedora información. Respetando derechos de autor en cada una de las citas usadas en el presente trabajo. Empleando

las reglas que manda Normas APA 7, así mismo los instrumentos son adaptados y debidamente validados.

Con mención hacia los participantes en las encuestas se declara que la confidencialidad de información y el consentimiento informado de cada uno de los usuarios está resguardada ya que se considera la libertad del usuario respetando y garantizando su anonimato a participar en la encuesta.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Determinación de la relación entre la implementación del módulo de servicios integrales MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022

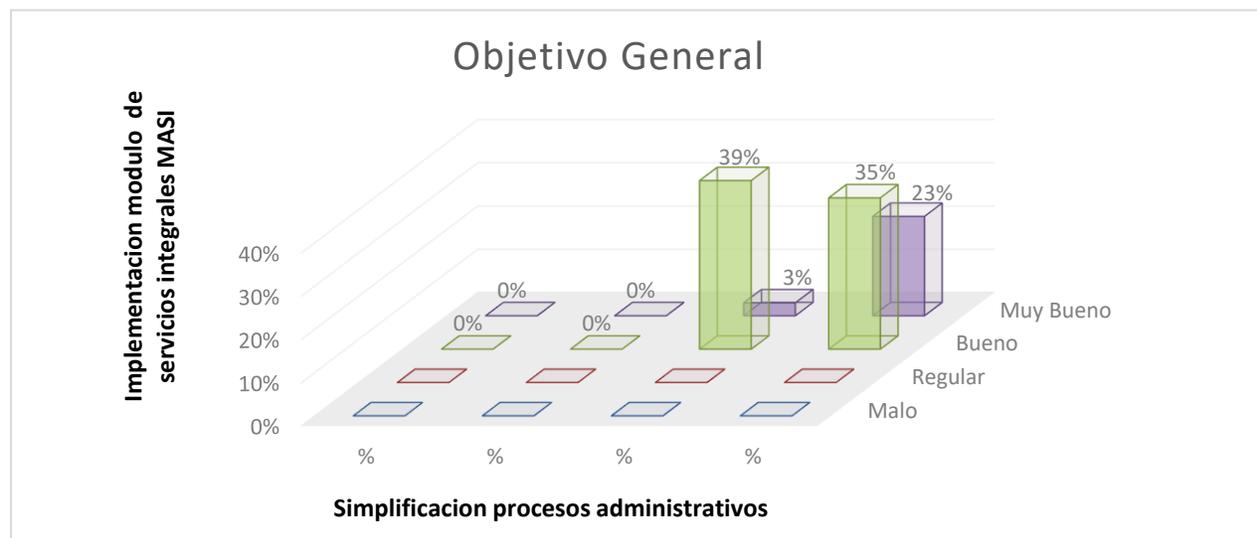
Tabla 6

Variable independiente MASI y variable dependiente simplificación de procesos

		Simplificación de procesos administrativos								
	Categorías	Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Total
		f	%	f	%	f	%	f	%	
Implementación del módulo de servicios integrales MASI	Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
	Bueno	0	0%	0	0%	39	39%	35	35%	74
	Muy Bueno	0	0%	0	0%	3	3%	23	23%	26
Total		0	0	0	0	42	42%	58	58%	100

Figura 3

Variable independiente MASI y dependiente simplificación de procesos



Como se observan en la Tabla 6 y Figura 3 de la variable Implementación del módulo de atención de servicios integrales Masi y la variable Simplificación de procesos administrativos, existe un alto porcentaje en las categorías de Bueno y Muy Bueno con un 39% y 23 % respectivamente, además se evidencia un porcentaje mínimo de 3% para ambas variables. De igual manera se aprecia que para el objetivo general no existen porcentajes en las categorías de bajo y regular para las mencionadas variables.

Contrastación de la Hipótesis General

Hipótesis nula(H₀): La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI NO se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022.

Hipótesis Alterna(H₁): La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022.

Nivel de significancia

Una vez fundando una confiabilidad del 95%, el nivel de significancia utilizado es Alpha (α) igual a 0.05 (5%).

Correlación de Spearman

Tabla 7

Correlación Implementación MASI y Simplificación de procesos administrativos

		Correlaciones		
			Implementación MASI	Simplificación procesos administrativos
Rho de Spearman	Implementación MASI	Coefficiente de correlación	1,000	0,366**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Simplificación procesos administrativa	N	100	100
		Coefficiente de correlación	0,366**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	100	100

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

Nota: Resultados brindados por software estadístico SPSS

Interpretación de la prueba de Hipótesis

En función al criterio teórico se observa que el p valor = 0.000 < 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con lo cual se demuestra con nivel de confianza del 99% que existe relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la Corte Superior de Justicia de Lima Sur; así mismo, la fuerza de correlación es positiva y moderada porque el coeficiente de correlación de Spearman sale 0.366, lo que permite afirmar que si mejora la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI también mejora la simplificación de los procesos administrativos en la Corte Superior de Justicia de Lima.

Determinación de la relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la Atención de Denuncias de Violencia Familiar.

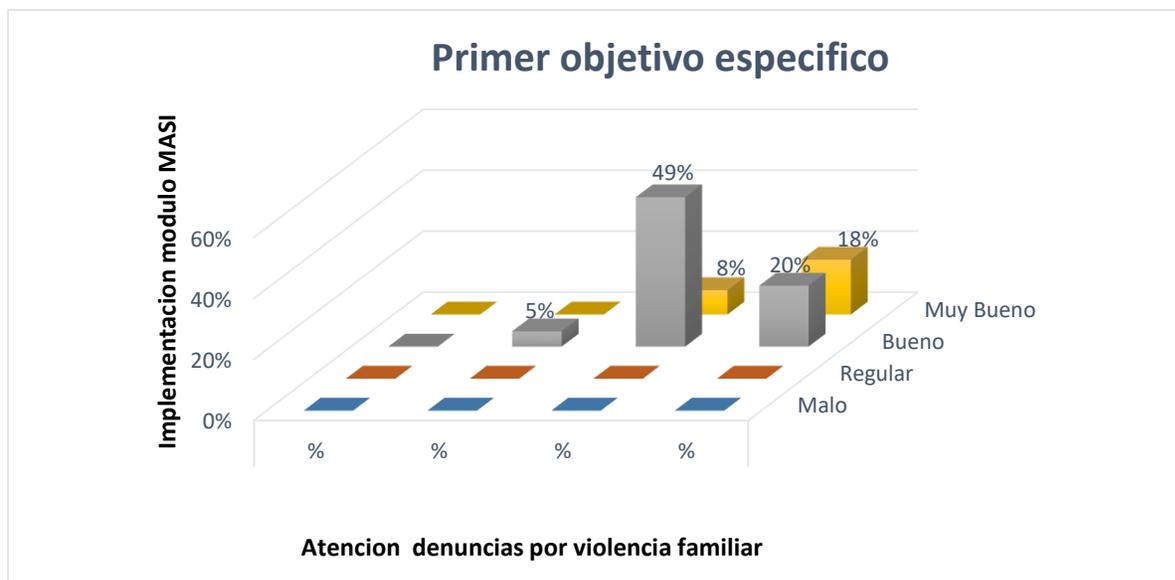
Tabla 8

Variable independiente MASI y Dimensión 1 Atención de denuncias por violencia familiar

		Atención de denuncias por Violencia familiar									
Implementación del módulo de servicios integrales MASI	Categorías	Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%		
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	
	Bueno	0	0%	5	5%	49	49%	20	20%	74	
	Muy Bueno	0	0%	0	0%	8	8%	18	18%	26	
Total		0	0	5	5%	57	57%	38	38%	100	

Figura 4

Variable independiente MASI y Dimensión Atención de denuncias por violencia familiar



Como podemos observar en la Tabla 8 y figura 4 de la variable Implementación del módulo de atención de servicios integrales Masi y la dimensión Atención de denuncias de violencia familiar, existe un alto porcentaje en la categoría de Bueno con un 49 % para ambas variables, un 18% en la categoría Muy bueno y se puede observar un 5% en la categoría regular de la dimensión de denuncias de violencia familiar perteneciente a la variable simplificación de procesos.

Contrastación Primera Hipótesis específica:

Hipótesis nula (H₀): La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI NO se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Atención de Denuncias de Violencia Familiar.

Hipótesis Alterna(H₁): La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Atención de Denuncias de Violencia Familiar.

Nivel de significancia

Una vez fundando una confiabilidad del 95%, el nivel de significancia utilizado es Alpha (α) igual a 0.05 (5%).

Correlación de Spearman

Tabla 9

Correlación Implementación MASI y Atención denuncia violencia familiar

		Correlaciones		
			Implementación MASI	Atención denuncias violencia familiar
Rho de Spearman	Implementación MASI	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 100	0,386** 0,000 100
	Atención Denuncias Violencia familiar	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,386** 0,000 100	1,000 . 100

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

Nota: Resultados brindados por software estadístico SPSS

Interpretación de la prueba de Hipótesis

En función al criterio teórico se observa que el p valor = $0.000 < 0.05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con lo cual se demuestra con nivel de confianza del 99% que existe relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la dimensión Atención de Denuncias de Violencia Familiar; así mismo, la fuerza de correlación es positiva y moderada porque el coeficiente de correlación de Spearman sale 0.386, lo que permite afirmar que si mejora la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI también mejora la atención por denuncia de violencia familiar.

Determinación de la relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la Consulta de número y seguimiento de expediente judicial.

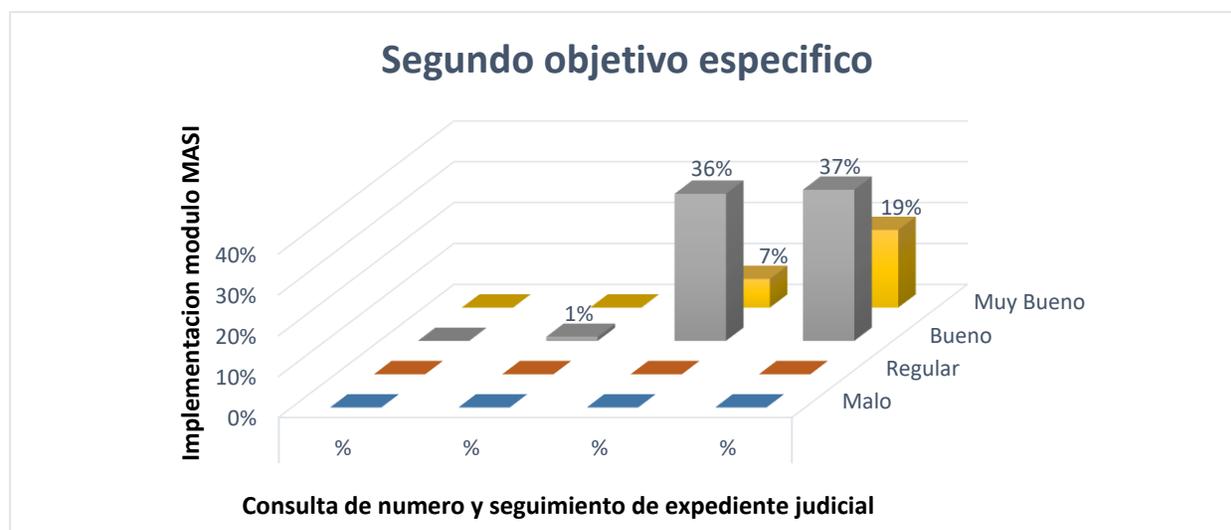
Tabla 10

Variable independiente MASI y Dimensión 2 consulta de número y seguimiento de expediente judicial

		Consulta de número y seguimiento expediente judicial								
Implementación del módulo de servicios integrales MASI	Categorías	Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Total
		f	%	f	%	f	%	f	%	
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
	Bueno	0	0%	1	1%	36	36%	37	37%	74
	Muy Bueno	0	0%	0	0%	7	7%	19	19%	26
Total		0	0	1	1%	43	43%	56	56%	100

Figura 5

Variable independiente MASI y Dimensión Consulta de número y seguimiento de expediente judicial.



Como podemos observar en la Tabla 10 y Figura 5 de la variable Implementación del módulo de atención de servicios integrales MASI y la dimensión Consulta de número y seguimiento de expediente judicial, existe un alto porcentaje en la categoría de Bueno y Muy Bueno para ambas variables con un 37% como porcentaje máximo y un 7% de porcentaje mínimo, así mismo se puede observar que existe un mínimo porcentaje 1% en la categoría regular de la dimensión 2 de la variable simplificación de procesos.

Contrastación Segunda Hipótesis específica:

Hipótesis nula(H₀): La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI NO se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Consulta de número y seguimiento de expediente judicial.

Hipótesis Alterna(H₁): La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Consulta de número y seguimiento de expediente judicial.

Nivel de significancia

Una vez fundando una confiabilidad del 95%, el nivel de significancia utilizado es Alpha (α) igual a 0.05 (5%).

Correlación de Spearman

Tabla 11

Correlación Implementación MASI y Consulta de número y seguimiento de expediente judicial

		Correlaciones		
			Implementación MASI	Consulta y seguimiento Expediente judicial
Rho de Spearman	Implementación MASI	Coeficiente de correlación	1,000	0,206*
		Sig. (bilateral)	.	0,039
		N	100	100
	Expediente judicial	Coeficiente de correlación	0,206*	1,000
Sig. (bilateral)		0,039	.	
N		100	100	

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Resultados brindados por software estadístico SPSS

Interpretación de la prueba de Hipótesis

En función al criterio teórico se observa que el p valor = $0.039 < 0.05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con lo cual se demuestra con nivel de confianza del 95% que existe relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la dimensión Consulta de número y seguimiento de expediente judicial; así mismo, la fuerza de correlación es positiva y moderada porque el coeficiente de correlación de Spearman sale 0.206, lo que permite afirmar que si mejora la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI también mejora la dimensión Consulta de número y seguimiento de expediente judicial.

Determinación de la relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la Emisión de antecedentes penales.

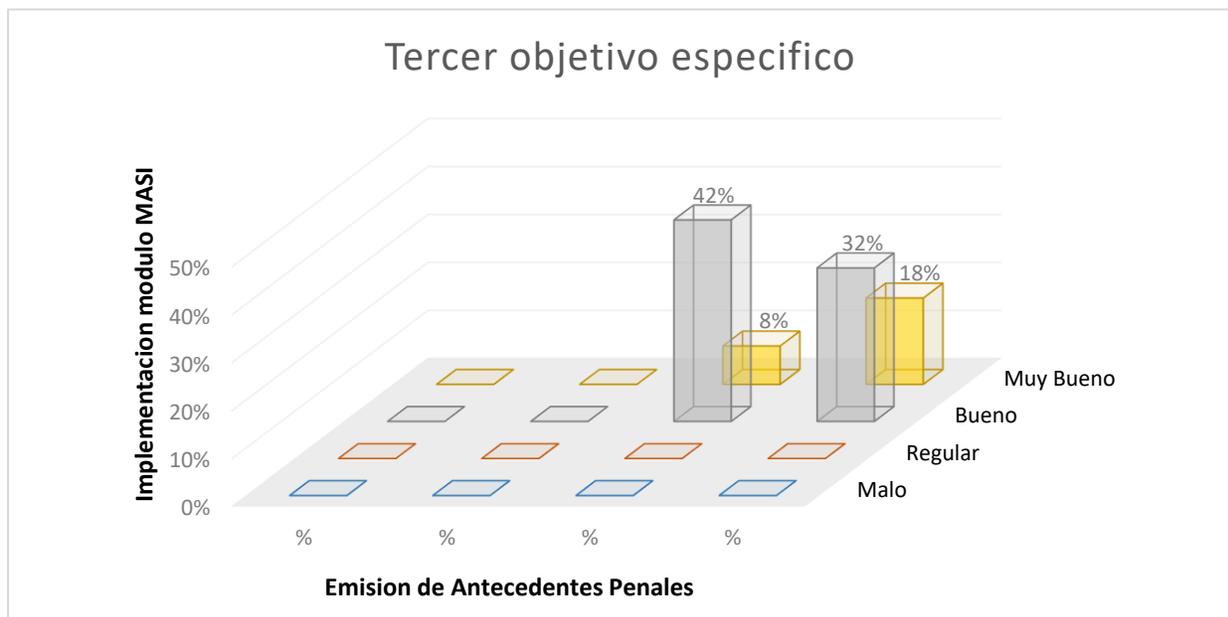
Tabla 12

Variable independiente MASI y Dimensión 3 Emisión de antecedentes penales

		Emisión de Antecedentes penales								
	Categorías	Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Total
		f	%	f	%	f	%	f	%	
Implementación del módulo de servicios integrales MASI	Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
	Bueno	0	0%	0	0%	42	42%	32	32%	74
	Muy Bueno	0	0%	0	0%	8	8%	18	18%	26
	Total	0	0	0	0	50	50%	50	50%	100

Figura 6

Variable independiente MASI y Dimensión Emisión de antecedentes penales



Como podemos observar en la Tabla 12 y Figura 6 de la variable Implementación del módulo de atención de servicios integrales MASI y la dimensión Emisión de antecedentes penales, existe un alto porcentaje en las categorías de Bueno y Muy Bueno para ambas variables, y se puede prestar atención que para la dimensión antecedentes penales hay un 50% para ambas categorías, además no se observa porcentajes en las categorías malo y regular.

Contrastación Tercera Hipótesis específica:

Hipótesis nula (H_0): La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI NO se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Emisión de antecedentes penales.

Hipótesis Alternativa (H_1): La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Emisión de antecedentes penales.

Nivel de significancia

Una vez fundando una confiabilidad del 95%, el nivel de significancia utilizado es Alpha (α) igual a 0.05 (5%).

Correlación de Spearman

Tabla 13

Correlación Implementación MASI y Emisión de antecedentes Penales

		Correlaciones		
			Implementación MASI	Emisión antecedentes penales
Rho de Spearman	Implementación MASI	Coeficiente de correlación	1,000	0,228*
		Sig. (bilateral)	.	0,023
	Emisión antecedentes penales	N	100	100
		Coeficiente de correlación	0,228*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,023	.
		N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Resultados brindados por software estadístico SPSS

Interpretación de la prueba de Hipótesis

En función al criterio teórico se observa que el p valor = $0.023 < 0.05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con lo cual se demuestra con nivel de confianza del 95% que existe relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la dimensión Emisión de antecedentes penales; así mismo, la fuerza de correlación es positiva y moderada porque el coeficiente de correlación de Spearman sale 0. 228, lo que permite afirmar que si mejora la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI también mejora la dimensión Emisión de antecedentes penales.

Determinación de la relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la Generación de casilla electrónica.

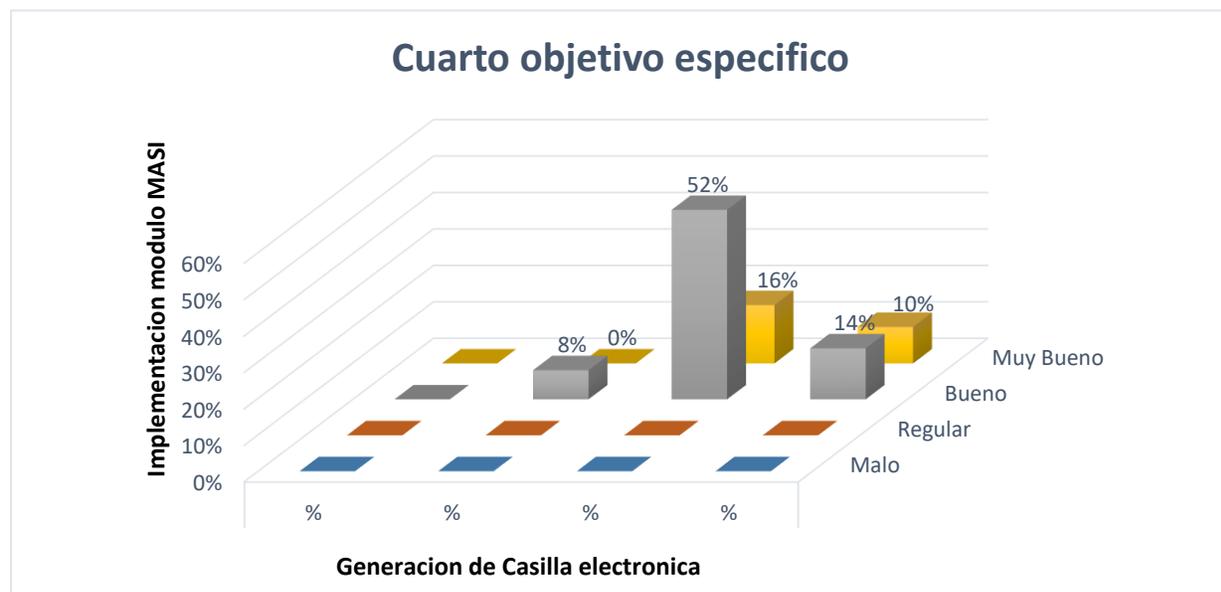
Tabla 14

Variable independiente MASI y Dimensión 4 Generación de casilla electrónica

		Generación de Casilla electrónica								
Categorías		Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Total
		f	%	f	%	f	%	f	%	
Implementación del módulo de servicios integrales MASI	Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
	Bueno	0	0%	8	8%	52	52%	14	14%	74
	Muy Bueno	0	0%	0	0%	16	16%	10	10%	26
Total		0	0	8	8%	68	68%	24	24%	100

Figura 7

Variable independiente MASI y Dimensión Emisión de antecedentes penales



Como podemos observar en la Tabla 14 y Figura 7 de la variable Implementación del módulo de atención de servicios integrales Masi y la dimensión Generación de casilla electrónica, existe un elevado porcentaje en la categoría de Bueno para ambas variables con un 52%, asimismo podemos observar un 16% presente en la categoría de Muy bueno, y un 8% en la categoría Regular de la dimensión generación de casilla electrónica, que es la más alta de todas las dimensiones de la variable simplificación de procesos.

Contrastación Cuarta Hipótesis específica:

Hipótesis nula(H₀): La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI NO se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Generación de casilla electrónica.

Hipótesis Alterna(H₁): La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en la Generación de casilla electrónica.

Nivel de significancia

Una vez fundando una confiabilidad del 95%, el nivel de significancia utilizado es Alpha (α) igual a 0.05 (5%).

Correlación de Spearman

Tabla 15

Correlación Implementación MASI y Generación de casilla electrónica

		Correlaciones		
			Implementación MASI	Casilla electrónica
Rho de Spearman	Implementación MASI	Coeficiente de correlación	1,000	0,243*
		Sig. (bilateral)	.	0,015
		N	100	100
	Casilla electrónica	Coeficiente de correlación	0,243*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,015	.
		N	100	100

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Resultados brindados por software estadístico SPSS

Interpretación de la prueba de Hipótesis

En función al criterio teórico se observa que el p valor = 0.015 < 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con lo cual se demuestra con nivel de confianza del 95% que existe relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la dimensión Generación de casilla electrónica; así mismo, la fuerza de correlación es positiva y moderada porque el coeficiente de correlación de Spearman sale 0.243, lo que permite afirmar que si mejora la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI también mejora la Generación de casilla electrónica.

Determinación de la relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la simplificación de los procesos administrativos en el servicio de Juez te escucha.

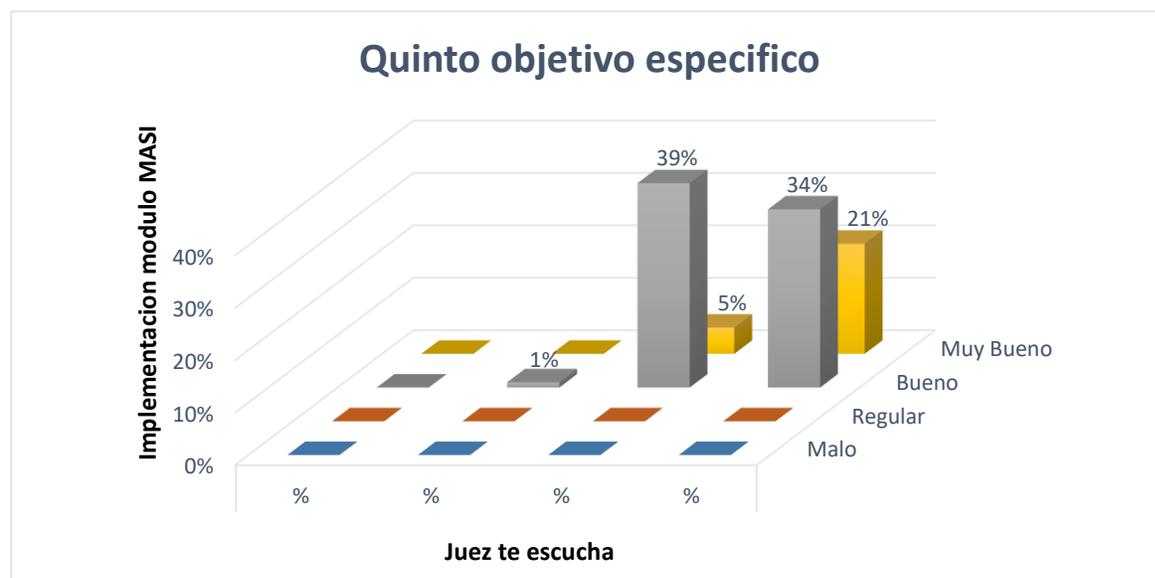
Tabla 16

Variable independiente MASI y Dimensión 5 Juez te escucha

		Juez te escucha								
Implementación del módulo de servicios integrales MASI	Categorías	Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Total
		f	%	f	%	f	%	f	%	
	Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
	Regular	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
	Bueno	0	0%	1	1%	39	39%	34	34%	74
	Muy Bueno	0	0%	0	0%	5	5%	21	21%	26
Total		0	0	1	1%	44	44%	55	55%	100

Figura 8

Variable independiente MASI y Dimensión Juez te escucha



Como podemos observar en la Tabla 16 y Figura 8 de la variable Implementación del módulo de atención de servicios integrales Masi y la dimensión Juez te escucha, existe un alto porcentaje en las categorías de Bueno y Muy Bueno para ambas variables, con un máximo porcentaje de 39% y un mínimo de 5%, y además se presenta un porcentaje mínimo del 1% en la categoría Regular de la dimensión Juez te escucha.

Contratación Quinta Hipótesis específica:

Hipótesis nula(H₀): La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI NO se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en el servicio de Juez te escucha.

Hipótesis Alterna(H₁): La implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI se relaciona con la simplificación de los procesos administrativos en el servicio de Juez te escucha.

Nivel de significancia

Una vez fundando una confiabilidad del 95%, el nivel de significancia utilizado es Alpha (α) igual a 0.05 (5%).

Correlación de Spearman

Tabla 17

Correlación Implementación MASI y Servicio Juez te escucha

		Correlaciones		
			Implementación MASI	Juez te escucha
Rho de Spearman	Implementación MASI	Coeficiente de correlación	1,000	0,308**
		Sig. (bilateral)	.	0,002
		N	100	100
	Juez te escucha	Coeficiente de correlación	0,308**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,002	.
		N	100	100

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

Nota: Resultados brindados por software estadístico SPSS

Interpretación de la prueba de Hipótesis

En función al criterio teórico se observa que el p valor = $0.002 < 0.05$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, con lo cual se demuestra con nivel de confianza del 99% que existe relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la dimensión Juez te escucha; así mismo, la fuerza de correlación es positiva y moderada porque el coeficiente de correlación de Spearman sale 0.308, lo que permite afirmar que si mejora la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI también mejora la dimensión Juez te escucha.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Limitaciones

Si bien los resultados demostrados muestran una relación entre la implementación del MASI y la simplificación de procesos administrativos, estos resultados pueden tener un sesgo debido a que la cantidad de usuarios encuestados (100 personas), por el perfil único de cada encuestado, no brindan una percepción mayoritaria que pueda servir para otras entidades o localidades que cumplan las mismas funciones.

Interpretación comparativa

Se determinó que existe relación entre la implementación del módulo de servicios integrales MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022, con una confiabilidad del 99%, corroborada por el p valor = $0.000 < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Spearman con $\rho = 0.366$. De tal forma los resultados coinciden con Jimenez (2022) en su tesis Gestión tecnológica y simplificación administrativa en la Corte Superior de Justicia de Lima Este, 2021, donde determina que la relación existente entre las variables gestión tecnológica y simplificación administrativa es moderada, positiva y directa, donde a un incremento en la variable gestión tecnológica aumenta la variable simplificación administrativa, determinada por $r = 0,536$ y es significativa dado que el valor p calculado es 0.000.

Se determinó que la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la dimensión Atención de Denuncias de Violencia Familiar; En función al p valor = $0.000 < 0.05$ con nivel de confianza del 99% y coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0.386$, permite afirmar que si mejora la implementación del MASI también mejora la atención por denuncia de violencia familiar. que concuerda con la investigación de Méndez (2022) Simplificación administrativa en calidad de servicio de los trabajadores jurisdiccionales de la Corte

del Callao, 2021, donde la simplificación administrativa incide significativamente en la calidad de servicio en los Trabajadores Jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021, debido al valor que obtuvo 0,949 (Pseudo – R2 de Nagelkerke) por tanto, se aceptó la hipótesis general propuesta en su investigación.

Se determinó que la Implementación del módulo de atención de servicios integrales MASI tiene relación con la dimensión Consulta de número y seguimiento de expediente judicial, ya que goza de un alto porcentaje en la categoría de Bueno y Muy Bueno para ambas variables con un 37% como porcentaje máximo y un 7% de porcentaje mínimo, la fuerza de correlación es positiva y moderada porque el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.206$, que concuerda con Quispe (2018) en su investigación titulada El Expediente Digital y su Incidencia en la Administración de Justicia en el Perú, las Tics permitirá la agilización del proceso pues no habrá excusa de carga procesal ni de otra índole para no tramitar un expediente o notificar una actuación judicial, posteriormente generará y fortalecerá una cultura de transparencia, acercando la administración de justicia a la ciudadanía en general. Pero que a su vez no concuerda con Cerdá (2017) en su tesis El Expediente Judicial Electronico descubrió en su investigación que la situación generada por los problemas de los que adolece la Justicia han provocado que se trate de uno de los servicios prestados por el Estado peor valorado socialmente, generando una pérdida de confianza en la misma por parte de los justiciables, Por lo mismo, se plantea el objetivo de alcanzar la tramitación de los procedimientos por medio del expediente judicial electrónico en un entorno de interoperabilidad mejor dicho la conexión de la Administración de Justicia a una red interoperable entre todos los Juzgados y Tribunales de España.

Se determinó la relación entre Implementación del módulo de atención de servicios integrales MASI y la dimensión Emisión de antecedentes penales, con un 42% en las categorías de bueno y 18 en la categoría de muy bueno para ambas variables no se observa porcentajes en las categorías malo y regular. Además, el coeficiente de correlación de Spearman $\rho = 0.228$, lo que permite afirmar que si mejora la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI también mejora la dimensión Emisión de antecedentes penales, que contrasta con la investigación de Zambrano (2015) titulado Simplificación procesal en divorcios de mutuo consentimiento por condiciones especiales, donde manifiesta que la simplificación procesal civil debería ser rápido, pero que en la práctica se incumplen los plazos y se retrasan los procesos impidiendo la aplicación de justicia, por tal motivo los profesionales jurídicos concuerdan en la necesidad de reformar los procedimientos.

Se determinó que la Implementación del módulo de atención de servicios integrales Masi tiene una alta relación con la dimensión Generación de casilla electrónica, por que presenta un elevado porcentaje en la categoría de Bueno con un 52%, un 16% en la categoría de Muy bueno, y un 8% en la categoría Regular, que guarda relación con lo que menciona Bocanegra (2020) en su tesis Implementación de la Política Pública de Tics en el Poder Judicial: Notificación Electrónica y Control Biométrico en los Años 2013 Al 2016, de los 20 entrevistados, marcan claridades en las virtudes de la implementación tecnológicas, es el servicio de notificación electrónica la que generó mayor impacto en el ahorro de entrega de la notificaciones, por lo que se estima un crecimiento adicional de 4% durante los tres próximos años.

Del mismo modo, los resultados de la Implementación del módulo de atención de servicios integrales Masi y Juez te escucha presenta un alto porcentaje en las categorías de Bueno y Muy Bueno para ambas variables, con un máximo porcentaje de 39% y un mínimo de 5%, y además se

presenta un porcentaje mínimo del 1% en la categoría Regular de la dimensión Juez te escucha, que guarda relación con lo que sostienen Cisneros y Leon (2018) en su tesis titulada Influencia de la Gestión Tecnológica en los Procesos Judiciales del Poder Judicial, Lima Metropolitana, ya que un 36.7% y 35.2% estuvo totalmente de acuerdo y parcialmente de acuerdo en que las videoconferencias ayudarían a un mejor desarrollo de las audiencias judiciales; así mismo, el 39.7% y 27.7% están parcialmente de acuerdo y situación promedio, respectivamente, en que las audiencias en forma presencial son más engorrosas. Así mismo no coincide con la investigación de Capa (2016) Elaboración de un plan de mejoras en el proceso de recepción de causas, escritos y atención al usuario, para la Unidad Multicompetente Primera Civil del Cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos, año 2016, que dice solo el 10% de usuarios califica como excelente el servicio de atención de la unidad multicompetente de Lago Agrio, el 25% lo califica de regular y un 7% lo considera insuficiente, atribuyendo al insuficiente número de servidores judiciales para recepción de causas judiciales, escritos, información y además sin contar con un sistema para proporcionar turnos, evidente contraste con los resultados hallados en la presente investigación.

Implicancias

Prácticas:

Esta investigación permite, gracias a los resultados obtenidos, tomar decisiones de aplicar esta misma implementación en otras entidades que brinden el mismo tipo de servicio gratuito en pro de las poblaciones de recursos limitados para solucionar dudas y demoras en diferentes procesos.

teóricas

Gracias al análisis de los conceptos y la información obtenida de la realidad problemática y más tarde corroborada empíricamente, se demostró que existe una positiva relación entre el MASI y los procesos de los usuarios, que aceptan y tienen positivas opiniones sobre este módulo de atención.

metodológica

Los pasos seguidos en la presente tesis tienen etapas como la lectura de antecedentes y conceptos, para luego usar métodos como el SERVQUAL para verificar la calidad de los servicios brindados por el módulo MASI y su relación en los procesos distintos que brinda la corte superior, y ayuda a otras investigaciones a obtener resultados requeridos en sus objetivos buscados.

CONCLUSIONES

Se determinó la relación entre la implementación del módulo de servicios integrales MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la corte Superior de Justicia de Lima Sur 2022. Debido a que el nivel de ayuda personalizada que recibieron los usuarios del MASI es Muy Bueno, en tanto que sus dudas fueron aclaradas, agilizando sus trámites, ahorrándoles tiempo y que obtenga un mejor conocimiento de ellos, simplificando de esta manera sus procesos. Confirmando con la prueba estadística rho de Spearman, con un nivel de confianza del 99%.

Se determinó la relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la Atención de Denuncias de Violencia Familiar. Debido a que el nivel de orientación personalizada que recibieron los usuarios del MASI es Bueno, porque despejaron sus dudas, en completa reserva, y tienen un mejor conocimiento de ellos, simplificando de este modo sus procesos. Confirmándose con la prueba

estadística Rho de Spearman, donde se obtuvo un Pvalor menor de 0,05 para un nivel de confianza del 99%.

Se determinó la relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la Consulta de número y seguimiento de expediente judicial. Debido a que el nivel de asesoramiento que recibieron los usuarios del MASI es Muy Bueno, porque sus dudas fueron aclaradas, ahorrándoles tiempo y que obtenga un mejor conocimiento de cómo realizar de una mejor forma sus seguimientos de expediente judicial, simplificando de esta manera sus procesos. Confirmándose con la prueba estadística Rho de Spearman, donde se obtuvo una significancia igual a 0,039 para un nivel del de confianza del 95%.

Se determinó la relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la Emisión de antecedentes penales. Debido a que el nivel de asesoramiento que recibieron los usuarios del MASI es Bueno, puesto que sus dudas fueron despejadas, alcanzando un mejor conocimiento de trámites y ahorrándoles tiempo, simplificando de esta forma sus procesos. Confirmándose con la prueba estadística Rho de Spearman, donde se obtuvo una significancia igual a 0,023 para un nivel del de confianza del 95%.

Se determinó la relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la simplificación de los procesos administrativos en la Generación de casilla electrónica. Debido a que el nivel de asesoramiento que recibieron los usuarios del MASI es Bueno, ya que adquirieron un mejor conocimiento de cómo generar su casilla electrónica, agilizando sus trámites, ahorrándoles tiempo y, simplificando de este modo sus procesos.

Confirmándose con la prueba estadística Rho de Spearman, donde se obtuvo una significancia igual a 0,015 para un nivel de confianza del 95%.

Se determinó la relación entre la implementación del Módulo de Atención de Servicios Integrados MASI y la simplificación de los procesos administrativos en el servicio de Juez te escucha. Debido a que el nivel de asesoramiento que recibieron los usuarios del MASI es Muy Bueno, debido a que sus dudas fueron aclaradas, ahorrándoles tiempo y dinero; obteniendo un mejor conocimiento de ellos, simplificando de esta forma sus procesos. Confirmándose con la prueba estadística Rho de Spearman, donde se obtuvo una significancia igual a 0,002 para un nivel de confianza del 99%.

Referencias

- Aranda Serna, F. J. (2020). Desafíos de las Nuevas Tecnologías de la Información y de las comunicaciones para el derecho: Un Paralelismo Histórico. *Revista de Derecho*, 37-63. Obtenido de <https://www.proquest.bibliotecaupn.elogim.com/scholarly-journals/desafios-de-las-nuevas-tecnologias-la-informacion/docview/2572620896/se-2?accountid=36937>
- Arias Gonzales, J. L. (2020). *Proyecto de tesis: guía para la elaboración*. Arequipa: Primera edición digital. Obtenido de https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Baquero, D. N. (2020). Notificaciones electrónicas judiciales: una aproximación a la reglamentación y uso en algunos países iberoamericanos. *Vniversitas*, 1-25. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj69.neja>
- Bocanegra Risco, T. C. (2020). Implementación de la Política Pública de Tics en el Poder Judicial: Notificación Electrónica y Control Biométrico en los Años 2013 Al 2016. (*tesis de maestría*). Pontificia Universidad Católica Del Perú, Lima. Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17843/BOCANEGRA_RISCO_TANIA_CAROLINA_IMPLEMENTACION_POLITICA_PUBLICA.pdf?sequence=1
- Capa Granda, M. R. (2016). Elaboración de un plan de mejoras en el proceso de recepción de causas, escritos y atención al usuario, para la Unidad Multicompetente Primera Civil del Cantón Lago Agrio, Provincia de Sucumbíos, año 2016. (*tesis de maestría*). Universidad Técnica Particular de Loja, Loja. Obtenido de

https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/15340/1/Capa_Granda_Maritza_Raquel.pdf

Caseres Westreicher, K. M., Guzman HInostroza, A. E., Rozas Olazabal, J., Torres Escobar, D. J., & Villa Guevara, R. (2020). Calidad de servicio de la Línea Aérea LATAM en Perú. (*tesis de maestría*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/18537/Calidad%20de%20Servicio%20de%20la%20L%20c%20adnea%20A%20c%20a9rea%20LATAM%20en%20Peru%20CACERES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo Peñaherrera, C. (2020). Simplicidad en la administración pública y mejoramiento de la democracia. *Revista Uazuay*, 101-115. <https://doi.org/https://doi.org/10.25029/od.2020.283.19>

Cerdá Meseguer, J. I. (2017). El Expediente Judicial Electrónico. (*tesis doctoral*). Universidad de Murcia, Murcia. Obtenido de <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/56617/1/Juan%20Ignacio%20Cerd%C3%A1%20Meseguer%20Tesis%20Doctoral.pdf>

Cisneros Angeles, Z., & Leon Chihuan, E. K. (2018). Influencia de la Gestión Tecnológica en los Procesos Judiciales del Poder Judicial, Lima Metropolitana. (*tesis de licenciatura*). Universidad Inca Garcilazo De La Vega, Lima. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3556/TESIS_%20CISNEROS%20ANGELES%20ZULMA%20Y%20LEON%20CHIHUAN%20ESTEFANI%20KAREN.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Contreras Astorga, R. M. (2022). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente del Centro de Estimulación Pintando Sonrisas, Distrito San Juan de Miraflores, 2021. (*título de*

maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82067/Contreras_ARM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dávila Lopez , P. d. (2019). El uso de las tecnologías de información y comunicación en la administración de justicia. (*tesis de maestría*). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13202/1/T-UCSG-POS-MDDP-13.pdf>

Díaz Mendoza, N. E. (2021). Rediseño de procesos en la mesa de partes física de la Corte Superior de Justicia de Lima para la implementación del expediente judicial electrónico y la mesa de partes electrónica. (*tesis de licenciatura*). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16988/Diaz_mn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garay Robles , G., Hilario Cardenas, J., & Flores Vidal, J. G. (2021). *El Proyecto de Investigación: Guía de Elaboración* (primera edición digital ed.). Huanuco: Gerardo Garay Robles.

Gonzales Prada , S. K. (2019). Calidad del servicio en la fidelidad del usuario de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos Lima 2018. (*tesis de maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30075>

González Caballero, C. J., & Gimeno Ruiz, Á. (2018). La era de la justicia digital y las nuevas tecnologías en la Administración de Justicia. *Revista Acta Judicial*, 72-88. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7258804>

Jimenez Patiño, H. J. (2022). Gestión tecnológica y simplificación administrativa en la Corte.

(*tesis de maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82195/Jimenez_PHJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Loaiza Rengifo, B. L. (2022). Gobierno digital y simplificación administrativa en la Corte

Superior de Justicia de Tumbes. (*Título de maestría*). Universidad Cesar Vallejo,

Chiclayo. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78956/Loaiza_RBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista*

electronica de Investigacion Educativa, 38-47. Obtenido de

<https://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v20n1/1607-4041-redie-20-01-38.pdf>

Méndez Alvarez, C. E. (2012). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación*

con énfasis en ciencias empresariales. Mexico D.F, Mexico: Limusa S.A.

Méndez Carranza, C. E. (2022). Simplificación administrativa en calidad de servicio de los

trabajadores jurisdiccionales de la Corte del Callao, 2021. (*tesis de maestría*).

Universidad Cesar vallejo, Lima. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83240/M%c3%a9ndez_CC-E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mondragón Barrera, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de

intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104. Recuperado el 18 de

octubre de 2022, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>

- Mora Vásquez , T. E. (2022). Medición de la calidad de servicio en una Institución Pública, Lima - 2021. (*titulo de maestria*). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86427/Mora_VTE-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Morales Baldeón , J. M. (2022). Calidad de atención y satisfacción de pacientes del servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión - Pasco, 2021. (*tesis de maestría*). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83888/Morales_BJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Noe Carranza, D. A. (2018). Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario Paciente En La Consulta Externa De Cirugía De Tórax Y Cardiovascular En El Hospital Regional José Cayetano Heredia Piura- 2018. (*tesis de maestria*). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33196/noe_cd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 12-40. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Poder Judicial del Perú. (06 de Marzo de 2020). Disponen la creación del “Módulo de Atención al Usuario” en la Corte Suprema de Justicia y en las Cortes Superiores de Justicia del país. Diario Oficial El Peruano. Obtenido de <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2020/03/Resolucion-administrativa-84-2020-LP.pdf>

- Priori Posada, G. F. (2020). Introducción a la justicia civil digital en el Perú. En D. M. Ramirez Carbajal, *Justicia Digital: una mirada internacional en época de crisis* (págs. 669-686). Medellín: Justicia y Proceso. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8013896>
- Quispe Angulo, C. A. (2018). El Expediente Digital y su Incidencia en la Administración de Justicia en el Perú Pimentel-Perú 2018. (*tesis de licenciatura*). Universidad Señor de Sipan, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5100/Quispe%20Angulo%20C%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas Paico, J. N. (2022). Modelo de gestión para la simplificación administrativa en los trámites académicos de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. (*tesis de doctorado*). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79917/Rojas_PJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sacoto Romo, M. C., & Cordero Moscoso, J. M. (2021). E-justicia en Ecuador: inclusión de las TIC en la administración de justicia. *Foro Revista de Derecho*, 91-110. Obtenido de <https://www.proquest.bibliotecaupn.elogim.com/docview/2547839174/fulltextPDF/13B986CCF1B94F93PQ/13?accountid=36937>
- Setó, P. D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: ESIC EDITORIAL. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Supo, J. (2015). *Cómo empezar una tesis*. Arequipa, Peru: BIOESTADISTICO EIRL.

Vega Perez Lubdy, & Reyes Cañas, L. A. (2015). Impacto del uso de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones en la Gestión Judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta. (*titulo de maestria*). Universidad de Medellin, Medellin. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/51196347.pdf>

Zambrano Mendieta, J. E. (2015). Simplificación procesal en divorcios de mutuo consentimiento por condiciones especiales. (*tesis de maestria*). Universidad Tecnica Particular de Loja, Loja. Obtenido de https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/13739/1/Zambrano_Mendieta_Jose_Eugenio.pdf

Anexos

ANEXO N° 1. Cuadro de Operacionalización de Variables.

Variables	Definición conceptual	dimensiones	sub dimensiones	Operacionalizacion						
				indicadores	Ítems	tipo de variable	Categoría de indicadores	Valor de categoría indicadores	Categoría de variables	Valor de categoría variables
Implementación del módulo de atención de servicios integrados MASI	El Masi es una plataforma de ayuda presencial a los usuarios judiciales de la corte superior de lima sur , con asistencia personalizada en temas electrónicos y administrativos, como generación de citas electrónicas, presentación de documentos en mesa de partes virtual y electrónica	Calidad de servicio	Confiabilidad	Orientación adecuada	1, 2, 3, 4, 5	Categóricas ordinales	1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Muy bueno	5 al 10 11 al 15 16 al 20 21 al 25	1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Muy bueno	22 al 44
				Respeto al orden de llegada						
				Citas disponibles						
			Capacidad de respuesta	Rapidez en atención	6, 7, 8, 9	Categóricas ordinales	1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Muy bueno	4 al 8 9 al 12		
				Tiempo de consulta adecuado						
			Seguridad	Privacidad durante atención	10, 11, 12, 13	Categóricas ordinales	1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Muy bueno	11 al 16 17 al 20		
				Confianza en asesoría						
			Empatía	Claridad en explicaciones	14, 15, 16, 17, 18	Categóricas ordinales	1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Muy bueno	5 al 10 11 al 15 16 al 20 21 al 24		
				Trato amable						
				Interés en resolver dudas						
			Elementos tangibles	Equipos modernos	19,20, 21,22	Categóricas ordinales	1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Muy bueno	4 al 8 9 al 12 11 al 16 17 al 20		
				Ambientes adecuados						

Variables	Definición conceptual	dimensiones	sub dimensiones	Operacionalizacion						
				indicadores	Ítems	tipo de variable	Categoría de indicadores	Valor de categoría indicadores	Categoría de variables	Valor de categoría variables
Simplificación de procesos administrativos	Reducción de actividades en relación información y conocimientos de las diferentes ventajas de la plataforma MASI	Casos principales de los usuarios	Atención de Denuncias de Violencia Familiar	Ahorro de tiempo y recursos	1, 2	Catégoricas ordinales	1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Muy bueno	2 al 4 5 al 6 7 al 8 9 al 10	1 Malo	14 al 28
			Consulta de número y seguimiento de expediente judicial		3, 4, 5	Catégoricas ordinales	1 Malo			
			Emisión de antecedentes penales	Reducción de procesos	6, 7, 8	Catégoricas ordinales	2 Regular	7 al 9	3 Bueno	43 al 56
			Generación de casilla electrónica	Satisfacción del asesoramiento	9, 10, 11	Catégoricas ordinales	3 Bueno	10 al 12		
			Juez te escucha		12, 13, 14	Catégoricas ordinales	4 Muy bueno	13 al 15	4 Muy bueno	57 al 70

ANEXO N° 2. Encuestas



