



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de procesos y la calidad en la prestación de servicios en
una entidad pública, Lima 2022**

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

AUTOR:

Vargas Lopez, Raymond Fernando (orcid.org/0000-0003-1155-4810)

ASESOR:

Mg. Nuñez Untiveros Jesus Enrique (orcid.org/0000-0001-9069-4496)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA-PERÚ

2022

Dedicatoria:

Dedicó de manera especial mi tesis a mis padres y a mi hermano, pues ellos siempre me apoyaron en mi camino para convertirme en Magister, mi familia es lo más importante que tengo y por eso he mejorado para que estén orgullosos de mí, han sido mi mayor motivación para seguir adelante y nunca rendirme en este largo camino.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, a la Universidad César Vallejo, a mis profesores de la Maestría que me brindaron una educación de la más alta calidad, y que han contribuido en mi formación como Magíster, asimismo agradezco el gran esfuerzo que han hecho mis padres para que la familia pueda salir adelante.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria:.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Marco Teórico.....	4
III. Metodología.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	12
3.3. Escenario de Estudio	13
3.4. Participantes	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.6. Procedimiento	16
3.7. Rigor científico.	17
3.8. Métodos de Análisis de Datos	17
3.9. Aspectos Éticos.	18
IV. Resultados y Discusión	19
V. Conclusiones	28
VI. Recomendaciones.....	30
Referencias.....	31
Anexos.....	38

Índice de Tablas

Tabla 1 Categorías de Investigación	12
Tabla 2 Subcategorías de Investigación.....	13
Tabla 3 Participantes	14
Tabla 4 Consistencias, Técnicas e Instrumentos	15
Tabla 5 Técnica de Análisis Documental.....	27

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Trayectoria metodológica	16
---	----

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo general, describir de qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en una entidad pública, 2022, para ello se estableció un enfoque cualitativo, siendo que el tipo de investigación fue básica, asimismo se contó con la intervención de diez expertos en la materia de la investigación. El instrumento utilizado fue la guía de entrevista, siendo que la técnica utilizada fue la entrevista. La investigación concluye que la gestión de procesos si permite lograr la calidad de servicios en una entidad pública, porque va optimizar y modernizar la institución, con la implementación de herramientas tecnológicas de última generación que han permitido que se simplifiquen distintos trámites internos y externos, además estos recursos implementados han contribuido al funcionamiento óptimo de la entidad reduciendo tiempos de atención y brindado un servicio correcto a los usuarios, siendo que en la práctica se aprecia en los resultados de la investigación que efectivamente la gestión de procesos ha modernizado la entidad pública, sin embargo la implementación de esta forma de trabajo está en curso y aún no termina.

Palabras clave: Gestión de procesos, Calidad de servicios, Herramientas tecnológicas.

Abstract

The general objective of this research is to describe how process management allows to achieve the quality of services in a public entity, 2022, for which a qualitative approach was established, being that the type of research was basic, as well as the intervention of ten experts in the subject of the research. The instrument used was the interview guide, being that the technique used was the interview. The research concludes that process management does allow achieving the quality of services in a public entity, because it will optimize and modernize the institution, with the implementation of state-of-the-art technological tools that have allowed simplifying different internal and external procedures, besides these implemented resources have contributed to the optimal functioning of the entity reducing attention times and providing a correct service to the users, being that in practice it can be seen in the results of the research that process management has indeed modernized the public entity, however the implementation of this way of working is in progress and is not yet finished.

Keywords: Process management, Quality of services, Technological tools.

I. Introducción

Los avances tecnológicos han cambiado el mundo y la forma de vivir de las personas, siendo que los tramites, los pagos, las compras y las ventas de productos se realizan ahora de manera virtual, por lo que esto ha mejorado la calidad de vida de las ciudadanos, siendo que en el Perú los avances tecnológicos también han llegado a las entidades privadas y públicas, por lo que se viene implementando la gestión de procesos para mejorar la calidad en la prestación de servicios del Ministerio Público del distrito fiscal de Lima Noroeste, por lo que es necesario citar a Gonzales. (2021), traducido al español, quien señala que mediante la gestión de procesos se busca promover la simplificación administrativa en una entidad pública, con la finalidad de generar buenos resultados en la mejora de los procedimientos y servicios que se brindan a los ciudadanos, siendo que la gestión de procesos forma parte de la modernización del estado y es uno de los 5 pilares de la gestión pública.

Asimismo es importante señalar que la implementación de la gestión de procesos en esta entidad pública no se estaría realizando de manera correcta, debido a que las herramientas tecnológicas que se han implementado no estarían siendo utilizadas correctamente por los trabajadores de la institución, aunado a ello las plataformas y servicios virtuales que se han creado para una mejor atención al público, no estarían siendo utilizadas correctamente por los usuarios y en otros casos no estarían siendo utilizadas, afectando todo esto el correcto funcionamiento de la institución, por lo que es necesario investigar el presente problema para mi área profesional, asimismo es importante resaltar que el investigador es servidor público y labora en la entidad pública materia del presente trabajo, por lo que ha evidenciado las deficiencias y problemas señalados líneas arriba, aunado a ello se tiene el informe de fecha 13 de julio del 2020 titulado “fallas más frecuentes en un proceso de transformación digital” emitido por la plataforma gobierno digital, donde se indica que de acuerdo a un estudio realizado recientemente solamente el 26% de las transformaciones digitales se consideran exitosas, esto ocurre por diferentes motivos, como no tener un plan realista donde se tenga en cuenta que en cualquier parte de la implantación de la gestión de procesos puede ocurrir un fallo y no se anticipan contingencias lo cual lleva a que un proyecto fracase, por otro lado se indica que no se invierte lo necesario en comunicación y administración del cambio,

siendo que en algunas ocasiones la administración subestima lo necesario que es mantener las comunicaciones entre el equipo de implementación y los servidores y funcionarios públicos de la entidad, esto se refiere a que no es suficiente con implementar o que se adquieran equipos tecnológicos y aplicativos de última generación en una institución pública, sino que también es necesario que se capacite al personal que trabaja en la entidad para que pueda manejar estas herramientas de manera eficiente para la gestión de procesos funcione de manera óptima.

Siendo que de acuerdo a lo señalado se desprende el problema general de la tesis: ¿De qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en una entidad pública, 2022?, siendo el problema específico 01; ¿De qué manera se utilizan los recursos tecnológicos para lograr la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, 2022?, siendo el problema específico 02; ¿De qué manera se aplica el gobierno digital para lograr la calidad en la prestación de servicios de una entidad pública, 2022?, siendo el problema específico 03; ¿De qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios de una entidad pública, 2022?

La investigación se justifica desde el punto de vista social, en merito a lo señalado por Fernández. (2020), quien indica que realizar un trabajo de investigación sobre un problema que existe y afecta a la sociedad es importante, ya que para realizar este trabajo se hará una revisión de diferentes fuentes como revistas indexadas nacionales e internacionales, asimismo se recabara la opinión de expertos en la materia, siendo que al analizar estos datos se podrán llegar a obtener resultados y posibles soluciones al problema.

Respecto a la justificación teórica de estudio, Barbosa, Barbosa y Rodríguez (2015) señalan que las investigaciones que se realicen sobre problemas que afectan a la sociedad de manera importante van a plantear posibles soluciones al final, siendo que estos trabajos podrán servir como antecedentes y como guía para los investigadores del futuro nacionales e internacionales.

Prosiguiendo con la justificación práctica, el problema de la presente investigación fue detectado en una institución, siendo que es un problema real y

que viene ocurriendo también en otras instituciones del estado, por lo que al realizar la presente investigación se podrán conocer opiniones de expertos en el tema y se podrá recabar información de otros países, donde se podrá analizar cuál es el tratamiento que se les da a los problemas detectados en este presente trabajo, para poder arribar a soluciones viables que se den en la práctica.

Por los fundamentos expuestos se desprende el objetivo general de la investigación; describir de qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en una entidad pública, 2022, asimismo se desprende el objetivo específico 01; describir de qué manera se utilizan los recursos tecnológicos para lograr la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, 2022, así también el objetivo específico 02; describir de qué manera se aplica el gobierno digital para lograr la calidad en la prestación de servicios de una entidad pública, 2022 y el objetivo específico 03; describir de qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios de una entidad pública, 2022.

II. Marco Teórico

Prosiguiendo con el marco teórico es necesario precisar que para su elaboración fue necesario recurrir al repositorio de la Universidad César Vallejo para la búsqueda de tesis nacionales referentes al tema de investigación, asimismo también se recurrió a Renati para la búsqueda de otras tesis nacionales e internacionales, además también se utilizó la biblioteca virtual de la Universidad César Vallejo donde se utilizó la plataforma EBSCO host para la búsqueda de múltiples artículos científicos y revistas indexadas nacionales e internacionales que fueron de gran utilidad para la elaboración de la investigación, aunado a ello es menester precisar que el 95% de las citas realizadas tienen un máximo de 5 años de antigüedad, por lo que se puede colegir que tienen información actual y relevante para la investigación.

Respecto a los antecedentes nacionales Solórzano. (2020), concluye que con la modernización de la gestión pública se busca construir un estado al servicio de la ciudadanía con medios de atención efectivos y modernos que permitan una participación ciudadana descentralizada y transparente, asimismo las instituciones del estado deben contar con servidores y funcionarios públicos debidamente calificados, siendo que es indispensable capacitarlos de forma obligatoria para que puedan manejar adecuadamente las tecnológicas de información que se implementen en la institución pública.

Asimismo, Roncal. (2017), concluye que la mayoría de los usuarios consideran que han sido mal atendidos por los servidores y funcionarios de una institución pública, ya que en algunos casos se realizan largas colas para la atención en los despachos y cuando finalmente son atendidos sus dudas no son absueltas debidamente y las solicitudes que presentan tardan demasiado en ser respondidas, por lo que gran parte de los usuarios desconfía de las instituciones del estado, siendo que este problema no existe desde ahora, sino que viene ocurriendo desde hace muchos años atrás, sin que se haya planteado una solución final para resolver esta controversia.

Aunado a ello Pomatanta. (2020), concluye que la implementación de la gestión por procesos va permitir subsanar deficiencias en la gestión interna y

externa de la entidad, esto se puede lograr promoviendo el trabajo en equipo, la capacitación constante al personal de la institución, así como la evaluación por parte de los jefes inmediatos para detectar las fortalezas y debilidades de cada servidor y poner énfasis en la mejora de estas aptitudes, asimismo los trabajadores de la institución deben estar comprometidos con esta y tener claro que se debe brindar una digna atención al ciudadano.

Así también tenemos a Pillco. (2021), quien concluye que una debida atención al ciudadano no solo es tratar dignamente a los usuarios, sino dar respuesta a sus solicitudes de forma célere, brindar canales de atención virtuales donde puedan presentar documentación durante todo el día y así evitar las largas colas, por lo que para lograr esto se deben implementar gestiones de procesos dentro de la entidad para optimizar y modernizar los servicios que se ofrecen.

Aunado a ello Medina. (2018), señala que no es suficiente que una entidad pública implemente tecnología de última generación, si tiene colaboradores que no saben cómo utilizarlas, si tiene usuarios que no conocen la existencia de los medios tecnológicos que se han implementado, por lo que primero se debe contar con profesionales expertos en tecnologías de información ya que son los más idóneos para poder capacitar a los servidores y funcionarios de la institución, asimismo de debe realizar publicidad sobre los nuevos servicios digitales que brinda la entidad a través de las redes sociales para tener un mayor alcance.

Prosiguiendo con los antecedentes internacionales, Carnevale. (2020), concluye que la finalidad principal de la gestión de procesos es la simplificación administrativa en todas las entidades del sector público, siendo que con esto se mejoraran los procedimientos internos y externos que vienen a ser la atención al ciudadano, asimismo la implementación de estas gestiones es fundamental para la modernización del estado.

Asimismo, Santos. (2018), concluye que en las instituciones del estado no se brinda una atención de calidad a los usuarios, ya que no se han implementado los medios tecnológicos necesarios, siendo que es necesario que se inicie la implementación del gobierno digital para modernizar el estado y con esto proporcionar canales de atención digital a la sociedad donde pueden presentar

solicitudes, oficios, escritos, reclamos y otra documentación desde cualquier computadora con acceso a internet, aunado a ello el portal de transparencia de las entidades en su mayoría para desactualizado, por lo que es necesario que se actualice para fortalecer la legitimidad y la participación ciudadana.

Así también, Alarcón y Sánchez.(2018), señalan que la implementación de la gestión de procesos en las instituciones va mejorar su vertiente interna, ya que va permitir que se capacite debidamente a los trabajadores para que ellos utilicen las herramientas tecnológicas implementadas de manera correcta, asimismo también va mejorar su vertiente externa, ya que se brindara un servicio de calidad a los usuarios, por lo que se determina que la implementación de la gestión de procesos es muy positiva para las entidades públicas.

Aunado a ello Ubillus.(2021), señala que para poder brindar un servicio de calidad a los usuarios, es indispensable mejorar los procesos internos de una institución privada o pública, ya que haciendo una evaluación desde adentro se van a poder determinar las falencias y errores que se están cometiendo y se podrán plantear soluciones que coadyuven a mejorar los procesos internos, para obtener posteriormente mejores resultados externos, cumpliendo así con brindar una atención de calidad a las personas.

Asimismo, Quispe. (2020), señala que uno de los principales objetivos de una institución pública es brindar servicios de calidad a los usuarios, por lo que es necesario simplificar procesos dentro de la entidad para brindar respuestas a las solicitudes de las personas de forma más célere, asimismo se debe transparentar la información y las actividades que realiza una institución pública, para que los usuarios tengan más confianza y sepan que se está trabajando de manera honesta.

Pasando al marco conceptual se tiene a Maturana y Valera (1980), quienes señala a la teoría de la auto criticabilidad organizada, la cual indica que la forma más optima de mejorar el funcionamiento de una entidad pública es gestionar los procesos internos para crear o eliminar elementos existentes para la simplificación y celeridad en la realización de distintos tramites.

Aunado a ello se tiene a Barnard (1938), quien señala a la teoría de los sistemas cooperativos, donde se indica que las organizaciones son sistemas

cooperativos, por lo que para alcanzar objetivos, los trabajadores no actúan solos, sino que trabajan conjuntamente, por lo que se colige que las organizaciones privadas o públicas crecen a través del trabajo en equipo y la participación de los colaboradores, siendo que esto se realiza con la finalidad de brindar una mejor atención a los ciudadanos.

Respecto a mi categoría gestión de procesos tenemos a Pulido, Ruiz y Ortiz. (2020), quienes señalan que la gestión de procesos es considerada una forma de trabajo que se puede implementar en las entidades privadas y públicas, siendo que su finalidad es mejorar la tramitación y gestión tanto interna como externa, simplificando trámites administrativos para una mejor atención al ciudadano y así renovar su confianza.

Asimismo, Cubero y Valdez. (2022), señalan que la gestión de procesos está conformada por 3 ejes, los cuales son el gobierno abierto, el gobierno electrónico y la articulación interinstitucional, siendo que cuando estos ejes se implementen en instituciones públicas, también se va implementar la gestión de proceso para mejorar el óptimo funcionamiento de la institución, así como mejorar la calidad en la atención a las personas.

Aunado a ello Tamayo, Cedeño y Arencibia. (2019), señalan que la gestión de procesos surge de la modernización del estado, ya que para que una institución pública pueda dar el salto digital es necesario que modifique sus gestiones internas, para eliminar barreras y las comunicaciones internas puedan hacerse más prontamente, además es necesario también que modifiquen sus gestiones externas, eliminando barreras burocráticas para brindar una mejor atención al ciudadano.

Prosiguiendo con la primera subcategoría, recursos tecnológicos se tiene a Kwiotkowska. (2022), traducido al español, quien refiere que son herramientas digitales que van venido surgiendo desde hace algunos años debido a los avances de la tecnología y se vienen implementando en la vida diaria de las personas, además también se han venido implementando en distintas entidades públicas y privadas para mejorar su funcionamiento.

Asimismo, se tiene a De Assis, Cvalcante y Costa. (2020), traducido al español, quienes conceptualizan a los recursos tecnológicos como herramientas mediante las cuales se va poder aplicar la tecnología en el trabajo diario de la sociedad, lo cual tiene por finalidad simplificar procesos y tramites.

Aunado a ello se tiene a Nami, Eonsoo, y Jongseon. (2021), traducido al español, quienes indican que los recursos tecnológicos son fundamentales para el correcto funcionamiento de una entidad pública o privada, ya que con el avance de la tecnología han surgido distintas herramientas que simplifican procesos y tramites que vienen cambiando la forma de trabajo, ya que ahora se viene priorizando la virtualidad.

Así también tenemos a Wu, et al. (2021), traducido al español, quienes señalan que los recursos tecnológicos permiten realizar distintos trabajos de manera más célere a diferencia de la forma convencional como se desarrollaba antes, es importante señalar que las entidades públicas y privadas deben adaptarse a los cambios que están surgiendo y modernizarse para que puedan llegar a los usuarios de una manera óptima.

Pasando a la segunda subcategoría Gobierno Digital, se tiene a Feng, Mohd y Liu. (2022), traducido al español, quienes lo conceptualizan como una forma de trabajo que fue creada para modernizar a una entidad, a través de la implementación de herramientas tecnológicas de última generación, siendo algunas de estas computadoras modernas, creación de plataformas digitales virtuales, canales de atención virtuales, todo esto con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los distintos usuarios que acudan a la entidad.

Así también, se tiene a Toro, Gutiérrez & Correa (2020), traducido al español, quienes señalan que la implementación del gobierno digital tiene distintos beneficios para las entidades públicas, siendo algunos de ellos, la modernización de la institución, reducción de costos, aumento de producción por parte de los trabajadores y brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Asimismo, prosiguiendo con la tercera subcategoría, proceso misional, el documento de gestión titulado, Implementación de la Gestión por Procesos en la Administración Pública. (2021), lo conceptualiza como las políticas públicas

internas que emite una entidad pública para el mejor funcionamiento de la institución, estas mejoras pueden estar orientadas a la calidad en el servicio que se brinda a los usuarios y mejoramiento de las oficinas donde labora el personal.

Respecto a la segunda categoría del trabajo, calidad en la prestación de servicios, se tiene a Holness. (2021), traducido al español, quien la conceptualiza como una forma óptima de atender a los ciudadanos que acuden a una institución privada o pública para realizar un determinado trámite, siendo que para que se pueda lograr esto, la atención que se brinde debe ser celeridad, cordial y correcta.

Aunado a ello respecto a la primera subcategoría de la segunda categoría, simplificación administrativa, se tiene a Bubatu (2018), traducido al español, quien conceptualiza a la simplificación administrativa como una forma de trabajo basada en la celeridad y en la economía procesal, que busca optimizar procesos en una institución pública.

Así también, se tiene a Kuhnemrich, (2022), traducido al español, quien indica que la simplificación administrativa debe aplicarse en todas las entidades públicas del país, ya que esta forma de trabajo es necesaria para modernizar el estado y lograr que los ciudadanos puedan realizar trámites de forma sencilla y rápida.

Además, Silveira, De Freitas, Fabio & Assis (2022), traducido al español, señalan que la simplificación administrativa se puede realizar en todas las entidades públicas del país, sin embargo, en algunas instituciones su aplicación será más sencilla, mientras que en otras será más compleja debido a la naturaleza de las funciones de cada organismo estatal.

Aunado a ello se tiene Moore, Mullins, Pogones, Solis & Cantrell (2021), traducido al español, indican que la simplificación administrativa se ha venido implementando desde hace algunos años, siendo que se han obtenido resultados positivos, ya que se han reducido costos, se ha brindado atención a los usuarios de manera más celeridad y se ha modernizado las instituciones privadas y públicas donde se ha implementado esta medida.

Asimismo, respecto a la segunda subcategoría de la segunda categoría, se tiene a Koonsanit y Nishiuchi (2021), traducido al español, señalan que la

satisfacción del usuario se manifiesta cuando estos han recibido un trato cordial y celeridad por parte de la institución a la que acudieron a realizar algún trámite, además cuando se ha cumplido con brindar la información que se estaba solicitando.

Prosiguiendo con la tercera subcategoría de la segunda categoría de la investigación, se tiene a Radka y Sulova (2018), traducido al español, señalan que las expectativas que tienen los ciudadanos cuando acuden a una institución privada o pública a solicitar un servicio o a realizar un trámite va depender del prestigio que tenga este lugar.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica, siendo que de acuerdo con lo señalado por Concytec (2021) se colige que está dirigida a un conocimiento más completo donde se van a comprender los aspectos principales de los fenómenos que existen y de las relaciones que establecen los entes.

Asimismo, para Muñoz. (2015), este tipo de investigación esta direccionada al análisis de información y al estudio específico de las expectativas que se dan cuando ocurre un fenómeno en estudio y tiene como cualidades que es específica y temporal.

Para Hernández, Fernández y Baptista.(2006), el enfoque de la investigación cualitativa, tiene como característica que es más dinámico que una investigación cuantitativa, siendo que busca aumentar el nivel de conocimientos, asimismo para recabar la información se utiliza el instrumento de la guía de entrevista y para la aplicación del mismo se usa la técnica de entrevistas a los expertos en la materia del tema de investigación, donde se obtendrán respuestas convergentes y divergentes que servirán para poder analizarlas y plantear los resultados de la investigación, por lo antes indicado el presente trabajo tendrá un enfoque cualitativo.

Respecto al nivel de la investigación fue descriptivo, asumiendo lo señalado por Guamán, Hernández y Lloay. (2021), quien indica que una investigación con enfoque cualitativo utiliza un proceso descriptivo para conceptualizar un tema de estudio, lo que va permitir identificar en las categorías de estudio las características más sobresalientes que se encuentran dentro del escenario donde se está realizando la investigación.

La investigación fue no experimental, de acuerdo con lo señalado por Cabezas, Andrade y Torres. (2018), debido a que el trabajo de campo no se llevó a cabo en ningún laboratorio, además porque se utilizaron variables de estudio, aunado a ello otra característica es que las muestras, que vienen a ser los participantes ya existen, siendo que el investigador observa el contexto en el que se lleva a cabo un

determinado fenómeno y lo analiza para recabar información, asimismo la investigación es transversal debido a que el tipo de investigación fue observacional, donde se analizó información de las categorías principales que fueron recabadas en un lapso de tiempo respecto a los expertos en la materia del tema investigado. El método que se uso fue el de trabajo de campo, aplicando el instrumento de guía de entrevista donde se recabaron respuestas en base a las experiencias de los entrevistados.

El diseño de investigación cualitativa fue de tipo fenomenológico, de acuerdo con Delgado.(2022), quien indica que una investigación con el diseño fenomenológico se basa en recabar información de expertos sobre un determinado tema, siendo que se recabaran sus experiencias personales teniendo en cuenta el tiempo y lugar donde se llevaron a cabo los hechos, por lo que al recabar esta información se obtendrán respuestas convergentes que apoyaron la postura del investigador y respuestas divergentes que fueron en contra de la postura del investigador, siendo que lo obtenido se podrá plasmar en los resultados para posteriormente realizar la discusión.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Tabla 1

Categorías de Investigación

Categorías	
<i>Categoría 1</i>	<i>Categoría 2</i>
Gestión de procesos	<i>Calidad en la prestación de servicios</i>

Nota: Elaboración propia.

Tabla 2

Subcategorías de Investigación

Subcategorías-Categoría 1	Subcategorías-Categoría 2
RECURSOS TECNOLÓGICOS GOBIERNO DIGITAL PROCESO MISIONAL	SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS EXTERNOS

Nota: Elaboración propia.

3.3. Escenario de Estudio

El escenario de estudio del presente trabajo de investigación se realizó en una entidad pública que forma parte del sistema de administración de justicia, donde los expertos en la materia, quienes fueron los entrevistados, brindaron sus conocimientos de acuerdo a sus experiencias en el presente trabajo, asimismo revistas indexadas nacionales e internacionales, las mismas que fueron indispensables y permitieron poder conceptualizar mejor el problema general del trabajo.

3.4. Participantes

Son aquellos profesionales o sujetos de estudio para el presente trabajo de investigación, siendo que se escogieron servidores y funcionarios públicos de una determinas institución pública que forma parte del sistema de administración de justicia, ya que ellos tienen conocimiento del problema principal y del específico que fueron identificados en la presente investigación.

Tabla 3

Participantes

Participantes	Descripción
Experto 1	Fiscal Adjunta Provincial
Experto 2	Fiscal Adjunto Provincial
Experto 3	Ingeniero del área de informática
Experto 4	Fiscal Provincial
Experto 5	Asistente en Función Fiscal
Experto 6	Asistente en Función Fiscal
Experto 7	Fiscal Adjunto Provincial
Experto 8	Analista
Experto 9	Asistente en Función Fiscal
Experto 10	Asistente Administrativo-Sistema Fiscal

Nota: Elaboración propia.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Gonzales, de Abreu y Mondéjar (2021), señala que la recolección de datos se conceptualiza como acciones no completas, ni normalizadas, debido a que se recaba dicha información por medio de opiniones de expertos del tema, sin embargo, son individuos que cuentan con criterios individuales de observar determinados hechos o sucesos, siendo que la información se recabo con la finalidad de realizar un determinado análisis y comparar las opiniones con la realidad que existe y la teorías citadas en el marco conceptual del trabajo.

Para el recojo de información se utilizan las siguientes técnicas:

La entrevista que de acuerdo con Gallardo. (2017), es una técnica relevante para los trabajos de investigación con enfoque cualitativo, ya que va representar las opiniones de los expertos en la materia, asimismo mediante esta técnica se podrán realizar preguntas al entrevistado para poder recabar información

convergente y divergente que serán útiles para poder realizar posteriormente los resultados y la discusión correspondiente.

La observación definida por Escudero y Cortez. (2017), es la técnica conceptualizada como la forma primigenia de examinar un determinado fenómeno de manera natural al momento de recabar la información de los expertos en la materia de la tesis mientras se lleva a cabo la entrevista en el escenario de estudio elegido.

Los instrumentos de recolección de datos utilizados en el desarrollo de la presente investigación son:

Guía de entrevista, de acuerdo con Ramírez. (2020), se conceptualiza como un instrumento que recolecta datos, para ello se redactan 10 preguntas abiertas, donde se debe tomar en cuenta las categorías principales y las subcategorías consignadas en la tesis, siendo que sus respuestas deben enmarcarse en los criterios de relevancia, claridad y pertinencia para la presente investigación.

Guía de análisis de fuente documental, de acuerdo con García. (2021), se define como un instrumento que permite realizar un análisis y comparar la información recabada por los autores de revistas indexadas citados y las respuestas de los expertos entrevistados.

Tabla 4

Consistencias, Técnicas e Instrumentos

Técnica	Instrumento	Propósito
Entrevistas	Guía de entrevista	Almacenar información directa de los expertos en la materia.
Análisis documental	Guía de análisis	Valorar los criterios doctrinales sobre el tema de investigación.

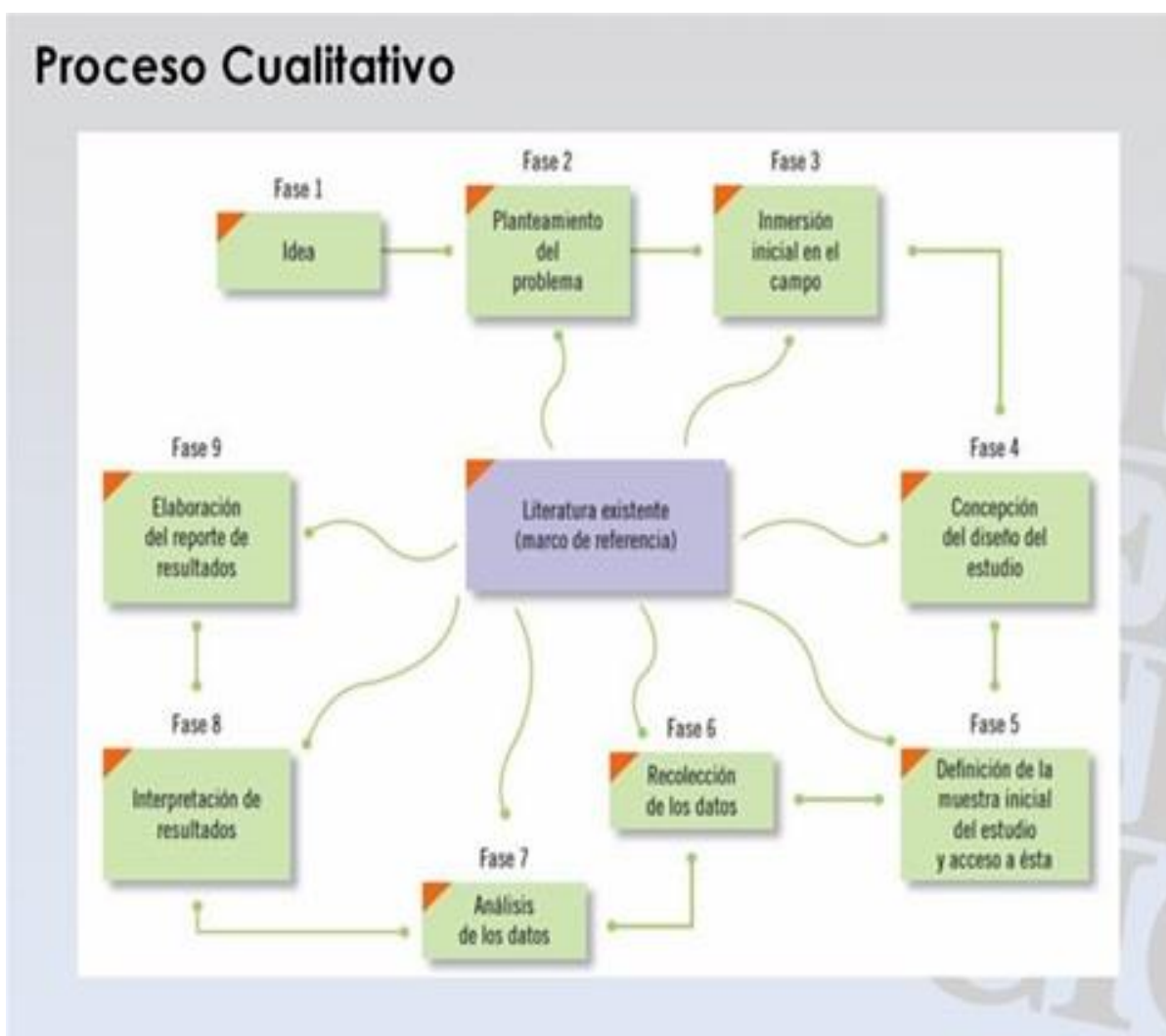
Nota: Elaboración propia.

Mapeamiento: La presente investigación se realizó en una entidad pública dedicada a la administración de justicia y se tendrá como principales entrevistados a los servidores y funcionarios del distrito fiscal de Lima Noroeste.

3.6. Procedimiento

Para el trabajo de campo, respecto al desarrollo de las entrevistas se realizó coordinaciones con los entrevistados en sus respectivos despachos, donde se les explico el motivo de la visita, y que se contribuiría con su experiencia en el ámbito de la educación universitaria en el presente trabajo de investigación respecto a la gestión de procesos, siendo que los entrevistados accedieron a lo señalado y si dieron el permiso voluntario para ser entrevistados en distintas fechas, las mismas que se llevaron a cabo en sus respectivos despachos.

Figura 1 Trayectoria metodológica



Fuente: Sampieri, Collado y Baptista (2010).

3.7. Rigor científico.

Blasco, Rodríguez y Túnez. (2020), señalan que el rigor científico abarca toda la investigación desde la conceptualización del problema general, el planteamiento de los problemas específicos, los trabajos previos, el marco teórico, el marco conceptual y los demás capítulos del trabajo, siendo que los argumentos definidos tienen que ser verídicos, además deben regirse en base al manual APA, siendo que todos los conceptos de distintos autores consignados en la tesis deben ser debidamente citados y consignados también en las referencias bibliográficas, asimismo el trabajo final debe pasar por el filtro del programa turnitin para verificar que no hayan coincidencias.

En el presente trabajo se utilizaron criterios de rigor de credibilidad, los cuales permiten evidenciar las experiencias humanas y los fenómenos, de la forma en que son percibidos por los expertos, siendo que se recaban las respuestas de estos para poder formular posteriormente los resultados del trabajo, siendo que la información recabada será reconocida como verdadera por tener las validaciones correspondientes por parte de las personas entrevistadas, asimismo se utilizó el criterio de transferibilidad que se consiste en trasladar los resultados del trabajo a otros contextos, que tengan características similares, siendo que de allí se tiene en cuenta que por medio de la transferibilidad, los resultados de este trabajo se podrán proyectar a otras distintas poblaciones en diferentes lugares. Por otro lado, también se dio cumplimiento al criterio de conformabilidad, el cual pudo garantizar el resultado del presente trabajo y las descripciones que realizaron los entrevistados.

3.8. Métodos de Análisis de Datos

En el análisis del presente trabajo de investigación se han utilizado distintos métodos que pertenecen a la investigación cualitativa, las cuales son: el método descriptivo, a través del cual se realizan distintas respuestas por parte de los entrevistados y de los juristas que se han citado en el presente trabajo; el método deductivo, se utilizó como estrategia para poder demostrar la suposición de un resultado equitativo, siendo que este método nace de lo general a lo particular, asimismo también se utilizó el método analítico, siendo que para el presente trabajo

fue utilizado de forma singular en cada respuesta recabada de las entrevistas realizadas a los expertos.

3.9. Aspectos Éticos.

Guamán, Hernández y Lloay. (2021), señala que realizar un trabajo de investigación cualitativa implica que la conducta del investigador sea ética, siendo que la conducta antiética no es válida en las investigaciones científicas que se realizan, siendo que no aportan nada positivo para un trabajo de investigación.

IV. Resultados y Discusión

4.1. Presentación de los resultados

A continuación, se presentarán los resultados de la investigación, donde se realizó el análisis de respuestas brindadas por cada Entrevistado, habiéndose identificado las convergencias y divergencias llevadas a cabo por los participantes, para posteriormente extraer una interpretación cualitativa de las preguntas que permitió que se conozca la idea central otorgada por los expertos participantes de esta investigación, como se detalla a continuación: (Ver anexos 2).

Objetivo general

Describir de qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en una entidad pública, 2022.

Respecto a este objetivo tenemos la pregunta 1 ¿De qué manera se utilizan en la entidad los recursos tecnológicos a fin de lograr la calidad en la prestación de servicios? Explique, siendo que se presentaron las siguientes convergencias; 9 de los entrevistados estuvieron de acuerdo en afirmar que los recursos tecnológicos se utilizan en la entidad de manera positiva, ya que gracias a esto se vienen simplificando tramites y sirven para mejorar los procesos internos y externos, además se obtuvieron las siguientes divergencias; 1 de los entrevistados señaló que los recursos tecnológicos se han utilizado de manera inocua, debido a que no se cuenta con la suficiente implementación y capacitación a los trabajadores y al público en general, por lo que se interpreta que los entrevistados concuerdan mayoritariamente que los recursos tecnológicos se vienen utilizando de manera positiva, ya que han logrado que se simplifiquen distintos tramites internos y externos, además estos recursos implementados han contribuido al funcionamiento óptimo de la entidad reduciendo tiempos de atención y brindado un servicio correcto a los usuarios. Asimismo, respecto a la pregunta 8, ¿De qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en la entidad? Explique, se pueden apreciar las siguientes convergencias; los 10 entrevistados están de acuerdo con que la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios, porque se implementan herramientas digitales que coadyuvan a brindar una mejor atención a los usuarios, no habiendo divergencias por parte de los entrevistados, por lo que se

interpreta que todos los entrevistados concuerdan en que la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios, porque se implementan distintas herramientas digitales que coadyuvan a brindar una atención de calidad a los usuarios, asimismo permite el funcionamiento óptimo de la entidad. Así también respecto a la pregunta 9, ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que los usuarios externos se sientan satisfechos con la atención recibida? Explique, siendo que se obtuvo las siguientes convergencia; 8 de los entrevistados concuerdan en que los trabajadores de la entidad deben brindar una atención cordial y celeridad y se recabaron las siguientes divergencias; 2 de los entrevistados señalaron que la entidad deberá optimizar las redes para que se brinde una mejor atención a los usuarios, además señalan que los usuarios antes de acudir a una entidad deberían de informarse sobre los plazos de atención y sobre los canales de atención que existen, por lo que se interpreta que los entrevistados concuerdan mayoritariamente en que los servidores y funcionarios públicos de la entidad deben brindar una atención cordial y celeridad a fin de que los usuarios externos se encuentren satisfechos con la atención recibida.

Objetivo Específico 1

Describir de qué manera se utilizan los recursos tecnológicos para lograr la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, 2022.

Respecto a este objetivo tenemos la pregunta 2 ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado respecto al uso de los recursos tecnológicos en la entidad? Explique, obteniéndose las siguientes convergencias; 6 de los entrevistados estuvieron de acuerdo en que el principal problema evidenciado respecto al uso de los recursos tecnológicos fue la falta de capacitación a los servidores y funcionarios públicos, y las siguientes divergencias; 4 de los entrevistados señalaron que el principal problema evidenciado es que el servicio de internet que se brinda en los despachos fiscales es lento, por lo que no se pueden realizar distintos trámites y diligencias de manera óptima, además también hay fallas en la conectividad, por lo que se interpreta que los entrevistados concuerdan mayoritariamente en que el principal problema es que falta capacitar a un grupo de servidores y funcionarios públicos de la entidad, ya que, al haberse implementado recursos tecnológicos nuevos, estos no estarían siendo utilizados de manera

correcta por parte de un grupo de trabajadores de la institución. Además, se tiene la pregunta 6 ¿De qué manera la simplificación administrativa fortalece la calidad en la prestación de servicios? Explique, obteniéndose las siguientes convergencias; 10 entrevistados estuvieron de acuerdo en que la simplificación administrativa fortalece la mejora en la atención que brinda la entidad a los usuarios, porque se eliminan tramites innecesarios, siendo que sus principios fundamentales son la economía procesal y la celeridad en la atención, por lo que no hubieron divergencias, siendo que se interpreta que los entrevistados concuerdan en que la simplificación administrativa si fortalece la calidad en la prestación de servicios, ya que se reducen tiempos de atención, siendo que se brinda información y se atienden los tramites de manera más célere y eficiente.

Aunado a ello se tiene la pregunta 7, ¿Qué recomendación brindaría usted a la entidad a fin de mejorar la aplicación de la simplificación administrativa? Explique, obteniéndose las siguientes convergencias; 6 de los entrevistados estuvieron de acuerdo en que la recomendación principal es que los servidores y funcionarios públicos sean mejor capacitados para que utilicen de manera eficiente las herramientas tecnológicas implementadas y las siguientes divergencias; 4 de los entrevistados señalaron que se mejore la conexión y la operatividad de los sistemas de la entidad, interpretándose que los entrevistados concuerdan mayoritariamente en que la recomendación principal es que se capacite de manera correcta a los servidores y funcionarios públicos respecto a la utilización de las herramientas tecnológicas implementadas a fin de que las utilicen correctamente en la entidad.

Objetivo específico 2

Describir de qué manera se aplica el gobierno digital para lograr la calidad en la prestación de servicios de una entidad pública, 2022.

Respecto al objetivo específico 2 se tiene la pregunta 3 ¿De qué manera se aplica el Gobierno Digital para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique, obteniéndose las siguientes convergencias; 9 de los entrevistados estuvieron de acuerdo con que el gobierno digital se ha venido implementando de manera progresiva en la institución y a coadyuvado a simplificar

trámites internos y externos y las siguientes divergencias; 1 de los entrevistados señaló que no se está dando el valor e importancia al sistema digital a fin de lograr una mejora en los servicios que presta el gobierno, por lo que se interpreta que los entrevistados concuerdan mayoritariamente en que el gobierno digital se ha venido implementando de manera progresiva en la entidad, siendo que ha coadyuvado al funcionamiento óptimo de la institución, debido a que se han simplificado distintos trámites internos y externos, todo con la finalidad de brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

Además, se tiene la pregunta 4, ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado en la aplicación del Gobierno Digital en la entidad? Explique, se obtuvieron las siguientes convergencias; 7 entrevistados estuvieron de acuerdo en que el principal problema evidenciado en la aplicación del gobierno digital fue el fallo de los servicios de internet y fallas en la conectividad y las siguientes divergencias 3 de los entrevistados señalan que hace falta brindar más capacitaciones a los trabajadores de la institución para que manejen de manera óptima las herramientas digitales que se les brinda, además falta unificar los diferentes sistemas que tiene la entidad para optimizar el trabajo, interpretándose que los entrevistados concuerdan mayoritariamente en que el principal problema es que falla el servicio de internet y existen fallas también en la conectividad de los ordenadores y herramientas digitales de la entidad, lo cual frustra la realización de distintas diligencias.

Asimismo, se tiene la pregunta 10 ¿Qué expectativas considera usted que tienen los usuarios externos cuando acuden a la entidad para realizar trámites? Explique, obteniéndose las siguientes convergencias; 7 de los entrevistados concuerdan en que las expectativas que tienen los usuarios externos cuando acuden a una entidad pública son negativas, ya que tienen una perspectiva definida respecto a las entidades públicas. y las siguientes divergencias; 3 de los entrevistados señalan que hace falta brindar más capacitaciones a los trabajadores de la institución para que manejen de manera óptima las herramientas digitales que se les brinda, además falta unificar los diferentes sistemas que tiene la entidad para optimizar el trabajo, interpretándose que los entrevistados concuerdan mayoritariamente en que las expectativas que tiene los usuarios externos cuando

acuden a una entidad pública son negativas, ya que tienen una perspectiva ya definida respecto a las entidades públicas, además algunos de ellos han tenido experiencias negativas respecto a esto en ocasiones anteriores.

Objetivo específico 3

Describir de qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios de una entidad pública, 2022.

Respecto al objetivo específico 3 se tiene la pregunta 5 ¿De qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique, obteniéndose las siguientes convergencias; 7 de los entrevistados estuvieron de acuerdo en que la gestión del proceso misional se viene cumpliendo de manera positiva en la entidad y las siguientes divergencias; 3 de los entrevistados señalan que existen factores que dificultan que el proceso misional se cumpla de manera óptima, interpretándose que los entrevistados concuerdan mayoritariamente en que el proceso misional se viene cumpliendo de manera positiva en la entidad, toda vez que se ha venido implementando políticas públicas internas, tales como la colocación de mesas de partes presenciales en cada sede de la institución con la finalidad de brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

4.2. Discusión

Habiéndose llevado a cabo la administración de los instrumentos y habiéndose realizado el procesamiento de la información, se redactó la discusión de la investigación, siendo que se comenzó analizando el objetivo general; Describir de qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en una entidad pública, 2022; para esto se precisó lo indicado en la investigación de Pomatanta. (2020), concluye que la implementación de la gestión por procesos va permitir subsanar deficiencias en la gestión interna y externa de la entidad, esto se puede lograr promoviendo el trabajo en equipo, la capacitación constante al personal de la institución, así como la evaluación por parte de los jefes inmediatos para detectar las fortalezas y debilidades de cada servidor y poner énfasis en la mejora de estas aptitudes, asimismo los trabajadores de la institución deben estar comprometidos con esta y tener claro que se debe brindar una digna atención al

ciudadano, y coincide con lo señalado por Jawahar y Mohammed (2022), traducido al español, quienes concluyen que la gestión de procesos se implementa en las instituciones públicas con la finalidad de modernizarla y optimizarla para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

Asimismo, se tiene a Solórzano. (2020), concluye que con la modernización de la gestión pública se busca construir un estado al servicio de la ciudadanía con medios de atención efectivos y modernos que permitan una participación ciudadana descentralizada y transparente, asimismo las instituciones del estado deben contar con servidores y funcionarios públicos debidamente calificados, siendo que es indispensable capacitarlos de forma obligatoria para que puedan manejar adecuadamente las tecnológicas de información que se implementen en la institución pública.

Conforme al estudio realizado por Medina. (2018), quien señala que no es suficiente que una entidad pública implemente tecnología de última generación, si tiene colaboradores que no saben cómo utilizarlas, si tiene usuarios que no conocen la existencia de los medios tecnológicos que se han implementado, por lo que primero se debe contar con profesionales expertos en tecnologías de información ya que son los más idóneos para poder capacitar a los servidores y funcionarios de la institución, asimismo de debe realizar publicidad sobre los nuevos servicios digitales que brinda la entidad a través de las redes sociales para tener un mayor alcance.

De la misma manera Gudelj, Delic, Kuzmanovic, Tesic & Tasic. (2021), traducido al español, concluyen que es necesaria la implementación de la gestión de procesos en las entidades públicas, ya que con esto se va modernizar la institución, se van a reducir costos, se van a simplificar trámites administrativos que se realizan internamente y externamente, siendo que la suma de estas mejoras va a lograr que la entidad funcione mejor y se pueda brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Realizar un análisis exhaustivo de este tema es importante, porque según la información recabada de revistas indexadas nacionales e internacionales, así como de distintas tesis, permiten realizar comparaciones de cómo se está llevando a cabo

la implementación de la gestión de procesos en las entidades públicas del Perú con la realidad de otros países donde ya se culminó de implementar esto, en ese orden de ideas, Medina, Nogueira, Hernández y Comas (2019), concluyen que la gestión de procesos se implementa progresivamente en las entidades públicas, siendo que Chile ya se terminó de implementar y los resultados fueron muy favorables, ya que esta implementación coadyuvo a modernizar la entidades públicas, se optimizaron los costos y la productividad.

Asimismo, Pillco. (2021), concluye que, una debida atención al ciudadano no solo es tratar dignamente a los usuarios, sino dar respuesta a sus solicitudes de forma célere, brindar canales de atención virtuales donde puedan presentar documentación durante todo el día y así evitar las largas colas, por lo que para lograr esto se deben implementar gestiones de procesos dentro de la entidad para optimizar y modernizar los servicios que se ofrecen.

Así también, Alarcón y Sánchez.(2018), señalan que la implementación de la gestión de procesos en las instituciones va mejorar su vertiente interna, ya que va permitir que se capacite debidamente a los trabajadores para que ellos utilicen las herramientas tecnológicas implementadas de manera correcta, asimismo también va mejorar su vertiente externa, ya que se brindara un servicio de calidad a los usuarios, por lo que se determina que la implementación de la gestión de procesos es muy positiva para las entidades públicas.

Por otro lado, Santos. (2018), concluye que en las instituciones del estado no se brinda una atención de calidad a los usuarios, ya que no se han implementado los medios tecnológicos necesarios, siendo ello indispensable para modernizar el estado y con esto proporcionar canales de atención digital a la sociedad donde pueden presentar solicitudes, oficios, escritos, reclamos y otra documentación desde cualquier computadora con acceso a internet, aunado a ello el portal de transparencia de las entidades en su mayoría para desactualizado, por lo que es necesario que se actualice para fortalecer la legitimidad y la participación ciudadana.

Respecto a la gestión de procesos y la calidad de servicios, los entrevistados concuerdan en que la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios,

porque se implementan distintas herramientas digitales que coadyuvan a brindar una atención de calidad a los usuarios, asimismo permiten el funcionamiento óptimo de la entidad, plasmándose esto en reducción de costos y aumento en la productividad de los servidores y funcionarios públicos.

Prosiguiendo con el objetivo específico N°01, Describir de qué manera se utilizan los recursos tecnológicos para lograr la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, 2022, se puede apreciar lo manifestado por Zhang y Zhou (2022), quienes señalan que los recursos tecnológicos deben implementarse en las entidades públicas y privadas, para modernizar la forma de trabajo que tienen, de esta manera se pueden optimizar los servicios que brinda la institución y así poder lograr la excelencia en los servicios que brindan, lo cual concuerda por lo afirmado por la mayoría de los entrevistados, quienes indicaron que los recursos tecnológicos se vienen utilizando de manera positiva, ya que han logrado que se simplifiquen distintos tramites internos y externos, además estos recursos implementados han contribuido al funcionamiento óptimo de la entidad reduciendo tiempos de atención y brindado un servicio correcto a los usuarios.

Respecto al objetivo específico N°02, Describir de qué manera se aplica el gobierno digital para lograr la calidad en la prestación de servicios de una entidad pública, 2022, se puede apreciar lo manifestado por Rahmat y Salim (2021), traducido al español, el gobierno digital es una forma de trabajo fundamental para las instituciones públicas y privadas, ya que va cambiar la forma en la que se realizan las funciones en dichos lugares, va modernizar la institución y va mejorar la productividad de los trabajadores, ya que tendrán ahora herramientas digitales con las cuales se simplificarán funciones y podrán llevar a cabo sus funciones de manera óptima, concordante con lo señalado por la mayoría de los entrevistados, quienes indican que el gobierno digital se ha venido implementando de manera progresiva en la entidad, siendo que ha coadyuvado al funcionamiento óptimo de la institución, debido a que se han simplificado distintos tramites internos y externos, todo con la finalidad de brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

Prosiguiendo con el objetivo específico N°03, Describir de qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios de una entidad pública, 2022, se puede apreciar lo señalado por los

entrevistados, el proceso misional se viene cumpliendo de manera positiva en la entidad, toda vez que se ha venido implementando políticas públicas internas, tales como la colocación de mesas de partes presenciales en cada sede de la institución con la finalidad de brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

4.3. Técnica de Análisis Documental

Tabla 5

Técnica de Análisis Documental

Teorías	Análisis comparado	Normativas
<p>Respecto a la categoría de gestión de procesos, se tiene a la Teoría de la Auto criticabilidad Organizada, donde se indica que la forma más óptima de mejorar el funcionamiento de una entidad pública es gestionar los procesos internos para crear o eliminar elementos existentes para la simplificación y celeridad en la realización de distintos trámites. (Maturana y Valera 1980).</p> <p>Respecto a mi segunda categoría, calidad en la prestación de servicios, se tiene a la Teoría de los Sistemas Cooperativos, señala que las organizaciones son sistemas cooperativos, siendo que, para alcanzar objetivos, los trabajadores no actúan solos, sino que trabajan conjuntamente, por lo que se colige que las organizaciones privadas o públicas crecen a través del trabajo en equipo y la participación de los colaboradores, siendo que esto se realiza con la finalidad de brindar una mejor atención a los ciudadanos. (Barnard 1938).</p>	<p>Se aprecia en las instituciones públicas del país de Cuba que se ha priorizado la implementación de la gestión de procesos con la finalidad de brindar una atención de calidad a los ciudadanos. (Salvador, Llanes y Velásquez 2019).</p> <p>Asimismo, en la ciudad de México se observa que la implementación de la gestión de procesos modernizado las entidades públicas y a optimizado su funcionamiento, logrando que los trabajadores tengan una mejor producción y simplificando trámites. (Bonal y Ortego 2020).</p>	<p>Conforme al Decreto Supremo N°157-2021-PCM, se puede apreciar que en su Artículo 16° señala que la transformación digital del Estado Peruano se apoya en la utilización de tecnologías digitales y desarrollo de los procesos orientados a la creación de valor público, lo cual guarda relación con la Guía de Implementación de la Gestión Pública, donde se indica que la finalidad de la implementación de esta forma de trabajo es que se ponga al alcance de las entidades de la administración pública disposiciones técnicas para la correcta ejecución de los procesos y esto contribuye con el cumplimiento de metas institucionales y por lo tanto ocasiona un impacto positivo en el bienestar de las personas.</p>

Nota: Elaboración propia.

V. Conclusiones

Primera. –Respecto al objetivo general se concluye que, la gestión de procesos si permite lograr la calidad de servicios en una entidad pública, porque va optimizar y modernizar la institución, con la implementación de herramientas tecnológicas de última generación que han permitido que se simplifiquen distintos trámites internos y externos, además estos recursos implementados han contribuido al funcionamiento óptimo de la entidad reduciendo tiempos de atención y brindado un servicio correcto a los usuarios, siendo que en la práctica se aprecia en los resultados de la investigación que efectivamente la gestión de procesos a modernizado la entidad pública, sin embargo la implementación de esta forma de trabajo está en curso y aún no termina.

Segunda.- Respecto al objetivo específico 01 se concluye que, los recursos tecnológicos se vienen utilizando de forma deficiente por parte de algunos funcionarios y servidores públicos, siendo que esto se debe a que se han implementado diversas herramientas tecnológicas en los últimos años en la institución, pero algunos trabajadores tienen dificultades para el manejo de estas, por lo que las utilizan de forma deficiente, lo que desencadena que la calidad en la prestación de servicios que se brinda no sea la más optima.

Tercera.- Respecto al objetivo específico 02 se concluye que, el gobierno digital se viene aplicando de manera deficiente en la entidad pública, ya que en la práctica, se aprecia en los resultados de la investigación que se ha cumplido con la implementación de herramientas tecnológicas modernas en la institución, sin embargo existen fallas en el servicio de internet y existen fallas en la conectividad de los ordenadores, así como de las herramientas digitales, lo cual frustra la realización de distintas diligencias.

Cuarta.- Respecto al objetivo específico 03, se concluye que la gestión del proceso misional se viene cumpliendo de manera positiva en la entidad, toda vez que se ha venido implementando peticiones publicas internas, tales como la colocación de mesas de partes presenciales en cada sede de la institución con la finalidad de brindar un mejor servicio a los ciudadanos, sin embargo aún se debe

continuar con implementación de otras políticas públicas para mejorar las condiciones de trabajo de los servidores y funcionarios públicos de la entidad.

VI. Recomendaciones

Primera. -Se recomienda al Presidente de la entidad pública a que brinde prioridad a la gestión de procesos, y que continúe con su implementación hasta su culminación, es decir, que se continúen aplicando sistemas modernos que permitan simplificar los tramites internos y externos que se realicen en la institución, para que así, se pueda brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Segunda. -Se recomienda al Presidente de la entidad pública a que disponga la realización capacitaciones de forma virtual y presencial, dirigidas a los funcionarios y servidores públicos sobre la correcta utilización de las herramientas tecnológicas que se han implementado, siendo que las personas que brinden estas capacitaciones deberán ser programadores o ingenieros de sistemas expertos en el manejo de las herramientas señaladas.

Tercera. -Se recomienda al Presidente de la entidad pública a que ponga mayor énfasis en solucionar los problemas de conectividad y de internet que tienen los ordenadores, así como de las herramientas digitales, ya que, estos problemas frustran la realización de distintas diligencias, asimismo se recomienda al Jefe de la oficina de informática de la institución a que disponga que se brinde el apoyo inmediato cuando sea necesario a los Despachos que tengan problemas de conectividad.

Cuarta. -Se recomienda al Presidente de la entidad pública a que se continúe cumpliendo con la gestión del proceso misional, es decir, continuar con la implementación de políticas públicas en favor de los usuarios, sin embargo, también deben poner énfasis en crear políticas públicas internas en favor de los servidores y funcionarios públicos de la entidad.

Referencias

- Alarcón, R y Sánchez, B.S. (2018). Approach to Processes Management in Local Public Administration in Cuba. Conceptual Analysis and Procedure. *Economía y Desarrollo*, 159(1), 198-215. <https://bit.ly/3SmwUtV>
- Barbosa, J.W, Barbosa, J.C y Rodríguez, M. (2015). Concepto, enfoque y justificación de la sistematización de experiencias educativas. Una mirada desde y para el contexto de la formación universitaria. *Revista Perfiles Educativos*, 37(149), 130–149. <https://bit.ly/3Q9qbBG>
- Barnard, C. (1938). Teoría de los sistemas cooperativos. The functions of Executive. <https://bit.ly/3BtWffl>
- Bonal, J.L y Ortego, M.P (2020). Los procesos de gestión de documentos en la Ley general de archivos de México: análisis de contenido desde una perspectiva cuantitativa. *Investigación Bibliotecológica*, 34(85), 179-197. <https://bit.ly/3PWiyis>
- Bubatu, M. (2018). Simplification of administrative procedures in Romania. *Revista Universitaria de Sociologie*, 2018 (2), 112-119. <https://bit.ly/3cXwhH8>
- Blasco, O., Rodríguez, M. y Túnez, M. (2020). Indicadores compuestos como metodología innovadora en comunicación. Aplicación para la evaluación de los medios públicos europeos. *Profesional de la información*, 29(4), 1-13. <https://eds.p.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=5b1e7831-99cc-4571-8dc0-7769562661d4%40redis>
- Cabezas, E.D, Andrade, D., y Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Universidad de las fuerzas armadas ESPE. <https://bit.ly/2KVerVb>
- Carnevale, A. (2020). Plan de mejora en la gestión de los procesos de compras de equipamiento: proyectos de modernización de equipamiento (PME)- CONICET [Tesis de maestría, Universidad de Buenos Aires]. Repositorio Universidad de Buenos Aires. Recuperado de: <https://bit.ly/3vXMnaD>

- Cubero, J.P y Valdez, M.E. (2022). Gestión de procesos de negocio como mecanismo de transparencia y gobierno abierto en entidades públicas de Ecuador entre 2016-2020. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*, 1(14), 155-174. <https://bit.ly/3PWTWGe>
- De Assis, F.J, Cvalcante, B. y Costa, F. (2020). Critical Aspects of Expansion of the Possibilities of Technological Resources in Criminal Research: Artificial Intelligence within the control and Punishment System. *Revista Brasileira de Direito Processual Penal*, 6(1), 211-246. <https://bit.ly/3d1UZpZ>
- Decreto Supremo N°157-2021-PCM (Presidencia del Consejo de Ministros). Mediante el cual se aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N°006-2020. Decreto de Urgencia que crea el Sistema Nacional de Transformación Digital. 25 de setiembre de 2021. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2174363-157-2021-pcm>
- Delgado, A.E. (2022). Metodología de investigación-acción participativa para la enseñanza aprendizaje del diseño. *Actas de Diseño*, 17(39), 91–96. <https://bit.ly/3zkM2iM>
- Escudero, C.L y Cortez, L.A. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Editorial UTMACH. <https://bit.ly/2uzVIVI>
- Feng, Q., Mohd, R & Liu, Y. (2022). The Path of Digital Government and University Asset Intelligence Value-Added Service Driven by Block Chain Technology. *Journal of Electricical & Computer Engineering*, 1-12. <https://bit.ly/3BCnc0A>
- Fernández, V.H. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4 (3), 65-76. <https://bit.ly/3QdH1zt>
- Gallardo, E.E. (2017). *Metodología de la investigación: manuales autoformativos interactivos*. Universidad Continental. <https://bit.ly/3Qgm3jq>
- García, D. (2021). Agenda temática, metodologías e impacto de la investigación sobre desinformación. Revisión sistemática de la literatura. *Doxa Comunicación. Revista Interdisciplinaria de Estudios de Comunicación y Ciencias Sociales*, 33(21), 87-96. <https://bit.ly/3d1rRyR>

- González, D, Medina, A, Medina, Y, Assafiri, Y y Nogueira, D. (2021). Using Knowledge Identification As A Process Management and Improvement Tool. *Ingeniería Industrial*, 42(2), 1–12. <https://bit.ly/3zyNe2u>
- González, M, De Abreu, A.M, Mondéjar, J.J. (2021). Desarrollo de habilidades para la investigación científica a través de la disciplina metodológica científica en las facultades de derecho en Brasil. *Revista Amauta*, 19(37), 141-158. <https://bit.ly/3QbcylG>
- Guamán, K, Hernández, E y Lloay, S. (2021). El proyecto de investigación: la metodología de la investigación científica o jurídica. *Revista Conrado*, 17(81), 163-168. <https://bit.ly/3vA50ky>
- Gudelj, M, Delic, M, Kuzmanovic, B, Tesic, Z & Tasic, N. (2021). Business Process Management Model as an Approach to Process Orientation. *International Journal of Simulation Modelling (IJSIMM)*, 20(2), 255-266. <https://bit.ly/3zoy8wl>
- Hernández, Fernández y Baptista. (2006). Metodología de la investigación. McGraw-Hill. <https://bit.ly/2JLPtUM>
- Implementación de la Gestión por Procesos en la Administración Pública. (11 de agosto del 2021). Presidencia del Consejo de Ministros. <https://bit.ly/3SpDX5s>
- Jawahar, I y Mohammed, Z. (2022). Process Management Self-Efficacy: Scale Development and Validation. *Journal of Business and Psychology*, 37(2), 339-352. <https://bit.ly/3bkJZDL>
- Koonsanit, K & Nishiuchi, N. (2021). Predicting Final User Satisfaction Using Momentary UX Data and Machine Learning Techniques. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(7), 3136-3156. <https://bit.ly/3zrEETO>
- Kuhnemrich, D. (2022). Life events: A comparison of surveys on complexity of administrative procedures in France and Germany. *Revue Francaise Dadministration Publique*, 180(4), 1071-1089. <https://bit.ly/3SnAAM4>

- Kwiotkowska, A. (2022). The Interplay of Resources, Dynamic Capabilities and Technological Uncertainty on Digital Maturity. *Scientific Papers Of Silesian University Of Technology*, 155, 221-236. <https://bit.ly/3SyAMsf>
- Medina, A, Nogueira, D, Hernández, A y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <https://bit.ly/3vCp1qO>
- Medina, N. (2018). Gestión por procesos y su relación con la gestión de la calidad en los colaboradores de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas-2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38448>
- Mingers, J. (1991). The Cognitive Theories of Maturana and Valera. *Systems practice*, 4(4), 319-338. <https://kar.kent.ac.uk/3879/>
- Moore, K, Mullins, A, Pogones, S, Solis, E & Cantrell, B. (2021). The Quest for Administrative Simplification: What's Being Done. *Family Practice Management*, 28(4), 8-11. Recovered from: <https://bit.ly/3OOBGxD>
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Oxford University Press. <https://bit.ly/3d1JD5i>
- Nami, K, Eonsoo, K y Jongseon, L. (2021). Innovating by eliminating: Technological resource divestiture and firms' innovation performance. *Journal of Business Research*, 123, 176-187. <https://bit.ly/3QcTQdf>
- Plataforma Gobierno Digital. (PGD). Mediante el cual se determinaron las fallas más frecuentes en un proceso de transformación digital. 13 de julio del 2020. <https://bit.ly/3d0Vf8L>
- Pillco, M. (2021). Prestaciones de servicio y atención integral en niños del programa nacional cuna más en tiempos de pandemia Abancay, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64084>

- Pomatanta, M. (2020). Modelo de gestión por procesos como propuesta de mejora en la efectividad de la gestión de la UGEL Pacasmayo, 2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47341>
- Pulido, A, Ruiz, A y Ortiz, E. (2020). Mejora de procesos de producción a través de la gestión de riesgo y herramientas estadísticas. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 56-67. <https://bit.ly/3d0WvJ1>
- Quispe, I. (2020). La prestación de servicios básicos en la calidad de vida de los usuarios del programa juntos del distrito de Cocas-Huancavelica-2016. [Tesis de maestría, Universidad nacional del Centro del Perú]. Repositorio Universidad nacional del Centro del Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/3Jx6Atd>
- Radka, N & Sulova, S. (2018). Approach to Exploring Users Expectations of Digital Services Functionality. *Ekonomiczne Problemy Usług*, 131, 137-145. <https://bit.ly/3d30699>
- Rahmat, R & Salim, S. (2021). A Systematic Review of Digital Services in Government Sector. *Review of International Geographical Education Online*, 11(9). <https://bit.ly/3So5u6Y>
- Ramírez, A. (2020). La construcción social de la confianza en investigación cualitativa. El caso de la Vega Alta del Segura (Región de Murcia). *EMPIRIA. Revista de Metodología de las Ciencias Sociales*, (48), 95-113. <https://bit.ly/3OZ94Bz>
- Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica- Reglamento RENACYT. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. 02 de setiembre del 2021. <https://bit.ly/3SifGhs>
- Roncal, M. (2017). Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo.]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17694>

- Salvador, Y, Llanes, M & Velásquez, R. (2019). Manager by processes in to civic participation. Application in the Holguinero territory. Public Administration. <https://bit.ly/3zv5IRc>
- Sampieri, R, Collado, C y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. Ed. McGraw-Hill. <https://bit.ly/3vvu3oX>
- Santos, Z. (2018). Evaluación de los servicios para el ciudadano en los portales de los gobiernos regionales, según el modelo de gobierno electrónico peruano. [Tesis de maestría, Universitat de Barcelona]. Repositorio Universitat de Barcelona: <https://bit.ly/2TJhd4D>
- Silveira, J, De Freitas, T, Fabio, G & Assis, M. (2022). The Simplification of Procedures in Portuguese Administrative Law. *Administrative Sciences*, 12(1), 9. <https://bit.ly/3BxsZER>
- Solórzano, E. (2020). Gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador-2019. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. file:///C:/Users/Raymond/Desktop/RAYMOND%20ESTUDIOS/2022/GESTION%20PUBLICA/ANTECEDENTES/NACIONALES/Solórzano_ÁEL-SD.pdf
- Tamayo, A, Cedeño, R y Arencibia, M. (2019). La gestión del proceso de formación de directivos desde la Universidad de Granma. *Folletos Gerenciales*, 23(2), 69-81. <https://bit.ly/3Bzb68H>
- Toro, A., Gutiérrez, C. y Correa, C. (2020). Digital Government Strategy for the Construction of More Transparent and Proactive Governments. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22). <https://bit.ly/3d4V7oN>
- Ubillus, Z. (2021). Gestión de seguros y prestaciones económicas y el sistema de calidad en los servicios de subsidios de los usuarios en Essalud, 2020. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Universidad Nacional del Callao. Recuperado de: <https://bit.ly/3Jp9Zdo>
- Wu, Y, Ji, Y, Gu, F. y Guo, J. (2021). A collaborative evaluation method of the quality of patent scientific and technological resources. *World Patent Information*, 67, 102074. <https://bit.ly/3SeuvBA>

Zhang, H y Zhou, Y. (2022). Research on the Allocation Method of Regional Science and Technology Resources from the Perspective of Rationality. *Scientific Programming*. (1), 1-12. <https://bit.ly/3bo5naX>

Anexos

Tabla 6

Matriz de Categorización de datos.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	FUENTE	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
En los últimos tiempos la tecnología ha tenido grandes avances siendo que esto ha beneficiado a muchas personas en todo el mundo, estos avances se vienen aplicando también en las entidades públicas, a través de la implementación de la gestión de procesos y del gobierno digital, sin embargo las herramientas tecnológicas que se vienen implementando en la entidad pública materia de estudio no se estarían utilizando de manera correcta por parte de los servidores y funcionarios públicos, por lo que la institución no estaría funcionando de manera óptima, siendo que no se	<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en una entidad pública, 2022?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Describir de qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en una entidad pública, 2022.</p>	Gestión de Procesos	Recursos tecnológicos	Distrito Fiscal de Lima Noroeste	Entrevistas	Guía de preguntas de entrevista
	<p>PROBLEMA ESPECIFICO 01</p> <p>¿De qué manera se utilizan los recursos tecnológicos para lograr la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, 2022?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 01</p> <p>Describir de qué manera se utilizan los recursos tecnológicos para lograr la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, 2022.</p>	Calidad en la prestación de servicios	Simplificación administrativa			Ficha de análisis de fuente documental

<p>estaría cumpliendo con su principal finalidad, la cual es brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.</p>	<p>PROBLEMA ESPECIFICO 02</p> <p>¿De qué manera se aplica el gobierno digital para lograr la calidad en la prestación de servicios de una entidad pública, 2022?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 02</p> <p>Describir de qué manera se aplica el gobierno digital para lograr la calidad en la prestación de servicios de una entidad pública, 2022.</p>					
	<p>PROBLEMA ESPECIFICO 03</p> <p>¿De qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios de una entidad pública, 2022?</p>	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO 03</p> <p>Describir de qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios de una entidad pública, 2022.</p>					

Nota: Elaboración propia.

Tabla 7

Matriz de Triangulación

Preguntas	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	Convergencia	Divergencia	Interpretación
<p>1. ¿De qué manera se utilizan en la entidad los recursos tecnológicos a fin de lograr la calidad en la prestación de servicios? Explique.</p>	<p>Los recursos tecnológicos se vienen utilizando de manera positiva para la realización de trámites internos y externos, donde se prioriza la virtualidad.</p>	<p>Se utilizan de manera óptima, ya que se han venido implementando herramientas tecnológicas modernas para simplificar los trámites y realizarlos en menor tiempo, lo cual beneficia a la entidad porque se ahorran recursos y se benefician también los usuarios porque sus requerimientos son atendidos más celeremente.</p>	<p>En el distrito fiscal de lima noroeste en los recursos tecnológicos tangibles se cuenta con computadas, impresoras multifuncionales, escáner, teléfonos, etc. Los cuales son usados en el trabajo diario de la labor fiscal y administrativa que comprende el acceso a internet, servicios institucionales, elaboración de documentos, impresión y escaneo de los mismos. En cuanto a los recursos tecnológicos intangibles se cuenta con los sistemas de</p>	<p>Los recursos tecnológicos se utilizan para poder simplificar trámites internos y externos en la entidad, siendo que se han habilitado mesas de partes virtuales donde los usuarios pueden presentar sus denuncias o solicitudes desde sus casas sin tener que acudir de forma presencial a presentar sus documentos.</p>	<p>Se vienen utilizando para mejorar el funcionamiento de la entidad, ya que se han creado canales de atención para la atención a los usuarios.</p>	<p>Los recursos tecnológicos utilizados en la actualidad son diversos, y de mucho apoyo en una entidad pública, permitiendo agilizar y dar respuestas en menor tiempo a sus administrados.</p>	<p>Se utilizan de una forma inocua, pues se intenta aplicar el uso de los medios tecnológicos y sus derivados; sin embargo, podemos evidenciar que no se cuenta con la suficiente implementación y capacitación a los trabajadores y al público en general.</p>	<p>Actualmente hay políticas o directrices que disponen la adquisición de equipos tecnológicos, como laptops, servidores, laptops, servicios de internet, equipos de red y el uso de herramientas tecnológicas, en los procesos de la entidad como el sistema electrónico de gestión documental administrativo, mesas de partes penales electrónica</p>	<p>Los recursos tecnológicos son muy importantes dentro de la entidad que labora ya que contribuyen a un desarrollo óptimo tanto para desarrollar diligencias en las cuales la distancia dificulta la presencialidad así también como para recolectar datos, entre otras cosas más que se pueden realizar propias de la función a desarrollar</p>	<p>Se utilizan los medios tecnológicos en la entidad con la finalidad de simplificar los trámites internos y externos</p>	<p>Del análisis realizado se puede colegir que 9 de los entrevistados estuvieron de acuerdo en afirmar que los recursos tecnológicos se utilizan en la entidad de manera positiva, ya que gracias a esto se vienen simplificando tramites y sirven para mejorar los procesos internos y externos.</p>	<p>Asimismo, también se puede apreciar que 1 de los entrevistados señalo que los recursos tecnológicos se han utilizado de manera inocua, debido a que no se cuenta con la suficiente implementación y capacitación a los trabajadores y al público en general.</p>	<p>Los entrevistados concuerdan mayoritariamente que los recursos tecnológicos se vienen utilizando de manera positiva, ya que han logrado que se simplifiquen distintos tramites internos y externos, además estos recursos implementados han contribuido al funcionamiento óptimo de la entidad reduciendo tiempos de atención y brindado un servicio correcto a los usuarios.</p>

			información de red y sistemas de información web los cuales sirven para la gestión de actos procesales de las carpetas fiscales.					s, sistema de notificaciones electrónicas y la carpeta fiscal electrónica .					
2. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado respecto al uso de los recursos tecnológicos en la entidad? Explique.	El problema principal podría ser la falta de capacitación a algunos de los servidores y funcionarios públicos en la entidad para el manejo de las herramientas tecnológicas.	Fallas en la conectividad, ya que en algunas ocasiones no hay internet en el Despacho, por lo que no se pueden realizar las actividades diarias del trabajo, además hace falta la realización de más capacitaciones para que los servidores y funcionarios públicos puedan utilizar de manera óptima las herramientas tecnológicas.	En cuanto a los recursos tecnológicos tangibles se pueden evidenciar el problema de la antigüedad del parque informático, demora en la adquisición de repuestos y suministros. Respecto a los recursos tecnológicos intangibles se evidencia que un gran sector de los usuarios de la entidad no usa el sistema de carpeta electrónica administrativa y falta implementar aun la	Si bien es cierto se han implementado diversas herramientas tecnológicas en los últimos años, una parte de los servidores y funcionarios públicos no vienen utilizando correctamente estas herramientas, debido a que no han sido capacitados debidamente.	Uno de los problemas podría ser la falta de capacitación para algunos trabajadores de la institución respecto al uso correcto de los recursos tecnológicos que se vienen implementando.	Creo que el principal problema está relacionado a la velocidad del internet, o caídas de señal de red, ya que mucho de estos instrumentos tecnológicos su aplicación es mediante una buena señal de red.	Existen dos principales problemas, el primero de ellos es la falta de capacitación del personal administrativo que tiene la gran responsabilidad de representar a la institución por la que trabaja con el valor público y ético, a fin de llegar a la población en general; el segundo es el soporte profesional informático adecuado a in de mitigar los vacíos informáticos que puedan	Gestión de cambios, que es la prevención cuando hay cambios de soluciones tecnológicas y que se debe identificar los procesos que puedan ser afectados por los nuevos cambios. Gestión de capacidad, principalmente en la conservación de la data y de las imágenes digitalizadas, con la implementación de servidores, escáneres de alta performance. Contratos de servicios adecuados de	Bueno en algunas diligencias fiscales en las que se ha podido participar se ha podido evidenciar fallas con la conectividad, en otros casos también cuando se ha utilizado el sistema de notificaciones electrónicas se ha podido	Que muchas de las herramientas tecnológicas fallan y no permiten realizar las labores correctamente.	Del análisis realizado se puede colegir que 6 de los entrevistados estuvieron de acuerdo en que el principal problema evidenciado respecto al uso de los recursos tecnológicos fue la falta de capacitación a los servidores y funcionarios públicos.	Asimismo, también se puede apreciar que 4 de los entrevistados señalaron que el principal problema evidenciado es que el servicio de internet que se brinda en los despachos fiscales es lento, por lo que no se pueden realizar distintos trámites y diligencias de manera óptima, además también hay fallas en la conectividad	Los entrevistados concuerdan mayoritariamente en que el principal problema es que falta capacitar a un grupo de servidores y funcionarios públicos de la entidad, ya que, al haberse implementado recursos tecnológicos nuevos, estos no estarían siendo utilizados de manera correcta por parte de un grupo de trabajadores de la institución.

			bandeja fiscal en las fiscalías especializadas.				generar las necesidades del público.	internet: línea dedicada, velocidad del servicio. Dotar de impresoras, tóner y papel.	evidenciar demora e inconvenientes para notificaciones y providencias fiscales, lo cual ha frustrado diligencias urgentes y necesarias dentro de la investigación.				
3. ¿De qué manera se aplica el Gobierno Digital para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.	El Gobierno Digital se viene aplicando de manera progresiva al implementarse herramientas tecnológicas modernas, lo cual ha cambiado la forma de trabajo	Se aplica de manera progresiva, y es a largo plazo, ya que se deben implementar herramientas tecnológicas modernas que coadyuven a simplificar los trámites internos y externos de la entidad, para que	Con la implementación de nuevos sistemas de información como la carpeta electrónica administrativa que implica el uso de la firma digital, la bandeja fiscal y la mesa de partes electrónica brindado a la	El Gobierno Digital se viene aplicando de manera progresiva al implementarse herramientas tecnológicas modernas para modificar la forma de trabajo en la	El Gobierno Digital se ha venido aplicando poco a poco en la institución, siendo que ha sido elemental para la realización del trabajo remoto y para la atención virtual a los usuarios,	Considero que de manera positiva se está logrando cumplir con brindar una mejor prestación de servicios, esto de acuerdo al constante cambio y transformación que exige la	La única aplicación de un Gobierno Digital en el Perú, es respecto al envío de información y subsecuente registro de esta, por lo que en mi opinión no se está dando el valor e importancia al sistema	Servicios digitales: para presentar los ciudadanos sus denuncias, para la toma de sus declaraciones, notificaciones, diligenciamiento a las mesas de partes electrónicas de otras entidades. Se inicia un proyecto de implementación de Interoperabilidad	Bueno teniendo presente que el Gobierno Digital tiene como objetivo aprovechar al máximo el uso de las tecnologías de información y de comunicaciones	Se aplica implementados nuevas herramientas digitales tales como: el sistema de notificaciones electrónicas y el CEA con la finalidad de facilitar el trabajo y brindar una	Del análisis realizado se puede colegir que 9 de los entrevistados estuvieron de acuerdo con que el gobierno digital se ha venido implementando de manera progresiva en la institución y a coadyuvado a simplificar trámites internos y externos.	Asimismo, también se puede apreciar que 1 de los entrevistados señaló que no se está dando el valor e importancia al sistema digital a fin de lograr una mejora en los servicios que presta el gobierno.	Los entrevistados concuerdan mayoritariamente en que el gobierno digital se ha venido implementando de manera progresiva en la entidad, siendo que ha coadyuvado al funcionamiento óptimo de la institución, debido a que se han simplificado distintos trámites internos y externos, todo con la finalidad de brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

	en la entidad.	finalmente se ahorren costos y se atiendan de una forma oportuna a los usuarios.	ciudadanía para la prestación de denuncias.	entidad, con la finalidad de mejorar los canales de atención.	siendo que estas herramientas son importantes porque están enmarcadas en la economía procesal y la celeridad.	demanda digital en estos tiempos modernos, teniendo en cuenta que todo cambio es progresivo en miras de un óptimo desarrollo.	digital a fin de lograr una mejora en los servicios que presta el gobierno.	ad de procesos entre las instituciones que forman parte del sistema de justicia, intercambiando información para asegurar las notificaciones de las partes. Seguridad de la información con la concienciación de todos los integrantes de esta entidad pública.	en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la administración pública, se aplica dentro de la entidad en medida que coadyuva a la satisfacción tanto de los usuarios tales como investigadores y agraviados, así como también del personal fiscal que utiliza los recursos digitales.	atención más oportuna			
4. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado en la	El problema principal es que en ocasiones se va el	Los principales problemas son algunas fallas que ocurren en	Si bien es cierto los recursos tecnológicos y nuevos sistemas de	Los principales problemas son que en algunas ocasiones	Un problema que evidencie es que en ocasiones	Considero que es necesario contar periódicamente con	Son varios, a fin de precisar los más importantes o	Falta de concienciación en la seguridad de la información.	Bueno como ya he señalado o en algunas	Que a veces mucho demoran los sistemas o	De acuerdo al análisis realizado se colige que 7 entrevistados estuvieron de	Asimismo, también se puede apreciar que 3 de los entrevistados	Los entrevistados concuerdan mayoritariamente en que el principal problema es que falla el servicio de internet y

<p>aplicación del Gobierno Digital en la entidad? Explique.</p>	<p>internet o los sistemas dejan de funcionar, lo cual perjudica el cumplimiento de la labor encomendada.</p>	<p>los sistemas que se han implementado, por ejemplo, en el sistema de notificaciones electrónicas, en la Carpeta Fiscal Electrónica o en la Carpeta Electrónica Administrativa.</p>	<p>información ayudan a mejorar el gobierno digital, el problema presentado es que muchos de los sistemas de información de entidad no están centralizados bajo un sistema integrador, por ejemplo, hay un sistema para hacer un trámite A, otro para una actividad B y así lo cual dificulta a integrar a colaboradores bajo el uso de estos recursos tecnológicos y sistemas de información.</p>	<p>se va el internet, o se va la luz, o los sistemas implantados dejan de funcionar por algunas horas.</p>	<p>se va el internet y en otras ocasiones si hay internet pero los sistemas dejan de funcionar por algunas horas.</p>	<p>capacitaciones bimensuales a fin de absolver dudas del personal administrativo y mejorar la conectividad de internet o señal de red en puntos alejados donde la señal es lenta.</p>	<p>traslucidos, entre ellos podemos ver que se trata de la identidad digital de cada institución, ya que se puede evidenciar que las paginas no están dirigidas a la atención al público y no existe un sistema de comunicación real, asimismo no se toma con énfasis la interoperatividad digital, ya que no existe una planificación para su correcta aplicación.</p>	<p>La conservación de la carpeta digital sin necesidad de impresión. Capacitación del uso de las herramientas tecnológicas en los distritos fiscales a nivel nacional. Planificación en los recursos tecnológicos necesarios para implementar el Gobierno Digital.</p>	<p>diligencias fiscales en las que se ha podido participar se ha podido evidenciar fallas con la conectividad, en otros casos también cuando se ha utilizado el sistema de notificaciones electrónicas se ha podido evidenciar demora e inconvenientes para notificar disposiciones y providencias fiscales, lo cual ha frustrado</p>	<p>a veces dejan de funcionar los sistemas y afectan el trabajo</p>	<p>acuerdo en que el principal problema evidenciado en la aplicación del gobierno digital fue el fallo de los servicios de internet y fallas en la conectividad.</p>	<p>se señalan que hace falta brindar más capacitaciones a los trabajadores de la institución para que manejen de manera óptima las herramientas digitales que se les brinda, además falta unificar los diferentes sistemas que tiene la entidad para optimizar el trabajo.</p>	<p>existen fallas también en la conectividad de los ordenadores y herramientas digitales de la entidad, lo cual frustra la realización de distintas diligencias.</p>
---	---	--	--	--	---	--	---	--	---	---	--	--	--

									diligencias urgentes y necesarias dentro de la investigación.				
5. ¿De qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.	Considero que el proceso misional se viene cumpliendo de manera correcta en la entidad, ya que se han implementado políticas públicas internas como instalar una mesa de partes general en cada sede de la entidad para poder brindar una atención personalizada a los usuarios.	Se cumple de manera positiva en la entidad porque se vienen implementando políticas públicas internas para la mejor atención a los usuarios, ya que se han implementado mesas de partes únicas en cada sede fiscal, esto con la finalidad de que los usuarios sean atendidos por un personal que tendrá acceso a los sistemas y podrá orientar de forma	Con la implementación de un sistema que integre a la ciudadanía, como es la mesa de partes electrónica que está al servicio de la ciudadanía en la jurisdicción del distrito fiscal de Lima Noroeste.	El proceso misional se viene cumpliendo en la entidad, sin embargo, hace falta la implementación de más políticas públicas internas.	El proceso misional se viene cumpliendo de manera correcta en la institución, ya que progresivamente se han dictado distintas políticas públicas como la instalación de mesas de partes generales en todas las sedes de la institución.	Considero que es progresivo, a pesar que en su desarrollo existen factores que dificultan obtener el 100% de los resultados esperados.	Este proceso misional se cumple únicamente superficialmente, ya que puedo evidenciar que no existen acciones de protección o seguridad y tampoco medidas preventivas a fin de lograr la calidad del servicio prestado, ello pues porque en la entidad pública no le dan el valor suficiente valor técnico a los sistemas digitales, ello porque únicamente intentan dirigir todas	Considero importante haberse avanzado mucho a raíz de la pandemia, la no interrupción de los procesos con el uso e implementación de las herramientas tecnológicas que permitieron y continúan sirviendo en brindar un mejor servicio al ciudadano.	Bueno se cumple en la medida de que cada entidad tiene un equipo el cual progresivamente va implementados servicios digitales para la comodidad de los usuarios y para el desarrollo en la gestión fiscal.	Se cumple de manera eficiente, toda vez que se vienen implementando políticas públicas internas para beneficiar a los usuarios.	Del análisis realizado se colige que 7 de los entrevistados estuvieron de acuerdo en que la gestión del proceso misional se viene cumpliendo de manera positiva en la entidad.	Asimismo, también se puede apreciar que 3 de los entrevistados señalan que existen factores que dificultan que el proceso misional se cumpla de manera óptima.	Los entrevistados concuerdan mayoritariamente en que el proceso misional se viene cumpliendo de manera positiva en la entidad, toda vez que se ha venido implementando políticas públicas internas, tales como la colocación de mesas de partes presenciales en cada sede de la institución con la finalidad de brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

		correcta a los usuarios.					sus facultades para la contratación de personal de su especialidad .						
6. ¿De qué manera la simplificación administrativa fortalece la calidad en la prestación de servicios? Explique.	La simplificación administrativa fortalece la mejora en la atención que brinda la entidad, siendo que sus principios fundamentales son la económica procesal y la celeridad.	Fortalece la calidad en la prestación de servicios, porque se reducen los trámites administrativos internos, por lo que los servidores y funcionarios podrán reducir sus cargas laborales considerablemente, y podrán enfocarse en los casos emblemáticos y de mayor relevancia que tengan a su cargo, además tendrán más tiempo de atender los requerimientos de los ciudadanos, por otro lado respecto a los trámites administrativos	La simplificación administrativa fortalece la calidad de prestación de servicios reduciendo el tiempo, contando con una información centralizada y a disponibilidad del usuario.	La simplificación administrativa está basada en la celeridad, por lo que a raíz de la implementación de la gestión de procesos en la entidad se han creado plataformas para la atención virtual de los usuarios, tales como las mesas virtuales.	La simplificación administrativa fortalece la calidad en la prestación de servicios porque se brinda una atención más celerada a los usuarios.	Contribuye de manera positiva ya que, mediante la eliminación de actos administrativos innecesarios, se va mejorar la calidad del servicio de un administrador y se va encontrar la mejora en la gestión de una entidad pública ya que se va optimizar los recursos del estado.	Esta simplificación administrativa fortalece a la calidad de los servicios que presta una institución pública, ello porque tenemos conocimiento que nuestra sociedad tiene un gran número de personas que no cuenta con la información suficiente de los procedimientos administrativos que tiene cada institución pública o aquellos no se ajustan a la realidad y exigencia de la sociedad,	Importante porque la simplificación administrativa tiene el efecto en la prestación del servicio como el eslogan de un banco: el tiempo vale más que el dinero.	La simplificación administrativa fortalece la prestación de servicios ya que de una o de otra manera permite eliminar obstáculos o costos innecesarios para los usuarios, permitiendo un adecuado funcionamiento de la administración pública.	La simplificación administrativa permite que los trámites internos se realicen oportunamente y así se reduzca la carga de despachos y así permite que los usuarios internos sean atendidos de manera más celerada.	Del análisis realizado se puede colegir que los 10 entrevistados estuvieron de acuerdo en que la simplificación administrativa fortalece la mejora en la atención que brinda la entidad a los usuarios, porque se eliminan trámites innecesarios, siendo que sus principios fundamentales son la economía procesal y la celeridad en la atención.	No hubo respuestas divergentes por parte de los entrevistados	Los entrevistados concuerdan en que la simplificación administrativa si fortalece la calidad en la prestación de servicios, ya que se reducen tiempos de atención, siendo que se brinda información y se atienden los trámites de manera más celerada y eficiente.

		os externos también se reducirá la documentación que solicite la entidad, siendo que solo se requerirán los documentos necesarios para la realización de trámites.					ya que únicamente sirve para tomar valores y porcentajes para cada institución. Al aplicar esta simplificación administrativa, fortalecería a que no existiera ambigüedad en el servicio de las personas, consecuentemente crecerá el valor público que tiene cualquier institución.						
7. ¿Qué recomendación brindaría usted a la entidad a fin de mejorar la aplicación de la simplificación administrativa? Explique.	Que los servidores y funcionarios públicos sean capacitados debidamente para que puedan utilizar de manera eficiente las herramientas	Actualmente ya se viene implementando la simplificación administrativa en esta entidad pública, por lo que recomendaría que se sigan implementando políticas públicas internas con	El uso al 100% de la carpeta electrónica administrativa para todo trámite administrativo o lo que conlleva a reducir tiempo en la gestión, ahorro de papel debido a ser un medio tecnológico	La recomendación que brindaría es que las herramientas tecnológicas que se han venido implementando sean usadas correctamente por los servidores y	Una recomendación que podría dar es que se brinden más capacitaciones para los trabajadores de la institución respecto a la utilización de las herramientas	Crearse un usuario o una plataforma virtual, donde el administrador pueda hacer seguimiento de su expediente o trámite administrativo, sin necesidad de apersonar	La única recomendación que se puede dar es que exista una constante evaluación de los procesos que se intentan implementar en cada institución y así poder establecer y separar cuál	Capacitación constante a todo nivel, hay personal de mayor edad que presentan resistencia al uso de herramientas tecnológicas o reemplazarlas por nuevas formas de trabajo. Apostar e invertir en herramientas y servicios tecnológicos	Bueno particularmente en el lugar donde nosotros encontramos realizamos labores tenemos mucho déficit en cuanto a conectividad,	Que los sistemas se encuentren más organizados y que tengan más operatividad para que así no haya problemas cuando se usen.	Del análisis realizado se puede colegir que 6 de los entrevistados estuvieron de acuerdo en que la recomendación principal es que los servidores y funcionarios públicos sean mejor capacitados para que utilicen de	Asimismo, también se pudo apreciar que 4 de los entrevistados señalaron que se mejore la conexión y la operatividad de los sistemas de la entidad.	Los entrevistados concuerdan mayoritariamente en que la recomendación principal es que se capacite de manera correcta a los servidores y funcionarios públicos respecto a la utilización de las herramientas tecnológicas implementadas a fin de que las utilicen correctamente en la entidad.

	as tecnológicas implementadas.	la finalidad de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.	que permite el uso de la firma digital emitida por la RENIEC, además de poder hacer seguimiento a los trámites administrativos.	funcionarios para el óptimo funcionamiento de la entidad.	as tecnológicas.	se a sus instalaciones, al igual que los pagos a realizar brindar números de cuenta o códigos de pago, donde el trámite a gestionar cuenta con plazos fijos y establecidos, sin necesidad de demoras innecesarias.	de estos sirven o son descartados.	que ayuden a implementar una verdadera simplificación administrativa.	tanto en la red de internet como de llamadas, lo cual en muchas oportunidades no nos permite hacer uso de los sistemas digitales que tiene la entidad pública, en razón de ello recomendaría una mejorar en el cableado de redes para poder tener una óptima señal de internet y otros.		manera eficiente las herramientas tecnológicas implementadas.		
8. ¿De qué manera la gestión de procesos permite	Permite lograrla porque se implementan herramientas	La gestión de procesos correctamente aplicada permite que una entidad	Nos permite lograr la calidad de servicios bajo la mejora	La gestión de procesos permite la implementación de	Permite lograr la calidad de servicios porque se han venido	Mediante la gestión de procesos se va poder	En concreto explicar que esta gestión de procesos permite identificar y	Gestionando los procesos con una buena planificación y el control del trabajo como	Sin duda que al enfocar el trabajo se	La gestión de procesos porque se implementan	Del análisis realizado se puede colegir que los 10 entrevistados están de	No hubo respuestas divergentes por parte de los	Los entrevistados concuerdan en que la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios, porque se

<p>lograr la calidad de servicios en la entidad? Explique.</p>	<p>as digitales que coadyuvan a brindar una mejor atención a los usuarios y también coadyuvan a un mejor funcionamiento de la entidad.</p>	<p>pública se modernice y utilice herramientas tecnológicas que permitan digitalizar la documentación, además optimiza las comunicaciones internas entre las distintas oficinas de la institución, ya que ahora estas comunicaciones se realizaran de manera virtual sin necesidad de imprimir documentos, a diferencia de antes que toda comunicación era por escrito y su presentación era de manera presencial, siendo que estos cambios se van a realizar siempre para atender</p>	<p>continua, definiendo objetivos, plan de trabajo, ejecutado el mismo, midiendo resultados y una actualización de cómo mejorar. Lo señalado se baja en la ejecución del proyecto carpeta fiscal extendida.</p>	<p>distintas herramientas tecnológicas modernas, las cuales permiten brindar una atención más célere a los usuarios.</p>	<p>implementado herramientas digitales que han coadyuvado a la creación de canales digitales de atención más céleres.</p>	<p>enfocar el objetivo de la entidad a seguir, logrando direccionar y plantear formas de proceso en busca de una mejor calidad de servicio.</p>	<p>focalizar el problema que tiene la institución pública al momento de brindar calidad de servicios a la sociedad, lo cual permitirá aplicar diferentes acciones a fin de que mejore o se retire el programa que se está aplicando. De ello podemos evidenciar que actualmente nos enfrentamos a un constante cambio digital y entre ellos existen deficiencias y virtudes que vienen aplicándose de manera positiva en el servicio a la sociedad.</p>	<p>resultado implícito permite generar mejores servicios. Por ejemplo, un sistema que permita programar todas las diligencias de un caso fiscal va a tener como resultado lograr cumplir con los plazos, obtener resultados rompiendo el paradigma: de justicia que tarda no es justicia.</p>	<p>persigue un mejoramiento continuo de las actividades como entidad, ya que la identificación, selección, documentación, permite una mejora continua de los procesos.</p>	<p>herramientas tecnológicas que optimizan los procesos internos y externos lo cual beneficia a los usuarios</p>	<p>acuerdo con que la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios, porque se implementan herramientas digitales que coadyuvan a brindar una mejor atención a los usuarios.</p>	<p>entrevistados</p>	<p>implementan distintas herramientas digitales que coadyuvan a brindar una atención de calidad a los usuarios, asimismo permite el funcionamiento óptimo de la entidad.</p>
--	--	--	---	--	---	---	---	---	--	--	---	----------------------	--

		mejor a los ciudadanos.											
<p>9. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que los usuarios externos se sientan satisfechos con la atención recibida? Explique.</p>	<p>Que los trabajadores de la entidad brinden una atención cordial y célere a los usuarios</p>	<p>Que los servidores y funcionarios públicos que laboran en la entidad atiendan las solicitudes y requerimientos que realizan los usuarios de manera célere y brindando la información correcta.</p>	<p>Brindar una atención oportuna, informándole sobre sus trámites y poniendo a su disposición sistemas digitales que le permitan gestionar y seguir sus requerimientos.</p>	<p>Que los servidores y funcionarios deben atender a los usuarios de manera cordial y respetuosa, asimismo la información que se brinde deberá ser la correcta.</p>	<p>Que los trabajadores de la institución atiendan a los usuarios de manera cordial y respetuosa.</p>	<p>Considero que un usuario antes de iniciar un trámite ante cualquier entidad pública, debería informarse sobre los plazos que demora cada trámite a realizar, así como si la entidad cuenta con plataformas virtuales para poder hacer seguimiento de su trámite, esto con el propósito de que el administrador cuente con mejor información de su acto a realizar.</p>	<p>Que exista un control diario al personal administrativo que tiene por funciones la atención al público directa, ya que mayormente en este campo es donde se evidencia mayor déficit de información y valor público. Asimismo, que existan mayores incentivos al personal en general a fin de culturizar el valor público y la ética como trabajador o funcionario público.</p>	<p>Generar cultura corporativa: trabajo en equipo, interdisciplinario y alineados a los objetivos de la institución compartiendo la misión y visión de la entidad pública. Sentido de urgencia: el usuario externo, es mi cliente, él requiere para hoy nuestra atención. Empatía: poniéndonos en los zapatos del otro podemos ser sensibles a la necesidad de alcanzar justicia del que se ha vulnerado sus derechos. Vocación de servicio: darle sentido e importancia a nuestro trabajo, sirviendo a los</p>	<p>La entidad como ya lo mencioné debería optimizar las redes, solo en ese aspecto sería mi recomendación.</p>	<p>Que se les atienda de manera célere y se absuelvan las dudas que puedan tener.</p>	<p>Del análisis realizado se puede colegir que 8 de los entrevistados concuerdan en que los trabajadores de la entidad deben brindar una atención cordial y célere.</p>	<p>Asimismo, también se pudo colegir que 2 de los entrevistados señalaron que la entidad deberá optimizar las redes para que se brinde una mejor atención a los usuarios, además señalan que los usuarios antes de acudir a una entidad deberían de informarse sobre los plazos de atención y sobre los canales de atención que existen.</p>	<p>Los entrevistados concuerdan mayoritariamente en que los servidores y funcionarios públicos de la entidad deben brindar una atención cordial y célere a fin de que los usuarios externos se encuentren satisfechos con la atención recibida.</p>

								usuarios externos.					
<p>10. ¿Qué expectativas considera usted que tienen los usuarios externos cuando acuden a la entidad para realizar trámites? Explique.</p>	<p>Considero que las expectativas que tienen los usuarios externos no son positivas, toda vez que muchos de ellos no reciben buen trato por parte de algunos trabajadores, asimismo que desconocen el uso de herramientas tecnológicas, considerando que actualmente los trámites se realizan en su gran mayoría de forma digital.</p>	<p>Considero que las expectativas que tienen los usuarios no son buenas, porque tienen una perspectiva definida respecto a las entidades públicas, pero es responsabilidad de los trabajadores de la institución cambiar esta perspectiva.</p>	<p>Las expectativas de encontrar justicia, comodidad para hacer sus trámites y medios que garanticen la agilidad del mismo.</p>	<p>Considero que no tienen expectativas muy altas porque gran parte de ellos tiene la idea de que realizar trámites en la entidad les va tomar mucho tiempo, además no conocen las herramientas tecnológicas que se han implementado por lo que no las vienen utilizando en su totalidad.</p>	<p>Considero que los usuarios cuando acuden a la entidad a realizar trámites tienen expectativas negativas.</p>	<p>Creo que una parte de usuarios no tiene un concepto positivo de la entidad, Sin embargo, también existen usuarios que si cree que acudiendo a una determinada entidad va obtener los resultados que está esperando .</p>	<p>Tienen expectativas negativas, ya que la gran mayoría de instituciones públicas cuentan con personal sin motivación e incluso no capacitado adecuadamente, incluso es evidente que no existe un supervisor directo que tenga contacto con la sociedad a fin de absolver oportunamente sus incomodidades.</p>	<p>Es gratificante ver acudir a poner su denuncia al ciudadano porque todavía cree y espera alcanzar justicia. Si se perdiera esta confianza, la institución habría fracasado en su misión.</p>	<p>Considero que los usuarios se retiran satisfechos luego de la atención brindada en la entidad, ello en razón de que tanto el trato como los servicios que la entidad tiene para la comodidad de ellos día a día va optimizándose.</p>	<p>No las mejores por las experiencias que han vivido y que no se absuelven las dudas que tienen.</p>	<p>Del análisis realizado se puede colegir que 7 de los entrevistados concuerdan en que las expectativas que tienen los usuarios externos cuando acuden a una entidad pública son negativas, ya que tienen una perspectiva definida respecto a las entidades públicas.</p>	<p>Asimismo, también se pudo colegir que 3 de los entrevistados señalan que los usuarios que acuden a la entidad tienen expectativas de encontrar justicia y que luego de ser atendidos en la entidad se retiran satisfechos porque se les atiende de manera cordial.</p>	<p>Los entrevistados concuerdan mayoritariamente en que las expectativas que tiene los usuarios externos cuando acuden a una entidad pública son negativas, ya que tienen una perspectiva ya definida respecto a las entidades públicas, además algunos de ellos han tenido experiencias negativas respecto a esto en ocasiones anteriores.</p>

Nota: Elaboración propia.

Tabla 8

Matriz de Análisis de Ítems

Título: Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022.

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	ITEMS
Gestión de Procesos	Recursos Tecnológicos	¿De qué manera se utilizan en la entidad los recursos tecnológicos a fin de lograr la calidad en la prestación de servicios? Explique. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado respecto al uso de los recursos tecnológicos en la entidad? Explique.
	Gobierno Digital	¿De qué manera se aplica el Gobierno Digital para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado en la aplicación del Gobierno Digital en la entidad? Explique.
	Proceso Misional	¿De qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.
Calidad en la Prestación de Servicios	Simplificación Administrativa	¿De qué manera la simplificación administrativa fortalece la calidad en la prestación de servicios? Explique. ¿Qué recomendación brindaría usted a la entidad a fin de mejorar la aplicación de la simplificación administrativa? Explique.
	Satisfacción del Usuario Externo	¿De qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en la entidad? Explique. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que los usuarios externos se sientan satisfechos con la atención recibida? Explique.
	Expectativas de los Usuarios Externos	¿Qué expectativas considera usted que tienen los usuarios externos cuando acuden a la entidad para realizar trámites? Explique.

Nota: Elaboración propia.

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022”.

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos:.....

Cargo:.....

Profesión:.....

Fecha:.....

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

CATEGORIA N°01

Gestión de Procesos

1. ¿De qué manera se utilizan en la entidad los recursos tecnológicos a fin de lograr la calidad en la prestación de servicios? Explique.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado respecto al uso de los recursos tecnológicos en la entidad? Explique.

.....
.....
.....

.....
.....
.....
.....
.....

3. ¿De qué manera se aplica el Gobierno Digital para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado en la aplicación del Gobierno Digital en la entidad? Explique.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

5. ¿De qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

.....
.....
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CATEGORIA N° 02

Calidad en la Prestación de Servicios

6. ¿De qué manera la simplificación administrativa fortalece la calidad en la prestación de servicios? Explique.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

7. ¿Qué recomendación brindaría usted a la entidad a fin de mejorar la aplicación de la simplificación administrativa? Explique.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
.....
.....

8. ¿De qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en la entidad? Explique.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

9. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que los usuarios externos se sientan satisfechos con la atención recibida? Explique.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

10. ¿Qué expectativas considera usted que tienen los usuarios externos cuando acuden a la entidad para realizar trámites? Explique.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022.

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma

Anexo: Validación de instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y Nombres:** Nuñez Untiveros Jesús Enrique
 1.2 **Cargo e institución donde labora:** Docente Metodólogo EPG -UCV
 1.3 **Enfoque de la investigación:** Cualitativo
 1.4 **Diseño del estudio:** Fenomenológico
 1.4 **Instrumento:** Guía de Entrevista
 1.5 **Autor del Instrumento:** Vargas Lopez Raymond Fernando

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	No cumple con su aplicación						Cumple en parte con su aplicación			Si cumple con su aplicación				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.													X	
2. OBJETIVIDAD	Se expresar la realidad, guarda concordancia con los objetivos y es adecuado al fenómeno investigado													X	
3. ACTUALIDAD	Esta acorde a los conocimientos y antecedentes de la especialidad.													X	
4. ORGANIZACIÓN	Evidencia organización lógica en su redacción y estructura.													X	
5. SUFICIENCIA	Cumple con los aspectos metodológicos esenciales													X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las Categorías.													X	
7. RELEVANCIA	El instrumento explora problemática relevante o de trascendencia.													X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, y los aspectos teóricos.													X	
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde al objetivo de la Investigación: Tipo, diseño, categorías, escenario de estudios y participantes.													X	
10. PERTINENCIA	El instrumento guarda coherencia lógica con las categorías y subcategorías planteadas en el estudio.													X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
 El Instrumento cumple en parte con los Requisitos para su aplicación
 El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %

Lima, 03 de junio de 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and strokes, positioned above a horizontal line.

Firma del Validador

ANEXO- Ficha de Instrumento

FICHA DE INSTRUMENTO	
Nombre	Guía de Entrevista para determinar el estudio de la Gestión de Procesos y la Calidad en la Prestación de Servicios de una entidad pública, Lima, 2022.
Metodología de la Investigación	Cualitativa
Grupo Objetivo	Hombres / Mujeres
Experiencia laboral	Más de 02 años
Autor	Raymond Fernando Vargas Lopez
Adaptado	Raymond Fernando Vargas Lopez
Ítem	10 Preguntas
Cobertura Geográfica	Distrito de Puente Piedra
Fecha de Campo	Del 17 de junio al 07 de julio
Tipo de Aplicación	Presencial
Respuestas	10 participantes
Validación “Juicio de Experto”	Mg. Jesús E. Nuñez Untiveros.



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022”.

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: **Julissa del Rosario Trujillo Giraldo**

Cargo: **Fiscal Adjunta Provincial**

Profesión: **Abogada**

Fecha: **27-06-22**

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

CATEGORIA N°01

Gestión de Procesos

1. ¿De qué manera se utilizan en la entidad los recursos tecnológicos a fin de lograr la calidad en la prestación de servicios? Explique.

Los recursos tecnológicos se vienen utilizando de manera positiva para la realización de trámites internos y externos, donde se prioriza la virtualidad.

2. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado respecto al uso de los recursos tecnológicos en la entidad? Explique.

El problema principal podría ser la falta de capacitación a algunos de los servidores y funcionarios públicos en la entidad para el manejo de las herramientas tecnológicas.

3. ¿De qué manera se aplica el Gobierno Digital para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

El Gobierno Digital se viene aplicando de manera progresiva al implementarse herramientas tecnológicas modernas, lo cual ha cambiado la forma de trabajo en la entidad.

4. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado en la aplicación del Gobierno Digital en la entidad? Explique.

El problema principal es que en ocasiones se va el internet o los sistemas dejan de funcionar, lo cual perjudica el cumplimiento de la labor encomendada.

5. ¿De qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

Considero que el proceso misional se viene cumpliendo de manera correcta en la entidad, ya que se han implementado políticas publicas internas como instalar una mesa de partes general en cada sede de la entidad para poder brindar una atención personalizada a los usuarios.

CATEGORIA N° 02

Calidad en la Prestación de Servicios

6. ¿De qué manera la simplificación administrativa fortalece la calidad en la prestación de servicios? Explique.

La simplificación administrativa fortalece la mejora en la atención que brinda la entidad, siendo que sus principios fundamentales son la económica procesal y la celeridad.

7. ¿Qué recomendación brindaría usted a la entidad a fin de mejorar la aplicación de la simplificación administrativa? Explique.

Que los servidores y funcionarios públicos sean capacitados debidamente para que puedan utilizar de manera eficiente las herramientas tecnológicas implementadas.

8. ¿De qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en la entidad? Explique.

Permite lograrla porque se implementan herramientas digitales que coadyuvan a brindar una mejor atención a los usuarios y también coadyuvan a un mejor funcionamiento de la entidad.


9. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que los usuarios externos se sientan satisfechos con la atención recibida? Explique.

Que los trabajadores de la entidad brinden una atención cordial y célere a los usuarios.

10. ¿Qué expectativas considera usted que tienen los usuarios externos cuando acuden a la entidad para realizar trámites? Explique.

Considero que las expectativas que tienen los usuarios externos no son positivas, toda vez que muchos de ellos no reciben buen trato por parte de algunos trabajadores, asimismo que desconocen el uso de herramientas tecnológicas, considerando que actualmente los trámites se realizan en su gran mayoría de forma digital.

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022.

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
Julissa del Rosario Trujillo Giraldo	

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022”.

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: Nielsen Walberto Condori Carrera

Cargo: Fiscal Adjunto Provincial

Profesión: Abogado

Fecha: 22/06/2022

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

CATEGORIA N°01

Gestión de Procesos

- 1. ¿De qué manera se utilizan en la entidad los recursos tecnológicos a fin de lograr la calidad en la prestación de servicios? Explique.**

Se utilizan de manera óptima, ya que se han venido implementando herramientas tecnológicas modernas para simplificar los trámites y realizarlos en menor tiempo, lo cual beneficia a la entidad porque se ahorran recursos y se benefician también los usuarios porque sus requerimientos son atendidos más celeremente.

- 2. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado respecto al uso de los recursos tecnológicos en la entidad? Explique.**

Fallas en la conectividad, ya que en algunas ocasiones no hay internet en el Despacho, por lo que no se pueden realizar las actividades diarias del trabajo, además hace falta la realización de más capacitaciones para que los servidores

y funcionarios públicos puedan utilizar de manera óptima las herramientas tecnológicas.

3. ¿De qué manera se aplica el Gobierno Digital para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

Se aplica de manera progresiva, y es a largo plazo, ya que se deben implementar herramientas tecnológicas modernas que coadyugen a simplificar los trámites internos y externos de la entidad, para que finalmente se ahorren costos y se atienda de una forma oportuna a los usuarios.

4. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado en la aplicación del Gobierno Digital en la entidad? Explique.

Los principales problemas son algunas fallas que ocurren en los sistemas que se han implementado, por ejemplo en el sistema de notificaciones electrónicas, en la Carpeta Fiscal Electrónica o en la Carpeta Electrónica Administrativa.

5. ¿De qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

Se cumple de manera positiva en la entidad porque se vienen implementando políticas públicas internas para la mejor atención a los usuarios, ya que se han implementado mesas de partes únicas en cada sede fiscal, esto con la finalidad de que los usuarios sean atendidos por un personal que tendrá acceso a los sistemas y podrá orientar de forma correcta a los usuarios.

CATEGORIA N° 02

Calidad en la Prestación de Servicios

6. ¿De qué manera la simplificación administrativa fortalece la calidad en la prestación de servicios? Explique.

Fortalece la calidad en la prestación de servicios, porque se reducen los trámites administrativos internos, por lo que los servidores y funcionarios podrán reducir sus cargas laborales considerablemente, y podrán enfocarse en los casos emblemáticos y de mayor relevancia que tengan a su cargo, además tendrán más tiempo de atender los requerimientos de los ciudadanos, por otro lado respecto a los trámites administrativos externos también se reducirá la documentación que solicite la entidad, siendo que solo se requerirán los documentos necesarios para la realización de trámites.

7. ¿Qué recomendación brindaría usted a la entidad a fin de mejorar la aplicación de la simplificación administrativa? Explique.

Actualmente ya se viene implementando la simplificación administrativa en esta entidad pública, por lo que recomendaría que se sigan implementando políticas públicas internas con la finalidad de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

8. ¿De qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en la entidad? Explique.

La gestión de procesos correctamente aplicada permite que una entidad pública se modernice y utilice herramientas tecnológicas que permitan digitalizar la documentación, además optimiza las comunicaciones internas entre las distintas oficinas de la institución, ya que ahora estas comunicaciones se realizaran de manera virtual sin necesidad de imprimir documentos, a diferencia de antes que toda comunicación era por escrito y su presentación era de manera presencial,

siendo que estos cambios se van a realizar siempre para atender mejor a los ciudadanos.

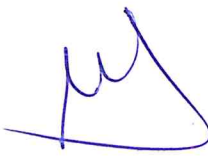
9. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que los usuarios externos se sientan satisfechos con la atención recibida? Explique.

Que los servidores y funcionarios públicos que laboran en la entidad atiendan las solicitudes y requerimientos que realizan los usuarios de manera celeridad y brindando la información correcta.

10. ¿Qué expectativas considera usted que tienen los usuarios externos cuando acuden a la entidad para realizar trámites? Explique.

Considero que las expectativas que tienen los usuarios no son buenas, porque tienen una perspectiva definida respecto a las entidades públicas, pero es responsabilidad de los trabajadores de la institución cambiar esta perspectiva.

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022.

Nombres y Apellidos del entrevistado	Firma
Nielsen Walberto Condori Carrera	



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022”.

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: **ROLY YORD VERGARAY MEZARINA**

Cargo: **PROGRAMADOR**

Profesión: **INGENIERO DE SISTEMAS**

Fecha: **16/06/2022**

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

CATEGORIA N°01

Gestión de Procesos

1. ¿De qué manera se utilizan en la entidad los recursos tecnológicos a fin de lograr la calidad en la prestación de servicios? Explique.

En el Distrito Fiscal de Lima Noroeste en los recursos tecnológicos tangibles se cuenta con computadoras, impresoras multifuncionales, escáner, teléfonos, etc. Los cuales son usados en el trabajo diario de la labor fiscal y administrativa que comprende el acceso a internet, servicios institucionales, elaboración de documentos, impresión y escaneo de los mismos.

En cuanto a los recursos tecnológicos intangibles se cuenta con los sistemas de información de red y sistemas de información web los cuales sirven para la gestión de actos procesales de las carpetas fiscales.

2. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado respecto al uso de los recursos tecnológicos en la entidad? Explique.

En cuanto a los recursos tecnológicos tangibles se pueden evidenciar el problema de la antigüedad del parque informático, demora en la adquisición de repuestos y suministros.

Respecto a los recursos tecnológicos intangibles se evidencia que un gran sector de los usuarios de la entidad no usa el sistema Carpeta Electrónica Administrativa y falta de implementar la bandeja fiscal en las fiscalías especializadas.

3. ¿De qué manera se aplica el Gobierno Digital para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

Con la implementación de nuevos sistemas de información como la Carpeta Electrónica Administrativa que implica el uso de la firma digital, la bandeja fiscal y la mesa de partes electrónica brindado a la ciudadanía para la presentación de denuncias.

4. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado en la aplicación del Gobierno Digital en la entidad? Explique.

Si bien es cierto los recursos tecnológicos y nuevos sistemas de información ayudan a mejorar el gobierno digital, el problema presentado es que muchos de los sistemas de información de entidades no están centralizadas bajo un sistema integrador, por ejemplo, hay un sistema para hacer una tramite A, otro para una actividad B y así lo cual dificulta a integrar a colaboradores bajo el uso de estos recursos tecnológicos y sistemas de información.

5. ¿De qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

Con la implementación de un sistema que integre a la ciudadanía, como es la mesa de partes electrónica que está al servicio de la ciudadanía en la jurisdicción del Distrito Fiscal de Lima Noroeste.

CATEGORIA N° 02

Calidad en la Prestación de Servicios

6. ¿De qué manera la simplificación administrativa fortalece la calidad en la prestación de servicios? Explique.

La simplificación administrativa fortalece la calidad de prestación de servicios reduciendo el tiempo, contando con una información centralizada y a disponibilidad del usuario.

7. ¿Qué recomendación brindaría usted a la entidad a fin de mejorar la aplicación de la simplificación administrativa? Explique.

EL uso al 100% de la Carpeta Electrónica Administrativa para todo trámite administrativo lo que conlleva a reducir tiempo en la gestión, ahorro de papel debido a ser un medio tecnológico que permite el uso de la firma digital emitida por la RENIEC, además de poder hacer seguimiento los trámites administrativos.

8. ¿De qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en la entidad? Explique.

Nos permite lograr la calidad de servicios bajo la mejora continua, definiendo objetivos, plan de trabajo, ejecutado el mismo, midiendo resultados y una actualicen de cómo mejorar. Lo señalado se baja en la ejecución del proyecto Carpeta Fiscal Extendida.


9. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que los usuarios externos se sientan satisfechos con la atención recibida? Explique.

Brindar una atención oportuna, informándole sobre sus trámites y poniendo a su disposición sistemas digitales que le permitan gestionar y seguir sus requerimientos.

10. ¿Qué expectativas considera usted que tienen los usuarios externos cuando acuden a la entidad para realizar trámites? Explique.

Las expectativas de encontrar justicia, comodidad para hacer sus trámites y medios que garanticen la agilidad del mismo.

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022.

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
ROLY YORD VERGARAY MEZARINA	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022”.

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: **Leoncio Valeriano Aragon Castañeda**

Cargo: **Fiscal Provincial**

Profesión: **Abogado**

Fecha: **27-06-22**

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

CATEGORIA N°01

Gestión de Procesos

1. ¿De qué manera se utilizan en la entidad los recursos tecnológicos a fin de lograr la calidad en la prestación de servicios? Explique.

Los recursos tecnológicos se utilizan para poder simplificar tramites internos y externos en la entidad, siendo que se han habilitado mesas de partes virtuales donde los usuarios pueden presentar sus denuncias o solicitudes desde sus casas sin tener que acudir de forma presencial a presentar sus documentos.

2. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado respecto al uso de los recursos tecnológicos en la entidad? Explique.

Si bien es cierto se han implementado diversas herramientas tecnológicas en los últimos años, una parte de los servidores y funcionarios públicos no vienen utilizando correctamente estas herramientas, debido a que no han sido capacitados debidamente.

3. ¿De qué manera se aplica el Gobierno Digital para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

El Gobierno Digital se viene aplicando de manera progresiva al implementarse herramientas tecnológicas modernas para modificar la forma de trabajo en la entidad, con la finalidad de mejorar los canales de atención.

4. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado en la aplicación del Gobierno Digital en la entidad? Explique.

Los principales problemas son que en algunas ocasiones se va el internet, o se va la luz, o los sistemas implantados dejan de funcionar por algunas horas.

5. ¿De qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

El proceso misional se viene cumpliendo en la entidad, sin embargo, hace falta la implementación de más políticas públicas internas.

CATEGORIA N° 02

Calidad en la Prestación de Servicios

6. ¿De qué manera la simplificación administrativa fortalece la calidad en la prestación de servicios? Explique.

La simplificación administrativa esta basada en la celeridad, por lo que a raíz de la implementación de la gestión de procesos en la entidad se han creado plataformas para la atención virtual de los usuarios, tales como las mesas de partes virtuales.

7. ¿Qué recomendación brindaría usted a la entidad a fin de mejorar la aplicación de la simplificación administrativa? Explique.

La recomendación que brindaría es que las herramientas tecnológicas que se han venido implementando sean usadas correctamente por los servidores y funcionarios para el óptimo funcionamiento de la entidad.

8. ¿De qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en la entidad? Explique.

La gestión de procesos permite la implementación de distintas herramientas tecnológicas modernas, las cuales permiten brindar una atención más celeridad a los usuarios.


9. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que los usuarios externos se sientan satisfechos con la atención recibida? Explique.

Que los servidores y funcionarios deben atender a los usuarios de manera cordial y respetuosa, asimismo la información que se brinde deberá ser la correcta.

10. ¿Qué expectativas considera usted que tienen los usuarios externos cuando acuden a la entidad para realizar trámites? Explique.

Considero que no tienen expectativas muy altas porque gran parte de ellos tiene la idea de que realizar trámites en la entidad les va a tomar mucho tiempo, además no conocen las herramientas tecnológicas que se han implementado por lo que no las vienen utilizando en su totalidad.

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022.

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
Leoncio Valeriano Aragon Castañeda	



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022”.

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: Yais Placido Juanpedro

Cargo: Asistente en Función Fiscal

Profesión: Abogada

Fecha: 27-06-22

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

CATEGORIA N°01

Gestión de Procesos

1. ¿De qué manera se utilizan en la entidad los recursos tecnológicos a fin de lograr la calidad en la prestación de servicios? Explique.

Se vienen utilizando para mejorar el funcionamiento de la entidad, ya que se han creado canales de atención virtuales para la atención a los usuarios.

2. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado respecto al uso de los recursos tecnológicos en la entidad? Explique.

Uno de los problemas podría ser la falta de capacitación para algunos trabajadores de la institución respecto al uso correcto de los recursos tecnológicos que se vienen implementando.

3. ¿De qué manera se aplica el Gobierno Digital para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

El Gobierno Digital se ha venido aplicando poco a poco en la institución, siendo que ha sido elemental para la realización del trabajo remoto y para la atención virtual a los usuarios, siendo que estas herramientas son importantes porque están enmarcadas en la economía procesal y la celeridad.

4. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado en la aplicación del Gobierno Digital en la entidad? Explique.

Un problema que evidencie es que en ocasiones se va el internet y en otras ocasiones si hay internet pero los sistemas dejan de funcionar por algunas horas.

5. ¿De qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

El proceso misional se viene cumpliendo de manera correcta en la institución, ya que progresivamente se han dictado distintas políticas públicas como la instalación de mesas de partes generales en todas las sedes de la institución.

CATEGORIA N° 02

Calidad en la Prestación de Servicios

6. ¿De qué manera la simplificación administrativa fortalece la calidad en la prestación de servicios? Explique.

La simplificación administrativa fortalece la calidad en la prestación de servicios porque se brinda una atención más célere a los usuarios.

7. ¿Qué recomendación brindaría usted a la entidad a fin de mejorar la aplicación de la simplificación administrativa? Explique.

Una recomendación que podría dar es que se brinden más capacitaciones para los trabajadores de la institución respecto a la utilización de las herramientas tecnológicas.

8. ¿De qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en la entidad? Explique.

Permite lograr la calidad de servicios porque se han venido implementado herramientas digitales que han coadyuvado a la creación de canales digitales de atención más céleres.


9. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que los usuarios externos se sientan satisfechos con la atención recibida? Explique.

Que los trabajadores de la institución atiendan a los usuarios de manera cordial y respetuosa.

10. ¿Qué expectativas considera usted que tienen los usuarios externos cuando acuden a la entidad para realizar trámites? Explique.

Considero que los usuarios cuando acuden a la entidad a realizar trámites tienen expectativas negativas.

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022.

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
Yais Placido Juanpedro	

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022”.

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: **JEAN CARLO YTO GARAY**

Cargo: **ASISTENTE EN FUNCION FISCAL**

Profesión: **ABOGADO**

Fecha: **01-07-2022**

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

CATEGORIA N°01

Gestión de Procesos

1. ¿De qué manera se utilizan en la entidad los recursos tecnológicos a fin de lograr la calidad en la prestación de servicios? Explique.

Los recursos tecnológicos utilizados en la actualidad son diversos, y de mucho apoyo en una entidad pública, permitiendo agilizar y dar respuestas en menor tiempo a sus administrados.

2. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado respecto al uso de los recursos tecnológicos en la entidad? Explique.

Creo que el principal problema está relacionado a la velocidad del internet, o caídas de señal de red, ya que mucho de estos instrumentos tecnológicos su aplicación es mediante una buena señal de red.

3. ¿De qué manera se aplica el Gobierno Digital para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

Considero que de manera positiva se está logrando cumplir con brindar una mejor prestación de servicios, esto de acuerdo al constante cambio y transformación que exige la demanda digital en estos tiempos modernos, teniendo en cuenta que todo cambio es progresivo en miras de un óptimo desarrollo.

4. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado en la aplicación del Gobierno Digital en la entidad? Explique.

Considero que es necesario contar periódicamente con capacitaciones bimensuales a fin de absolver dudas del personal administrativo y mejorar la conectividad de internet o señal de red en puntos alejados donde la señal es lenta.

5. ¿De qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

Considero que es progresivo, a pesar que en su desarrollo existen factores que dificultan obtener el 100% de los resultados esperados.

CATEGORIA N° 02

Calidad en la Prestación de Servicios

6. ¿De qué manera la simplificación administrativa fortalece la calidad en la prestación de servicios? Explique.

Contribuye de manera positiva ya que, mediante la eliminación de actos administrativos innecesarios, se va mejorar la calidad del servicio de un administrado y se va encontrar la mejora en la gestión de una entidad pública ya que se va optimizar los recursos del estado.

7. ¿Qué recomendación brindaría usted a la entidad a fin de mejorar la aplicación de la simplificación administrativa? Explique.

Crearse un usuario o una plataforma virtual, donde el administrado pueda hacer seguimiento de su expediente o trámite administrativo, sin necesidad de apersonarse a sus instalaciones, al igual que los pagos a realizar brindar números de cuenta o códigos de pago, donde el trámite a gestionar cuente con plazos fijos y establecidos, sin necesidad de demoras innecesarias.

8. ¿De qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en la entidad? Explique.

Mediante la gestión de procesos se va poder enfocar el objetivo de la entidad a seguir, logrando direccionar y plantear formas de proceso en busca de una mejor calidad de servicio.


9. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que los usuarios externos se sientan satisfechos con la atención recibida? Explique.

Considero que un usuario antes de iniciar un determinado trámite ante cualquier entidad pública, debería informarse sobre los plazos que demora cada trámite a realizar, así como si la entidad cuenta con plataformas virtuales para poder hacer seguimiento de su trámite, esto con el propósito de que el administrado cuente con mejor información de su acto a realizar.

10. ¿Qué expectativas considera usted que tienen los usuarios externos cuando acuden a la entidad para realizar trámites? Explique.

Creo que una parte de usuarios no tiene un concepto positivo de la entidad, Sin embargo, también existen usuarios que si cree que acudiendo a una determinada entidad va obtener los resultados que está esperando.

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022.

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
JEAN CARLO YTO GARAY	



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022”.

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: Wilson Christian Cruz Lima

Cargo: Fiscal Adjunto Provincial

Profesión: Abogado

Fecha: 05 de junio de 2022

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

CATEGORIA N°01

Gestión de Procesos

1. ¿De qué manera se utilizan en la entidad los recursos tecnológicos a fin de lograr la calidad en la prestación de servicios? Explique.

Se utiliza de una forma inocua, pues se intenta aplicar el uso de los medios tecnológicos y sus derivados; sin embargo, podemos evidenciar que no se cuenta con la suficiente implementación y capacitación, a los trabajadores y al público en general.

2. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado respecto al uso de los recursos tecnológicos en la entidad? Explique.

Existen dos principales problemas, el primero de ellos es la falta de capacitación del personal administrativo que tiene la gran responsabilidad de representar a la institución por la que trabaja con el valor público y ético, a fin de llegar a la población en general; el segundo es el soporte profesional informático adecuado a fin de mitigar los vacíos informáticos que puedan generar las necesidades del público.

3. ¿De qué manera se aplica el Gobierno Digital para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

La única aplicación de un Gobierno Digital en el Perú, es respecto al envío de información y subsecuente registro de esta, por lo que en mi opinión no se está dando el valor e importancia al sistema digital a fin de lograr una mejora en los servicios que presta el gobierno.

4. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado en la aplicación del Gobierno Digital en la entidad? Explique.

Son varios, a fin de precisar los más importantes o traslucidos, entre ellos podemos ver que se trata de la identidad digital de cada institución, ya que se puede evidenciar que las paginas no están dirigidas a la atención al público y no existe un sistema de comunicación real, asimismo no se toma con énfasis la interoperatividad digital, ya que no existe una planificación para su correcta aplicación.

5. ¿De qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

Este proceso misional se cumple únicamente superficialmente, ya que puedo evidenciar que no existen acciones de protección o seguridad, y tampoco medidas preventivas a fin de lograr la calidad del servicio prestado, ello pues porque en la entidad pública no le dan el suficiente valor técnico a los sistemas digitales, ello porque únicamente intentan dirigir todas sus facultades para la contratación de personal de su especialidad.

CATEGORIA N° 02

Calidad en la Prestación de Servicios

6. ¿De qué manera la simplificación administrativa fortalece la calidad en la prestación de servicios? Explique.

Esta simplificación administrativa, fortalece a la calidad de los servicios que presta una institución pública, ello porque tenemos conocimiento que nuestra sociedad

tiene un gran número de personas que no cuenta con la información suficiente de los procedimientos administrativos que tiene cada institución pública, o aquellos no se ajustan a la realidad y exigencia de la sociedad, ya que únicamente sirve para tomar valores y porcentajes para cada institución.

Al aplicar esta simplificación administrativa, fortalecería a que no existiría ambigüedad en el servicio de las personas, consecuentemente crecerá el valor público que tiene cualquier institución.

7. ¿Qué recomendación brindaría usted a la entidad a fin de mejorar la aplicación de la simplificación administrativa? Explique.

La única recomendación que se puede dar, es que exista una constante evaluación de los procesos que se intentan implementar en cada institución y así poder establecer y separar cual de estos sirven o son descartados.

8. ¿De qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en la entidad? Explique.

Es concreto explicar que esta gestión de procesos permite identificar y focalizar el problema que tiene la institución pública al momento de brindar calidad de servicios a la sociedad, lo cual permitirá aplicar diferentes acciones a fin de que mejore o se retire el programa que se está aplicando.

De ello podemos evidenciar que actualmente nos enfrentamos a un constante cambio digital y entre ellos existen deficiencias y virtudes que vienen aplicándose de manera positiva en el servicio a la sociedad.

9. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que los usuarios externos se sientan satisfechos con la atención recibida? Explique.


Que exista un control diario al personal administrativo que tiene por funciones la atención al público directa, ya que mayormente en este campo es donde se evidencia mayor déficit de información y valor público.

Asimismo, que existe mayores incentivos al personal en general a fin de culturalizar el valor público y la ética como trabajador o funcionario público.

10. ¿Qué expectativas considera usted que tienen los usuarios externos cuando acuden a la entidad para realizar trámites? Explique.

Tienen expectativas negativas, ya que la gran mayoría de instituciones públicas cuentan con personal sin motivación e incluso no capacitado adecuadamente, incluso es evidente que no existe un supervisor directo que tenga contacto con la sociedad a fin de absolver oportunamente sus incomodidades.

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022.

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
WILSON CHRISTIAN CRUZ LIMA	

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022”.

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: **Stiven Lucas Pérez Madueño**

Cargo: **Analista – Coordinador de la Central de Notificaciones**

Profesión: **Administrador**

Fecha: **16/06/2022**

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

CATEGORIA N°01

Gestión de Procesos

1. ¿De qué manera se utilizan en la entidad los recursos tecnológicos a fin de lograr la calidad en la prestación de servicios? Explique.

Actualmente hay políticas o directrices que disponen la adquisición de equipos tecnológicos, llámese servidores, laptops, servicios de internet, equipos de red y el uso de herramientas tecnológicas, en los procesos de la entidad como el sistema electrónico de gestión documental administrativo, mesas de partes penales electrónicas, sistema de notificaciones electrónica y la carpeta fiscal electrónica.

2. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado respecto al uso de los recursos tecnológicos en la entidad? Explique.

- Gestión de cambios, que es la prevención cuando hay cambios de soluciones tecnológicas y que se debe identificar los procesos que puedan ser afectados por los nuevos cambios.
 - Gestión de capacidad, principalmente en la conservación de la data y de las imágenes digitalizadas, con la implementación de servidores, escáneres de alta performance. Contratos de servicios adecuados de internet: línea dedicada, velocidad del servicio. Dotar de impresoras, tóner y papel.
3. ¿De qué manera se aplica el Gobierno Digital para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

Servicios digitales: para presentar los ciudadanos sus denuncias, para la toma de sus declaraciones, notificaciones, diligenciamiento a las mesas de partes electrónicas de otras entidades.

Se inicia un proyecto de implementación de Interoperabilidad de procesos entre las instituciones que forman parte del sistema de justicia, intercambiando información para asegurar las notificaciones de las partes. Seguridad de la información con la concienciación de todos los integrantes de esta entidad pública.

4. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado en la aplicación del Gobierno Digital en la entidad? Explique.
- Falta de concienciación en la seguridad de la información.
 - La conservación de la carpeta digital sin necesidad de impresión.
 - Capacitación del uso de las herramientas tecnológicas en los distritos fiscales a nivel nacional.
 - Planificación en los recursos tecnológicos necesarios para implementar el Gobierno Digital.
5. ¿De qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

Considero importante haberse avanzado mucho a raíz de la pandemia, la no interrupción de los procesos con el uso e implementación de las herramientas tecnológicas que permitieron y continúan sirviendo en brindar un mejor servicio al ciudadano.

CATEGORIA N° 02

Calidad en la Prestación de Servicios

6. ¿De qué manera la simplificación administrativa fortalece la calidad en la prestación de servicios? Explique.

Importante porque la simplificación administrativa tiene el efecto en la prestación del servicio como el eslogan de un banco: el tiempo vale más que el dinero.

7. ¿Qué recomendación brindaría usted a la entidad a fin de mejorar la aplicación de la simplificación administrativa? Explique.

Capacitación constante a todo nivel, hay personal de mayor edad que presentan resistencia al uso de herramientas tecnológicas o reemplazar nuevas formas de trabajo.

Apostar e invertir en herramientas y servicios tecnológicos que ayuden a implementar una verdadera simplificación administrativa.

8. ¿De qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en la entidad? Explique.

Gestionando los procesos con una buena planificación y el control del trabajo como resultado implícito permite generar mejores servicios.

Por ejemplo, un sistema que permita programar todas las diligencias de un caso fiscal va a tener como resultado lograr cumplir con los plazos, obtener resultados rompiendo el paradigma: de justicia que tarda no es justicia.


9. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que los usuarios externos se sientan satisfechos con la atención recibida? Explique.

- Generar cultura corporativa: trabajo en equipo, interdisciplinario y alineados a los objetivos de la institución compartiendo la misión y visión de la entidad pública.
- Sentido de urgencia: el usuario externo, es mi cliente, el requiere para hoy nuestra atención.
- Empatía: poniéndonos en los zapatos del otro podemos ser sensibles a la necesidad de alcanzar justicia del que se ha vulnerado sus derechos.
- Vocación de servicio: darle sentido e importancia a nuestro trabajo, sirviendo a los usuarios externos.

10. ¿Qué expectativas considera usted que tienen los usuarios externos cuando acuden a la entidad para realizar trámites? Explique.

Es gratificante ver acudir a poner su denuncia al ciudadano porque todavía cree y espera alcanzar justicia. Si se perdiera esta confianza, la institución habría fracasado en su misión.

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022.

Nombres y Apellidos del entrevistado	Firma
Stiven Lucas Pérez Madueño	



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022”.

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: **SARITA DEL ROCIO CHAMPA ARBAIZA**

Cargo: **ASISTENTE EN FUNCION FISCAL**

Profesión: **ABOGADA**

Fecha: **17.06.2022**

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

CATEGORIA N°01

Gestión de Procesos

1. ¿De qué manera se utilizan en la entidad los recursos tecnológicos a fin de lograr la calidad en la prestación de servicios? Explique.
Los recursos tecnológicos son muy importantes dentro de la entidad que laboro ya que contribuyen a un desarrollo óptimo tanto para desarrollar diligencias en las cuales la distancia dificulta la prespecialidad así también como para recolectar datos, entre otras cosas más que se pueden realizar propias de la función a desarrollar.
2. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado respecto al uso de los recursos tecnológicos en la entidad? Explique.
Bueno en algunas diligencias fiscales en las que se ha podido participar se ha podido evidenciar fallas con la conectividad, en otros casos también cuando se ha utilizado el sistema de notificaciones electrónicas se ha podido evidenciar demora e inconvenientes para notificar disposiciones y providencias fiscales, lo cual ha frustrado diligencias urgentes y necesarias dentro de la investigación.

3. ¿De qué manera se aplica el Gobierno Digital para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

Bueno teniendo presente que el Gobierno Digital tiene como objetivo aprovechar al máximo el uso de las tecnologías de información y de comunicaciones en el funcionamiento de las dependencias y entidades de la Administración Pública, se aplica dentro de la entidad en medida que coadyuva a la satisfacción tanto de los usuarios tales como investigados y agraviados, así como también del personal fiscal que utiliza los recursos digitales.

4. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado en la aplicación del Gobierno Digital en la entidad? Explique.

Bueno como ya he señalado en algunas diligencias fiscales en las que se ha podido participar se ha podido evidenciar fallas con la conectividad, en otros casos también cuando se ha utilizado el sistema de notificaciones electrónicas se ha podido evidenciar demora e inconvenientes para notificar disposiciones y providencias fiscales, lo cual ha frustrado diligencias urgentes y necesarias dentro de la investigación.

5. ¿De qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

Bueno se cumple en la medida de que cada entidad tiene un equipo el cual progresivamente va implementando servicios digitales para la comodidad de los usuarios y para el desarrollo en la gestión fiscal.

CATEGORIA N° 02

Calidad en la Prestación de Servicios

6. ¿De qué manera la simplificación administrativa fortalece la calidad en la prestación de servicios? Explique.

La simplificación administrativa fortalece la prestación de servicios ya que de una o de otra manera permite eliminar obstáculos o costos innecesarios para los usuarios, permitiendo un adecuado funcionamiento de la Administración Pública.

7. ¿Qué recomendación brindaría usted a la entidad a fin de mejorar la aplicación de la simplificación administrativa? Explique.

Bueno particularmente en el lugar donde nos encontramos realizando labores tenemos mucho déficit en cuanto a conectividad, tanto en la red de internet como de llamadas, lo cual en muchas oportunidades no nos permite hacer uso de los sistemas digitales que tiene la entidad pública, en razón de ello recomendaría una mejora en el cableado de redes para poder tener una óptima señal de internet y otros.

8. ¿De qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en la entidad? Explique.

Sin duda que, al enfocar el trabajo, se persigue un mejoramiento continuo de las actividades como entidad, ya que la identificación, selección, documentación, permite una mejora continua de los procesos.

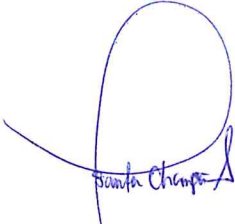
9. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que los usuarios externos se sientan satisfechos con la atención recibida? Explique.

La entidad como ya lo mencioné debería optimizar las redes, solo en ese aspecto sería mi recomendación.

10. ¿Qué expectativas considera usted que tienen los usuarios externos cuando acuden a la entidad para realizar trámites? Explique.

Considero que los usuarios se retiran satisfechos luego de la atención brindada en la entidad, ello en razón de que tanto el trato como los servicios que la entidad tiene para la comodidad de ellos día a día van optimizándose.

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022.

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
Santa de Rocio Champa Arbaiza	



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: “Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022”.

Datos del Entrevistado:

Nombres y Apellidos: Núñez López Bryan Derek Michell
Cargo: Asistente Administrativo - SR
Profesión: Abogado
Fecha: 21/06/2022

Indicaciones: *El presente instrumento es parte integrante de una Tesis Universitaria de Posgrado. Se le ruega contestar de forma objetiva. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, su participación y experiencia es lo más importante.*

CATEGORIA N°01

Gestión de Procesos

1. ¿De qué manera se utilizan en la entidad los recursos tecnológicos a fin de lograr la calidad en la prestación de servicios? Explique.

Se utilizan los medios tecnológicos en la entidad con la finalidad de simplificar los tramites internos y externos.

2. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado respecto al uso de los recursos tecnológicos en la entidad? Explique.

Que muchas las herramientas tecnologicas fallan y no permiten realizar las labores correctamente.

.....
.....
.....
.....
.....

3. ¿De qué manera se aplica el Gobierno Digital para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

Se aplica implementando nuevas herramientas digitales tales como: el sistema de notificaciones electrónico y el S.E.A con la finalidad de facilitar trabajo y brindar una atención más oportuna

.....
.....

4. ¿Cuáles son los problemas que usted ha evidenciado en la aplicación del Gobierno Digital en la entidad? Explique.

Que a veces mucho demora los sistemas o a veces dejan de funcionar los sistemas y afectan el trabajo

.....
.....
.....
.....
.....

5. ¿De qué manera se cumple la gestión del proceso misional para lograr la calidad en la prestación de servicios en la entidad? Explique.

Se cumple de manera eficiente toda vez que se vienen implementando políticas públicas internas para beneficiar a los

usuarios

CATEGORIA N° 02

Calidad en la Prestación de Servicios

6. ¿De qué manera la simplificación administrativa fortalece la calidad en la prestación de servicios? Explique.

La simplificación administrativa permite que los tramites internos se realicen oportunamente y así se reduce la carga de los despacho, y así permite que los usuarios internos se atendidos de manera mas celere

7. ¿Qué recomendación brindaría usted a la entidad a fin de mejorar la aplicación de la simplificación administrativa? Explique.

Que los sistemas se encuentren mas organizados y que tenga mas rapidez para que así no haya problemas cuando se usen.

.....
.....
.....

8. ¿De qué manera la gestión de procesos permite lograr la calidad de servicios en la entidad? Explique.

La gestión de procesos por que se implementan herramientas tecnológicas que optimizan los procesos internos y externos lo cual beneficia a los usuarios

.....
.....
.....
.....

9. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted para que los usuarios externos se sientan satisfechos con la atención recibida? Explique.


Que se les atienda de manera calera y se absuelvan las dudas que pueda tener.

.....
.....
.....
.....

10. ¿Qué expectativas considera usted que tienen los usuarios externos cuando acuden a la entidad para realizar trámites? Explique.

No las mejores por las experiencias que han vivido y que no se absuelven las dudas que tienen

Autorizo a que esta información sea utilizada como parte integrante de la Tesis de Maestría en Gestión Pública titulada: Gestión de Procesos y la calidad en la prestación de servicios en una entidad pública, Lima 2022.

Nombres y Apellidos del entrevistado	Sello y Firma
Bryan Derek Núñez López	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NUÑEZ UNTIVEROS JESUS ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de Procesos y la Calidad en la Prestación de Servicios en una entidad pública, Lima 2022", cuyo autor es VARGAS LOPEZ RAYMOND FERNANDO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NUÑEZ UNTIVEROS JESUS ENRIQUE DNI: 07876624 ORCID 0000-0001-9069-4496	Firmado digitalmente por: JNUNEZU el 06-08-2022 09:11:54

Código documento Trilce: TRI - 0394887