



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Carpeta fiscal electrónica y la satisfacción del usuario en el
distrito fiscal de Lima Noroeste

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Colque Sandoval, Heidy Luzmery (ORCID: 0000-0002-2971-1768)

ASESORA:

Dra. Vargas Flores, Rosa Luz (ORCID: 0000-0002-7570-2467)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por ser el forjador de mi vida, me acompaña siempre ante cualquier adversidad, a mis padres e hijos Hugo, Josué y Ana Belén por la comprensión y cariño de siempre.

Heidy

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por haberme brindado la oportunidad de estudiar la Maestría de Gestión Pública, en especial a mi asesora Dra. Rosa Luz Vargas Flores, y Dr. Víctor Abdel Rojas Santillán, por su paciencia y enseñanzas en el desarrollo de esta investigación.

A mi familia, a mis padres por el apoyo incondicional y por ser el impulso para superarme personal y profesionalmente.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y Diseño de Investigación	17
3.2. Variables y Operacionalización: (Ver ANEXO 01)	18
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos Éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	53
VII. RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables.	
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos	

Anexo 3. Certificado de validez

Anexo 4. Análisis de base de datos

Anexo 5. Constancia de Recepción de Carta de Presentación a la Presidencia de Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de Lima Noroeste.

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Usted considera que el Ministerio Público ha capacitado idóneamente a los fiscales para el manejo de la Carpeta Fiscal Electrónica	21
Tabla 2. Usted considera que el Ministerio Público cuenta con un software seguro para el manejo de la Carpeta Fiscal Electrónica	23
Tabla 3. Usted considera que Ministerio Público debe contar con una plataforma virtual segura para el manejo de la Carpeta Fiscal Electrónica.	24
Tabla 4. Usted considera que el Ministerio Público debe contar con sistemas que no permiten la alterabilidad de la Carpeta Fiscal Electrónica.	26
Tabla 5. Usted considera que el Ministerio Público cuenta con un sistema que le permite brindar la integridad de la información en la Carpeta Fiscal Electrónica	27
Tabla 6. El uso de la Carpeta Fiscal Electrónica le permite conocer el estado del proceso	29
Tabla 7. El uso de la Carpeta Fiscal Electrónica le permite ubicar el expediente	31
Tabla 8. El uso de la Carpeta Fiscal Electrónica le permite verificar los plazos de la investigación	33
Tabla 9. Como abogado patrocinante y/o usuario ha tenido acceso a la Carpeta Fiscal Electrónica de la fiscalía penal	35

Tabla 10. Como abogado patrocinante y/o usuario se encuentra conforme con el acceso a la Carpeta Fiscal Electrónica de la fiscalía penal	37
Tabla 11. Ha podido verificar el resultado final del proceso en el uso de la Carpeta Fiscal Electrónica	39
Tabla 12. Ha podido conocer el sentido de la sentencia en el uso de la Carpeta Fiscal Electrónica	41
Tabla 13. Prueba de chi-cuadrado Primera Hipótesis Específica	44
Tabla 14. Prueba de chi-cuadrado Segunda Hipótesis Específica	45
Tabla 15. Prueba de chi-cuadrado Tercera Hipótesis Específica	47

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Usted considera que el Ministerio Público ha capacitado idóneamente a los fiscales para el manejo de la Carpeta Fiscal Electrónica	22
Figura 2. Usted considera que el Ministerio Público cuenta con un software seguro para el manejo de la Carpeta Fiscal Electrónica	23
Figura 3. Usted considera que Ministerio Público debe contar con una plataforma virtual segura para el manejo de la Carpeta Fiscal Electrónica	25
Figura 4. Usted considera que el Ministerio Público debe contar con sistemas que no permiten la alterabilidad de la Carpeta Fiscal Electrónica	26
Figura 5. Usted considera que el Ministerio Público cuenta con un sistema que le permite brindar la integridad de la información en la Carpeta Fiscal Electrónica	28
Figura 6. El uso de la Carpeta Fiscal Electrónica le permite conocer el estado del proceso.	30
Figura 7. El uso de la Carpeta Fiscal Electrónica le permite ubicar el expediente	32
Figura 8. El uso de la Carpeta Fiscal Electrónica le permite verificar los plazos de la investigación	34
Figura 9. Como abogado patrocinante y/o usuario ha tenido acceso a la Carpeta Fiscal Electrónica de la fiscalía penal	36
Figura 10. Como abogado patrocinante y/o usuario se encuentra conforme con el acceso a la Carpeta Fiscal Electrónica de la fiscalía penal	38
Figura 11. Ha podido verificar el resultado final del proceso en el uso de la	

Carpeta Fiscal Electrónica 40

Figura 12. Ha podido conocer el sentido de la sentencia en el uso de la
Carpeta Fiscal Electrónica 42

Resumen

El presente trabajo se titula Carpeta Fiscal Electrónica y la Satisfacción del Usuario en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, en el cual se tuvo como objetivo establecer de qué manera influye la incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica en la Satisfacción del Usuario en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste. De modo que, el trabajo fue de enfoque cuantitativo de tipo básico, de diseño no experimental, habiéndose aplicado como técnica de investigación la encuesta a 15 fiscales penales, 15 usuarios y 15 abogados litigantes, y siendo validada por 3 expertos. Asimismo, se aplicó la prueba del chi cuadrado donde se determinó que en relación a la aplicación del estadístico de prueba de R de Ch 2 el resultado de correlación se demuestra que el valor es 6,800 y la significación asintótica bilateral es ,034. Debido a esto, en los resultados se comprueba la hipótesis, es decir, que la incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en la Satisfacción del Usuario en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste.

Palabras clave: Carpeta Fiscal Electrónica y Satisfacción del Usuario.

Abstract

The present work is titled Electronic Fiscal Folder and User Satisfaction in the Northwest Lima Fiscal District, in which the objective was to establish how the incorporation of the Electronic Fiscal Folder influences User Satisfaction in the Fiscal District of Northwest Lima. Thus, the work was of a quantitative approach of a basic type, of non-experimental design, having applied as a research technique the survey of 15 criminal prosecutors, 15 users and 15 defense attorneys, and being validated by 2 experts. Likewise, the chi-square test was applied where it was determined that in relation to the application of the test statistic of R of Ch 2, the correlation result shows that the value is 6.800 and the bilateral asymptotic significance is. Due to this, in the results the hypothesis is verified, that is, that the incorporation of the Electronic Fiscal Folder positively influences User Satisfaction in the Northwest Lima Fiscal District.

Keywords: Electronic Tax Folder and User Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Desde la perspectiva global los cambios informáticos han venido adaptándose a los procesos de toda naturaleza como las adquisiciones estatales, trámites de documentos de identidad, licencias y hasta las solicitudes de atención en general.

Estos avances no son ajenos a la realidad de América Latina donde se encuentran las primeras luces de modernización en los países con un progreso resaltante en la región como México, Brasil, Chile y Perú, estas modernizaciones de la gestión pública vienen implementándose lentamente con resultados alentadores, sin embargo, en la óptica peruana encontramos retraso en el sistema judicial en contraste al administrativo. (Palma, 2016).

Trasladando la óptica de modernización en justicia es relevante precisar donde se encuentran los principales retos de la gestión pública en el aparato judicial y se razonó con plena certeza sobre rol fundamental de la fiscalía, pues responde a ser la puerta de ingreso de los procesos y el sustento como impulso durante el mismo recae en su responsabilidad. (Ríos, 2018).

El rol de la fiscalía se extiende mucho más allá del planteamiento de la persecución del delito, este conlleva roles administrativos y de responsabilidad que constantemente busca garantizar ser justa en acceso para las partes, este rol administrativo para lograr el propósito de justicia debe mostrar una eficiencia implacable y en adaptación constante sobre la realidad.

Con el desarrollo histórico y evolutivo es como la propia administración ha desechado sistemas e innovado en su actualización, desde la escritura en mano pasando por la máquina de escribir y aterrizando en la computarización, sin embargo, esta no se encuentra implementada del todo.

Priorizando la eficiencia y correcto desarrollo es como la introducción a este medio computarizado cobra notoriedad en cuanto a sus tiempos y poca interdependencia del personal, naturalmente es necesario desde el punto de vista procesal establecer orden de prioridad para la implementación de los medios.

Siendo así, es como la administración ha decidido en una gran precisión el impulso de las Carpetas Fiscales Electrónicas, este sistema cobra relevancia con los conflictos nacionales como globales en los últimos años de realizada la

investigación, el contexto pandémico y el panorama político agitado imposibilitó el acceso a la versión física de estos materiales, creando así trabas en la justicia, descontento para las partes y posibles violaciones de derechos.

Este sistema llevado por la fiscalía innova en sus primeros pasos con la incorporación multisistemas, que permitió tener una interacción por primera vez en la realidad nacional de interconexión electrónica y requirió de logística a la altura de los propios sistemas.

Al ser un proyecto en avance se requieren medidas y precisiones considerables sobre posibles fallos habidos, el seguimiento y acceso resaltan principalmente del personal idóneo y reformas estructurales.

En este sentido, el propio inicio del proceso penal requiere la apertura del expediente, sin embargo, por el contexto pandémico de la COVID 19 y los conflictos sociales el personal administrativo no encuentra disponibilidad física completa como en la normalidad, en vista de no afectar al proceso es como se propuso la implementación de los medios electrónicos en esta labor fundamental del estado alentando una transparencia en el proceso y priorizando tanto la apertura como el acceso a la carpeta sin la dependencia física y los tramites extensos, esto permite realizar la consulta del expediente por las partes involucradas las 24 horas del día y mantener un registro organizado de las consultas con la geolocalización, manteniendo también peticiones para cambios y estas estarán sujetas a evaluación previa, con esto se desarrolla la problemática de la ineficiencia actual sobre los expedientes físicos.(Vélez, 2020)

En esa línea, se vio necesario formular el siguiente problema general: ¿De qué manera influye la incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica en la Satisfacción del Usuario en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste? Así como problemas específicos: a) De qué manera influye la incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica en la transparencia del proceso en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste. b) ¿De qué manera influye la incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica en el acceso al ciudadano del Distrito Fiscal de Lima Noroeste?; c) De qué manera influye la incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica en la información pública al ciudadano en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste.

Del mismo modo se planteó como objetivo general: Establecer la manera en que la incorporación de las Carpeta Fiscal Electrónica influye en la Satisfacción del Usuario en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, siendo los objetivos específicos: a) Establecer la manera en que la incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica influye en la transparencia del proceso en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste; b) Determinar la manera en que la incorporación de las Carpeta Fiscal Electrónica influye en el acceso al ciudadano del Usuario en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste; c) Establecer la manera en que la incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica influye en la información pública al ciudadano en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste.

Se presentó la hipótesis para la investigación: La incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en la Satisfacción del Usuario en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, así como las hipótesis específicas: a) La incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en la transparencia del proceso en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste; b) La incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en el acceso al ciudadano en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste; c) La incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en la información pública al ciudadano en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste.

II. MARCO TEÓRICO

Por carpeta electrónica debe entenderse como a la virtualización del expediente fiscal con el empleo de las tecnologías vigentes, que permitan facilitar cuestiones de acceso y consulta en conformidad con la modernización del estado y el respeto por los derechos procesales.

En relación a los antecedentes nacionales encontramos la investigación de Salas (2019) donde se demuestra como el empleo paulatino de los medios tecnológicos han sido determinantes en la resolución de procesos judiciales puesto a las TIC en el sector de gestión estatal, partiendo desde este punto, la optimización de los servicios administrativos en el sector justicia va a generar una mejora en la percepción de eficiencia en este sector, en su artículo el investigador demuestra como “nueva cultura jurídica administrativa” a la implementación de las tecnologías en todos los apartados legales de gestión que prioricen la eficiencia en los procesos y servicios, siendo así, la organización estatal en justicia debe orientarse a la solución de conflictos y facilitación de servicios como aristas base, el soporte electrónico en el núcleo principal donde nace el registro de los conflictos y medios que afecten al delito se encuentra en el expediente judicial, en este va a resaltar la priorización sobre la implementación de la actualización electrónica extendiéndose a las notificaciones por casillas electrónicas, tramites virtuales de consulta y realizar lectura del expediente.

El autor Robles (2018) precisa como la evolución del Estado tiene una amplia tendencia a la transformación digital, por tanto, se requiere de su impulso constante a fin de no mantener rezagos que perjudiquen los derechos de los administrados, el autor menciona como el DNI electrónico se considera la llave de acceso al *Legal Tech* peruano, es denominada así a esta cultura digital que persigue la eficiencia, en respecto al apartado legal el autor analiza las deficiencias del programa SPIJ donde las propias normas virtualizadas presentan deficiencias en su actualización, mantenimiento y principalmente por la idoneidad de personal dado que no existe una oficina electrónica para el manejo y actualización de este sistema informático, siendo la única virtualización total realizada por el apartado judicial y un deficiente mantenimiento se requiere de nuevas contrataciones para seguir impulsando estas políticas y proyectos de cero papel, además, el autor compara el rendimiento de la

virtualización del SPIJ con el de Reniec y a pesar de existir deficiencias en el segundo sistema, cabe mencionar que incorpora una atención mayor y aun así las deficiencias son notablemente inferiores principalmente por la oficina especializada en informática que realiza un mantenimiento y seguimiento constante en respaldo del MGD.

Patrón (2018) desarrolla en su investigación que en los procesos administrativos se encuentran algunas sedes que ya emplean expedientes digitales y esto permite agilizar los procedimientos que permiten presentar resolución en periodos de 45 días hábiles, sin embargo, estas facultades y regulaciones especiales no se encuentran en la Ley del Procedimiento Administrativo General, en este sentido es necesario en el aparato administrativo normar los medios electrónicos para que encuentre un respaldo legal taxativo en la normativa general, en relación a los conflictos se mencionan los expedientes como a pesar de encontrarse virtualizado, el acceso a consulta por parte del administrado requiere obligatoriamente la solicitud física y esta suele tardar en cuanto a respuesta, no produce afectación en el tiempo de elevar respuesta y consulta siendo perjudicial para los tiempos administrativos llegando a perder los plazos para obrar, es posible mencionar como generalmente el apartado de los procedimientos administrativos no se encuentran muy desarrollados en la transparencia ni al permitirnos conocer la información, por esto el autor propone una Plataforma Digital Integrada Estatal que sirva como base de datos y acceso a notificaciones como expedientes de todos los procesos relacionados al administrado a fin de mantener un único buzón de notificación y medir correctamente los plazos desde la apertura de las notificaciones o consulta.

Para ello en los antecedentes de carácter internacional se considera precisar sobre la investigación de Gómez (2017) quien en su artículo explica como el expediente electrónico judicial parte con buenos pronósticos para la administración de justicia ya que va a priorizar la acción en derecho y calidad de atención para los ciudadanos, la incorporación de este postulado requiere de los conceptos de eficiencia y seguridad a fin de brindar horizontes alentadores a los tiempos en el proceso y brindar resguardo y protección a los datos virtualizados, en razón a esto sustenta su posición de virtualizar los expedientes por las experiencias del volcado

en el sistema informático en los sistemas internos de gestión fiscal, los juzgados corporativos con el sistema de notificaciones, capacitaciones internas virtuales y los datos en el registro nacional de identificación.

En cuanto a la postura dada por Lillo (2015) su artículo demuestra una postura clara y fundamentada sobre la incorporación de la tecnología al sistema judicial, sustenta esta posición en la modernización estatal y las TIC que refuerzan el acceso a la justicia como de información, el autor propone en mismo modo a este sistema como una respuesta clara y efectiva sobre la calidad de los servicios y las perspectivas de mejora en las sedes judiciales. Sin embargo, se requiere el fortalecimiento de los sistemas gestores internos y reforzar la calidad de los mismos a fin de no perjudicar el correcto desarrollo y acceso a la justicia, el autor desde la perspectiva latinoamericana demuestra como existen riesgos y consideraciones de percepción sobre la eficiencia de este apartado estatal y estas se sustentan principalmente en la extensión del tiempo, señala como la modernización virtual muy sustentado en el modelo de Singapur con visión a la eficiencia va a reducir considerablemente la percepción negativa sobre el sistema legal.

Aljafari (2019) desarrolla en su artículo de investigación como las TIC adquieren una principal relevancia en los países de tercer mundo y son el eje principal en las administraciones de justicia en los países desarrollados donde los sistemas informáticos tienen un acceso rápido a los expedientes de adquisición, revisión sobre corrupción, transparencia y atención. Se plantea como a modo piloto se debe incentivar las adquisiciones mediante forma electrónica, sobre estos virtualizar los proyectos en conjunto a sus carpetas de estudios técnicos tanto en el acceso y plazos como convicción, por tanto, se propone analizar perspectivas desde la óptica simplificadora y económica para establecer un control razonable en una reforma sustentada y consciente. El autor realiza entrevistas y entre las vistas desarrolla como el fiscal para realizar el planteamiento de una prisión preventiva y el juez para resolverla requieren de un acceso al expediente, sin embargo, los plazos en el país de resolución se consideran por separado del tiempo para la resolución de la solicitud de acceso al expediente y esto tiende a posponer audiencias o extender los plazos.

Habiendo desarrollado los antecedentes internacionales como nacionales, es dado conceptuar como existe una inquietud el documento principal sobre el que versa el proceso penal y quien en relación al mismo concede la apertura, sustento de medios y sustenta el cierre, Mozombite (2017) detalla sobre este apartado como las posiciones doctrinales respaldan la importancia de la carpeta fiscal en vista de un instrumento que garantiza la persecución del delito y garantizando el privilegio a defenderse como con el debido procedimiento, ello por la posibilidad de acceso a las partes a fin de consultar las pruebas recogidas, sin embargo, cuando existen deficiencias en las mismas como su inexactitud por falta de documentos, solicitudes rezagadas, vicios sobre el material probatorio o los peritos no incluidos, generan vicios en la parte de razonamiento jurídico tanto para el fiscal como la defensa y poniendo en peligro el propio proceso.

Teniendo la preocupación latente sobre el mantenimiento del instrumento más eficiente en el proceso penal es como nace la preocupación por garantizar la efectividad del mismo sobre los medios, tanto de consulta como en su rol garantista, en general dicho documento debe ser desarrollado sin margen de error a fin de ser valorado por el juez y ajustarse en precisión sobre la veracidad de los hechos.

Esta preocupación sobre el mantenimiento de las carpetas se ha visto alterado en tiempos recientes a la realización de esta investigación, donde en un panorama complicado a nivel social con protestas extendidas sobre el territorio nacional y un desarrollo pandémico a nivel global se afectó seriamente el acceso a los mismos como la posibilidad de concretar acciones y perjudicando el desarrollo del propio proceso, es así como el medio físico se presenta como una deficiencia debido a la falta de autonomía del mismo, el impedimento del manejo oportuno dificultó la inclusión del peritaje como la solicitud puestos a la dependencia del personal administrativo para el acceso, el distanciamiento social sin duda paralizó el país y el sistema judicial quien durante emergencias como los servicios de salud debe permanecer activo e inalterable, todas las operaciones sobre las carpetas fiscales físicas se vieron obstruidas vulnerando lapsos en el tiempo, el derecho a la defensa, las consultas programas y apelaciones, afectando así tanto la continuidad del proceso como los derechos procesales.

Fang (2019) presenta sobre el expediente algunos planteamientos con relevancia, sobre ellos destaca fundamentalmente los derechos y garantías vistos en el cumplimiento auto ejercidos por la carpeta, estos se concretizan con la formulación de resoluciones motivadas que impulsen un proceso eficiente en respeto de los derechos y tiempos, principalmente encuentran motivación sobre los medios probatorios vertidos y el acogimiento de los mismos permite presentarse como invulnerables por una investigación detallada y especializada detrás de cada uno, estos permiten la construcción de teorías sobre la comisión del delito y los mismos se encargaran de comprobarla o rechazar con bases a las realidades expresadas, la construcción de teorías permitirá precisar riesgos de los sujetos procesales y aclarar la comisión de las etapas.

Siendo así, Goyzueta (2016) señala que la carpeta fiscal responde a una herramienta determinante en el proceso, encargada de realizar memoria escrita sobre las actuaciones, es posible coincidir con el derecho administrativo al presentarla como parte de la cultura organizacional, pues contiene actos en el propio proceso que llevan a solución lógica bajo un determinado fin, ella grava:

- El inicio del proceso mediante la acusación.
- El registro policial.
- Las diligencias de investigación y actuaciones dispuestas como ejecutadas.
- Las documentaciones adquiridas.
- Los veredictos periciales efectuados.
- Las actas elevadas.
- Las disposiciones formuladas.
- Las providencias decretadas.
- Los requisitos enunciados.
- Las resoluciones formuladas por el juzgador de la indagación preparatoria.
- Todo documento útil a los objetivos de la averiguación.
- Formato de cadena de custodia

Por sobre los mismos se permiten crear las siguientes acciones:

- Formulario
- Síntesis
- Avisos
- Cargos
- Compromisos
- Duplicados
- Hipótesis
- Habilidades de trabajo

Por la relevancia presentada, es como se destaca la labor de la custodia en sede judicial por personal administrativo en vistas de evitar la manipulación de la información, conservación de los actos y garantizar el acceso por igual a las partes inversas en el proceso, estas responden a inventarios de responsabilidad y seguridad que dificultan la pérdida como modificación de la información con fines no legales, sin embargo, es posible configurar escenarios de traslado, estos son de responsabilidad fiscal quien se verá adherido a la supervisión del asistente de archivo, es necesario precisar como el traslado se registrará y gravará cada actuación realizada sobre la misma, se constata el foliado como el registro de fechas y firmas para posteriormente ser devuelta.

Esta carpeta debe seguir obligatoriamente la exigencia de permanecer completa y tener relación estrecha sobre las actualizaciones procesales, por tanto bajo la óptica de planteamiento electrónico se encuentra alta coincidencia con materia a la unidad puesto que en la modalidad de consulta el contenido de la misma es inalterable por la versión electrónica y para la inclusión de información se responde a un proceso de evaluación previa y comunicación donde las partes mantengan conocimiento de la inclusión documentaria, como medida oportuna las copias de seguridad se pueden mantener en versiones virtuales sin conexión a internet a fin de evitar los intentos de vulneración sistemáticos.

Conociendo la preocupación por el desarrollo de la Carpeta Fiscal Electrónica es como se debe referenciar obligatoriamente a las condiciones que debe cumplir un sistema de desarrollo de esta magnitud, estas se encuentran en el art. 134 del CPP donde se reglamenta tanto el mantenimiento, acceso y uso de la misma, por tanto, estos criterios deberán incorporarse en los sistemas electrónicos, sobre los mismos pueden presentarse trabas en relación a la integridad, sin embargo, manteniendo un conocimiento en sistema de redes, los sistemas informáticos bien idealizados plantean realizar *backups* en determinados horarios donde se cierran los servidores y se realiza una copia de la información en un sistema no conectado a internet como seguridad donde en un supuesto ataque por redes se pierda o inutilice la información, esta podrá ser recuperada de la copia de seguridad con pérdida alguna.

Asimismo, el fiscal constituye la carpeta fiscal como un instrumento de soporte para que pueda fortalecer con la finalidad de que no toda la incorporación a los efectuados será derivada a juicio, pero debe de cumplir con los objetivos que persigue, establece el Reglamento de la Carpeta Fiscal (2006).

El Ministerio Público ha decidido por designar este instrumento de trabajo como una carpeta fiscal, debido a que la denominación de expediente se encuentra relacionado con el sistema de proceso inquisitivo, determina Goyzueta.

De manera que, se comprueba que al aplicar el Nuevo Código Procesal Penal se evidencia un impacto en los pronunciamientos de las carpetas fiscales en los actos delictivos, afirma la autora Arévalo (2019).

De modo que, los obradores de la Fiscalía Anticorrupción de Lima Sur aseguraron que la Carpeta Fiscal Electrónica tiene que obtener la cooperación del expediente para que pueda conseguir la interoperabilidad institucional, expresa Tello (2019).

Al mismo tiempo, cuando se conforma la carpeta fiscal también llamada como un expediente fiscal contemplado en el Código Procesal Penal para trasladar las derivaciones del Ministerio Público en la indagación del quebrantamiento, asegura el Reglamento de la Carpeta Fiscal (2006).

Conforme a ello en la precisión de la dimensión de sistemas de seguridad, personal idóneo y plataformas virtuales, Jacquin (2020) presenta como la incorporación de una Carpeta Electrónica al servicio de la ciudadanía puede presentar beneficios en torno a la eficiencia de la gestión pública, para ello desarrolla el tratamiento puesto en marcha en los países europeos y determina como los medios digitales se convierten en soluciones a inexactitudes de consignas físicas sobre documentación o que ponen en juego la legalidad de los mismos.

Así pues, en el Ministerio Público al utilizar este instrumento virtual lo que genera es que la orientación por parte del Poder Judicial logrando que las costas se reduzcan, periodo de tiempo e inversión, según Tello (2019).

El sistema de Carpetas electrónicas presenta un uso obligatorio y único en administraciones extranjeras debido a los beneficios que otorga en relación a las políticas de resguardo de información, operación y seguimiento a los tramites como la posibilidad de consulta remota tanto para los administradores como las partes, sobre la misma se extiende un sistema complejo no limita a recepcionar o enviar información, si no, realizar un historial de consultas y copia de la geolocalización donde se realiza a fin de garantizar la protección de los datos, el sistema de notificaciones electrónico se convierte en un espacio de comunicación rápida y eficiente dejando a un lado la complejidad de perdida de notificaciones en los correos electrónicos convencionales, la solicitud de información resulta realmente eficiente en cuestión de tiempo.

Finalmente, menciona la investigadora como el proyecto muestra una auto sostenibilidad puesto que los montos en gasto comparados entre sistemas físicos y virtuales muestran una gran diferencia en gastos y son amigables con el medio ambiente, además las propias comunicaciones no generan sobrecostos como las impresiones y notificaciones.

Por otro lado, la Carpeta Fiscal es la herramienta técnica que se emplea para el documento de los desempeños de la indagación, sostiene el actual Reglamento de la Carpeta Fiscal (2006).

Para precisar en especialidad al indicador de personal idóneo es relevante referirse a San-Levia (2018) quien recomienda la reestructuración de las entidades judiciales puesto que en vía de gestión de los expedientes encuentra más de 30

deficiencias en común entre las latinoamericanas relacionadas estrechamente con su planificación, gestión y aptitud interna, en vista de este cambio propone mantener un plan de acción urgente, a corto plazo propone dotar a las sedes con la unidad de control interno administrativo a fin de verificar un cumplimiento de roles y funciones para determinar riesgos, capacitar al personal y contratar especialistas en la materia como respuesta a la falta de personal idóneo en el puesto y que genera una respuesta deficiente en los procedimientos, para garantizar un cumplimiento de esto se debe realizar la Guía de Exigencias de Capacitación Personal que proponga perfiles mínimos y básicos para ocupar determinados puestos a fin de priorizar la eficiencia en la gestión.

El seguimiento constante es parte fundamental del planteamiento del plan, este personal no deberá cruzar puestos con los relacionados a otras áreas y deberá tener acceso a la información de la dirección de recursos humanos a fin de constatar las cualidades y destrezas, deberá mantener conocimiento de igual modo en aspectos procedimentales a fin de medir el tiempo de los procesos desde su ingreso al sistema hasta resolución, el autor plantea del mismo modo el rol de capacitador en gestión a fin de extender las funciones a no solo supervisoras o correctivas, si no, capacitivas para priorizar cuestiones de tiempo.

Por ello, la oficina de tecnología de información debería formular propuestas constantes sobre las bases de sistemas mediante informes de los propios instructores para mantener un *feedback*, el mismo deberá apoyarse en los informes generales de la satisfacción de los usuarios y mediante el consejo medir el rediseño de las pautas en vista de crear una satisfacción de los usuarios priorizando el impacto directo sobre la atención y calidad de servicio, tanto la gestión como documentación deberá realizarse en modo electrónico manteniendo así el valor de movilidad y consulta en el tiempo como espacio y descongestionando los escritorios físicos.

Al mismo tiempo, en cuanto a la satisfacción del usuario existen diversas clasificaciones de usuarios que desean requerir la atención ante las fiscalías, sostiene Araujo (2020).

Por ello, los usuarios desean analizar con respecto a la información de sus procedimientos por lo que es fundamental que conozcan si forman parte de algún proceso o no.

Cabe destacar que, es fundamental que el Ministerio Público emplee elementos que le permitan estar de acuerdo con los reglamentos públicos como una herramienta moderna del gobierno, puesto que esta nueva medida perfecciona el nivel de satisfacción de los consumidores que les brinde información del Ministerio Público.

Así pues, un reglamento virtual donde organicen elementos para su implementación de forma eficiente por lo que progresa la satisfacción con el consumidor y después se benefician los procedimientos de servicio al momento de decidir.

Extendiendo el tratamiento sobre el personal idóneo Cerdá (2017). Encuentra estrecha relación de estos con el indicador de seguridad de software, para ello menciona como la materia fundamental perseguida se proyecta a la adhesión de las tecnologías al proceso y comunicación del apartado legal, en concordancia con las consignas de mejorar el servicio, dotar de agilidad, eficacia y menor costo, es necesario promover la actuación y recepción de información por medios telemáticos, priorizando de este modo la independencia sobre los medios físicos y restando los contras de tiempo para las actuaciones, es así como en consulta a la administración tributaria quien ya emplea estos métodos para la contabilidad y notificaciones, mencionan que existe una eficiencia resaltante con la ausencia del papel en razón al tiempo y mejora significativamente las actuaciones procesales en la administración, viéndose ya comprobado es como se insta extender el sistema al poder judicial, empezando por el expediente electrónico en exclusividad para los laborantes de dicha entidad para extinguir por completo los tiempos de requerimiento del mismo y consulta, la redacción del registro y solicitud del interesado, este sistema permitirá identificar a los accidentes y en tiempo real determinar si el mismo es permitido o denegado, haciendo esta labor en minutos en reemplazo a las 72 horas efectivas, mediante consulta popular se demostró como la principal percepción negativa del sistema judicial en el país se relaciona estrechamente con la puntualidad y extensión excesiva sobre los plazos,

considerando un retraso importante en vista del fortalecimiento de las TIC, al permitir ingresar la carga documentaria y ser catalogada existe la problemática social sobre el desplazamiento de empleados, sin embargo, los sistemas no son perfectos y se requieren encargados en sistemas que puedan realizar la discriminación sobre la información vertida a fin de ser catalogada y administrada para su aprobación o rechazo, es posible mencionar como estos procesos adquieren la figura de aprobación previa antes de ingresar o salir del propio sistema, se propone también la interoperabilidad entre los sistemas de control de información de ciudadano, tributario, judicial y policial para mantener una base de datos que permita extraer información de sistemas ajenos al poder judicial y evitar así el trámite de los mismos en forma independiente que perjudica en plazos.

En conformidad de lo observado, hasta el momento se puede presenciar mediante la Resolución 572-2017-MP-FN se dispone la creación de la comisión especializada en realizar el desarrollo como correcta implementación de la Carpeta Fiscal Electrónica, para esta labor de estructura virtual se encarga a la Oficina de Tecnologías de la Información a realizar el proceso correspondiente y a la de Planificación de mantener la calidad en cuanto a atención al usuario, con esto el Estado peruano apoya el concepto del mantenimiento de la eficiencia en los sistemas, para este caso hasta el momento no se encuentran consideraciones sobre el apartado de perfiles especializados para la elaboración de la plataforma informática.

Respecto a la plataforma, la interconectividad empieza a generar un propio espacio de tratamiento conforme al Ministerio Público (2018) se observa como la eficiencia de atención y ejecución de proyectos, por ello se deberá mantener la interoperabilidad con la PNP a fin de mantener el acceso a la información y conectividad entre ambas instituciones, este planteamiento en la misma forma puede ser extendido a entendimiento en cuanto al desarrollo del proyecto de la infraestructura virtual para la CFE.

Este acercamiento a la justicia electrónica o e-justicia según la Comisión Europea (2021) la define como la facilitación de la información a través del empleo adecuado de las tecnologías que den fin al cumplimiento de las normas y provoquen eficacia en los procesos judiciales destinados a aplicar sanciones o

resolver litigios, es así como los planteamientos informáticos de la CFE responde a un avance hacia la e-justicia del postulado europeo, para ello en sus requisitos muestra relevancia sobre una arquitectura informática total y sistemática que provea los servicios necesarios para desarrollar correctamente el proceso penal en relación a la CFE, siguiendo la óptica es posible mencionar como entre sus roles fundamentales se impulsa la investigación para la recolección de material probatorio, el sistema debe dar claras muestras de eficiencia en acceso, reducción de costos y tiempos para mejorar la operabilidad en sus funciones.

Bajo la óptica de perspectiva y análisis nacional se pueden mencionar sistemas informáticos empleados en nuestra realidad y muestran claramente un crecimiento de la eficiencia, gestión de tiempos y operabilidad de los sistemas, un claro ejemplo es Sunat como Reniec, instituciones que recientemente se han visto adheridas a los sistemas informáticos y han mostrado una eficiencia clara como notable en el acceso a su información, tiempos de respuesta y planteamiento.

La puesta en marcha de la implementación del proyecto de la CFE muestra sus primeras luces a partir del 2020 con la apertura de la Mesa de Partes Electrónica, este es un servidor en línea de atención a los ciudadanos de los distritos fiscales de Lima, algunos del Noreste y otros pocos del Sur, esta plataforma permite la realización de denunciar en asuntos de violencia contra la mujer y familia, en su sistema se permite al ciudadano o agente policial el asentar la denuncia y anexar elementos de convicción, recientemente se incluyó el apartado de presentación de denuncia en la Fiscalía Provincial Penal para los delitos de robo, hurto, estafa, usurpación y apropiación ilícita, esta implementación forma parte del programa de la CFE y es posible ver una aproximación a la e-justice, desalentadoramente por la implementación reciente de la plataforma y el contexto pandémico es imposible determinar datos estadísticos.

Se quisiera precisar a profundidad sobre las obras de capacitación en el personal para la implementación de este servicio, sin embargo, no existe información de acceso público sobre posibles capacitaciones o convocatorias llevadas a cabo para este programa, sin embargo, se tiene acceso al estudio de preinversión realizado y elevado al MEF.

El programa del MEF (2018) conforme al código 2413075 muestra su proyección de realización total para el año 2024 y presenta deficiencias en los programas de servicios de tanatología en 8 departamentos, interoperabilidad de los servicios del MINJUS, contando con un presupuesto aprobado de S/. 670000000 se propone la modernización de los servicios de justicia penal utilizados en la investigación y con la propuesta al cierre de brechas sectoriales de 28.06.

En el orden de prioridades del programa de inversión se muestra cómo se propone un año para terminar de elaborar los expedientes técnicos del proyecto y estudios de preinversión, en el segundo año se plantea la compra de los equipamientos tecnológicos y el traslado a las sedes respectivas y finalmente del tercer al quinto año el desarrollo del software, capacitaciones y gestiones necesarias para los mismos.

La iniciativa del proyecto electrónico coincide con Carrera (2017) quien propone a los gobiernos electrónicos como el empleo de herramientas adecuadas que instan al impulso de crecimiento nacional garantizando la eficiencia y transparencia frente a los ciudadanos, esta puesta por e-justice brinda perspectivas estratégicas para las intervenciones oportunas bajo la óptica legal.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, por lo que el autor Sánchez (2019), deduce que los datos obtenidos parten de un comportamiento continuo, que desea localizar las derivaciones del escenario donde se está desarrollando en la actualidad, la ocupación al progreso del objetivo de conseguir con prestigio una clase de certidumbre en la averiguación. Además, en el estudio cuantitativo tanto los objetos como las cuestiones de esta no son puntuales puesto que al ser globales permite que sea el origen del mencionado estudio, determina Gutiérrez (2017).

Cabe destacar que, el enfoque cuantitativo debido a que analiza cuadros estadísticos, es decir el análisis es numérico. Asimismo, el contexto geográfico debe de guardar relación con el enfoque del estudio, precisa Feito (2016). Por ello, la variable de un estudio pueden ser medidas y los datos obtenidos ayudarán a resolver las interrogantes, detallan Villasis y Miranda (2016). De manera que, hay una determinación de variables que posee una designación que estará en proporción a la trascendencia del estudio, especifica Carballo (2016). La variable forma parte en el asunto de la indagación, para Arias (2020). Entendiendo que la variable es la capacidad para que las controversias no sean influenciadas en los actos profesionales, determine Aguaded y Valencia (2017).

Tipo de investigación

El mencionado trabajo es básico debido a que buscamos obtener nuevos conocimientos científicos, de nivel descriptivo correlacional, en pocas palabras, simplemente plasmaremos la situación abordada y la vinculación que consta entre estas dos variables: Carpeta Fiscal electrónica y Satisfacción del usuario, dado que la mejora en la implementación del sistema electrónico eleva los niveles de satisfacción de los usuarios.

Según Tamayo (2003) al mencionar que, con relación a la indagación descriptiva, básicamente narra, reconoce, examina e interrelaciona la naturaleza existente y la formación de los fenómenos, así como también posee como finalidad primordial presentar una paráfrasis adecuada del fenómeno de este trabajo.

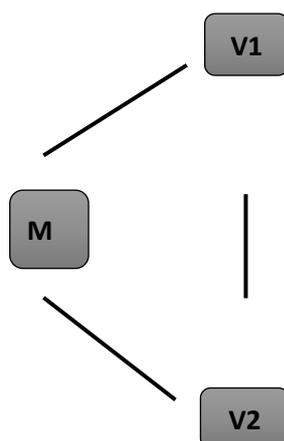
Debido a esto, es importante que después de examinar el objetivo se logre resolver el problema, expone Auris (2017).

Diseño de investigación:

Con respecto al diseño de este estudio, es de tipo no experimental corte transversal y correlacional puesto que no se maniobrará ni será sometido a experimento las variables de la investigación, en otras palabras, se refiere a un análisis donde no realizaremos variantes de manera premeditada la variable independiente, para observar la consecuencia o de la otra variable dependiente, ya que la pesquisa que se efectuará sin manejar determinadamente ambas variables.

Por ello, el diseño es la guía que protege el estudioso para plantear un control en las variables de la pesquisa, señala Mejía (2005).

Gráficamente se muestra de la siguiente manera:



Dónde:

V1: Variable independiente Carpeta Fiscal Electrónica.

V2: Variable dependiente Satisfacción del Usuario.

M: Muestra.

3.2. Variables y Operacionalización: (Ver ANEXO 01)

3.3. Población, muestra y muestreo

La población está compuesta por los 200 Fiscales penales y adjuntos provinciales del Distrito Fiscal de Lima Noroeste.

Asimismo, existe 100 abogados que laboran del Distrito Fiscal de Lima Noroeste y

existen 200 causas penales de usuarios en giro en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste.

En ese sentido, Tamayo (1997), se refiere en relación con la población, precisándola como la totalidad del fenómeno que es un factor de esta investigación al sostener que la unidad de población conserva la peculiaridad habitual que es analizada, originando a la fecha para el estudio.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) la muestra es una porción de la población del cual se recogen los datos, el mismo que debe ser representativo (p. 173).

Para los demás operadores – fiscales, abogados y usuarios – se aplicó la muestra no probabilística, utilizando la técnica del muestreo de la bola de nieve, que quiere decir, que la muestra es tomada gracias a las referencias de los encuestados.

En ese sentido, la muestra que se aplicó fue la siguiente:

45 personas, entre ellos 15 fiscales, 15 abogados patrocinantes y 15 usuarios.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se optó por la técnica de la encuesta en la que utilizamos el cuestionario semi estructurado a escala Likert, por lo cual es fundamental transmitir confianza en los participantes que formarán parte de esta investigación determina Grinnel et al. (2016). Al mismo tiempo, para registrar los datos se empleó instrumentos virtuales o escritos que están organizados, presume Gómez (2016). En los mencionados registros se tuvo que cuidar el orden cronológico, puntualiza Piñeiro (2017). Por lo tanto, se empleó apuntes donde se interpreten los acontecimientos, indica Vargas (2016). Se deben efectuar experimentos para obtener un control de las posibles consecuencias que se derivarían del problema, pormenoriza Zurita et al. (2018). Así pues, trata de una agrupación de interrogantes que intenta resolverlas todas, sostiene Arias (2020). Se tienen que examinar los resultados para no repetir los mismos errores que otros, sustenta la Revista Spanish Accounting Review (2021). En la discusión se deben de manifestar los puntos principales de la averiguación efectuada, expresa la Revista Prisma Social (2021).

3.5. Procedimientos

Para el procedimiento de recolección de data e información, se procedió a efectuar encuestas por un lado a los fiscales penales y por otro lado a los usuarios y sus abogados defensores, lo cual arrojó los cuadros estadísticos que son expuestos en la presente investigación.

Esta información obtenida por las encuestas que fueron procesadas a través del programa SPSS 26, que arrojó cuadros y gráficos estadísticos, los cuales muestran los porcentajes de aprobación de las afirmaciones planteadas.

Tanto los cuadros como los gráficos fueron objeto de interpretación y análisis

3.6. Método de análisis de datos

Fue de la siguiente manera:

- Elaboración de cuestionario.
- Trabajo de campo.
- Análisis de la data obtenida.

3.7. Aspectos Éticos

Con relación al aspecto ético, ha sido guardada en reserva la identificación de los individuos encuestados, las investigaciones logradas se almacenaron según como han sido conseguidas por el software, finalmente, se ha respetado el desempeño de las pautas y medidas establecidas por el APA y las reglas de la UCV.

En vista de los inconvenientes morales, no se mencionan los nombres de los dueños que han comprendido los equipos de la presente indagación.

IV. RESULTADOS

Respecto de la variable

Carpeta fiscal electrónica

Los encuestados son:

15 fiscales

Tabla 1.

Usted considera que el Ministerio Público ha capacitado idóneamente a los fiscales para el manejo de la Carpeta Fiscal Electrónica

Escala de medición	Tipo de encuestado: Fiscales	Total
Totalmente en desacuerdo	1	1
	6,7 %	6,7 %
En desacuerdo	1	1
	6,7 %	6,7 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	6
	40,0 %	40,0 %
De acuerdo	2	2
	13,3 %	13,3 %
Totalmente de acuerdo	5	5
	33,3 %	33,3 %
Total	15	15
	100,0 %	100,0 %

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

De la Tabla 1, se aprecia que los porcentajes acumulados por operadores jurídicos que se encuentra en una postura favorable a la afirmación.

Los resultados reflejan que los fiscales, que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en la presente tabla.

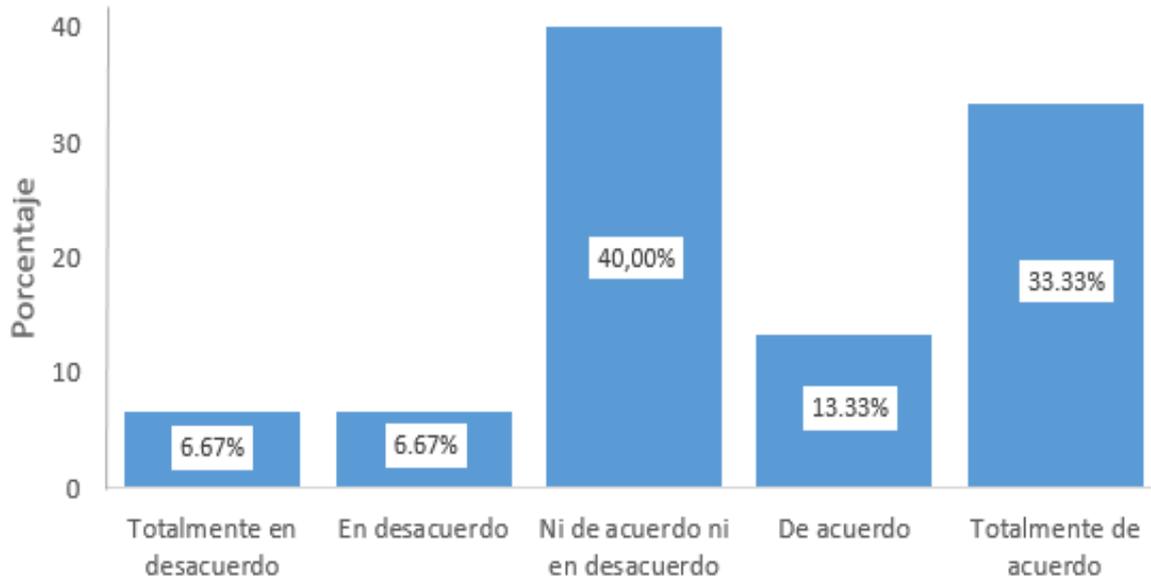


Figura 1. Usted considera que el Ministerio Público ha capacitado idóneamente a los fiscales para el manejo de la Carpeta Fiscal Electrónica

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis:

En la figura 1, se puede observar que los porcentajes recolectados por los operadores jurídicos son los siguientes:

El 33,33 % se encuentran totalmente de acuerdo, 13,33 % se encuentran de acuerdo, 40 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6,67 % están en desacuerdo y 6,67 % se encuentran totalmente en desacuerdo.

Los resultados reflejan que los fiscales, que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en el presente gráfico de porcentajes acumulados.

Tabla 2.

Usted considera que el Ministerio Público cuenta con un software seguro para el manejo de la Carpeta Fiscal Electrónica

Escala de medición	Tipo de encuestado: Fiscales	Total
Totalmente en desacuerdo	1 6,7 %	1 6,7 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 26,7 %	4 26,7 %
De acuerdo	5 33,3 %	5 33,3 %
Totalmente de acuerdo	5 33,3 %	5 33,3 %
Total	15 100,0 %	15 100,0 %

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

De la Tabla 2, se aprecia que los porcentajes acumulados por operadores jurídicos se encuentran en una postura favorable a la afirmación.

Los resultados reflejan que los fiscales, que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en la presente tabla.

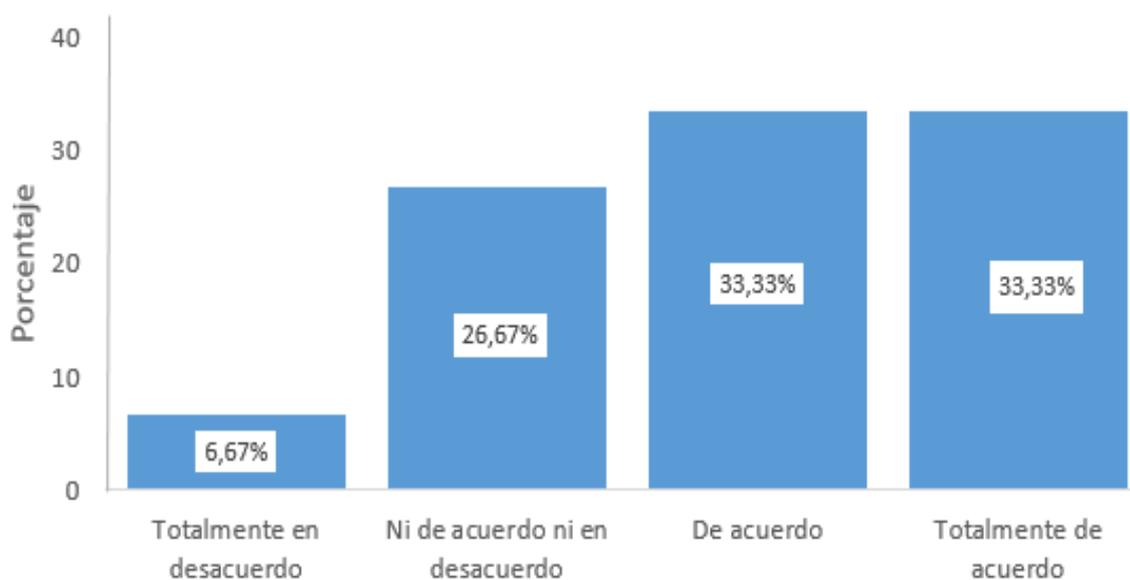


Figura 2. Usted considera que el Ministerio Público cuenta con un software seguro para el manejo de la Carpeta Fiscal Electrónica.

Fuente: Elaboración Propia

Análisis:

En la figura 2, se tiene que visualizar que los porcentajes almacenados por operadores jurídicos son los siguientes:

El 33,33 % se encuentran totalmente de acuerdo, 33,33 % se encuentran de acuerdo, 26,67 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y 6,67 % se encuentran totalmente en desacuerdo.

Los resultados reflejan que los encuestados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en el presente gráfico de porcentajes acumulados.

Tabla 3.

Usted considera que Ministerio Público debe contar con una plataforma virtual segura para el manejo de la Carpeta Fiscal Electrónica.

Escala de medición	Tipo de encuestado: Fiscales	Total
Totalmente en desacuerdo	2	2
	13,3 %	13,3 %
En desacuerdo	1	1
	6,7 %	6,7 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3
	20,0 %	20,0 %
De acuerdo	3	3
	20,0 %	20,0 %
Totalmente de acuerdo	6	6
	40,0 %	40,0 %
Total	15	15
	100,0 %	100,0 %

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

De la Tabla 3, se aprecia que los porcentajes acumulados por operadores jurídicos que se encuentra en una postura favorable a la afirmación.

Los resultados reflejan que tanto los fiscales que fueron las unidades de análisis muestran una postura favorable con la afirmación planteada en la presente tabla.

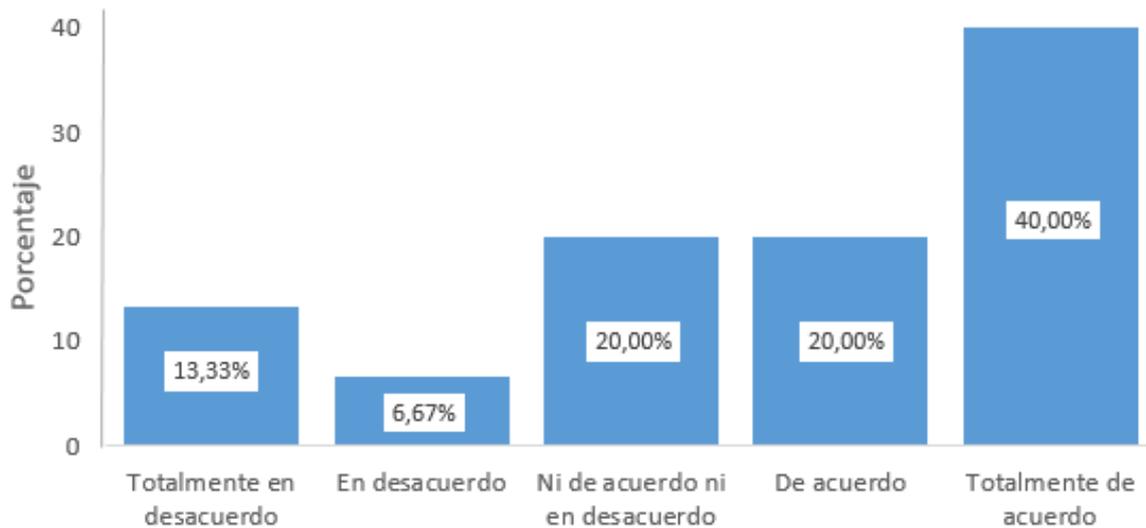


Figura 3. Usted considera que Ministerio Público debe contar con una plataforma virtual segura para el manejo de la Carpeta Fiscal Electrónica

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis:

En la figura 3, se debe de estimar que los porcentajes encontrados por operadores jurídicos son los siguientes:

El 40 % se encuentran totalmente de acuerdo, 20 % se encuentran de acuerdo, 20 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6,67 % están en desacuerdo y 13,33 % se encuentran totalmente en desacuerdo.

Los resultados reflejan que los encuestados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en el presente gráfico de porcentajes acumulados.

Tabla 4.

Usted considera que el Ministerio Público debe contar con sistemas que no permiten la alterabilidad de la Carpeta Fiscal Electrónica.

Escala de medición	Tipo de encuestado: Fiscales	Total
Totalmente en desacuerdo	1 6,7 %	1 6,7 %
En desacuerdo	1 6,7 %	1 6,7 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5 33,3 %	5 33,3 %
De acuerdo	4 26,7 %	4 26,7 %
Totalmente de acuerdo	4 26,7 %	4 26,7 %
Total	15 100,0 %	15 100,0 %

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

De la Tabla 4, se aprecia que los porcentajes acumulados por operadores jurídicos se encuentra en una postura ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Los resultados reflejan que tanto los fiscales que fueron las unidades de análisis muestran una postura indiferente en la presente tabla.

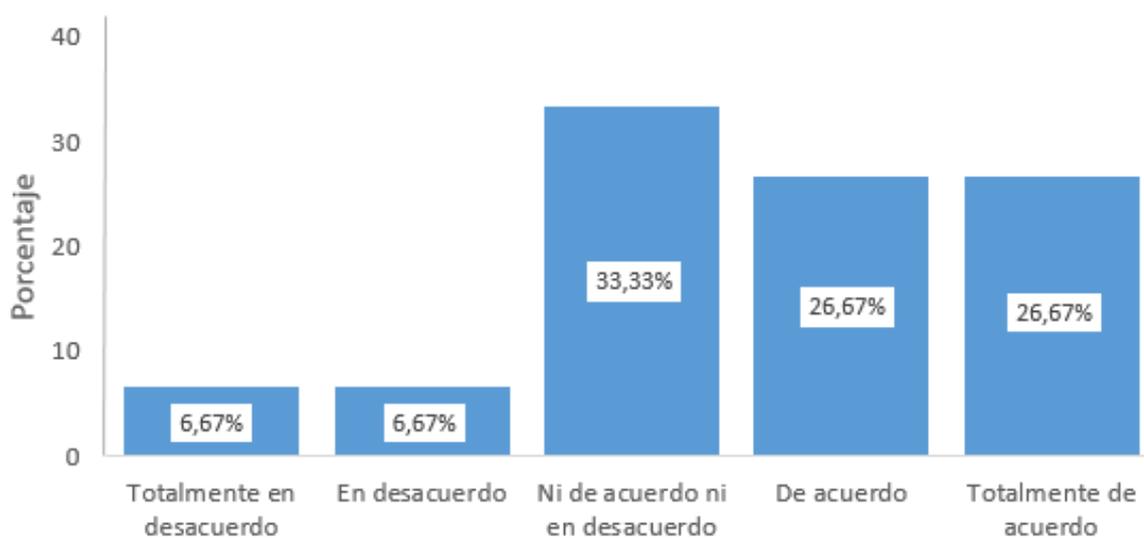


Figura 4. Usted considera que el Ministerio Público debe contar con sistemas que no permiten la alterabilidad de la Carpeta Fiscal Electrónica

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis:

En la figura 4, se considera que los porcentajes recogidos por operadores jurídicos son los siguientes:

El 27,67 % se encuentran totalmente de acuerdo, el 27,67 % se encuentra de acuerdo, 33,33 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6,67 % están en desacuerdo, y 6,67 % se encuentran totalmente en desacuerdo.

Los resultados reflejan que los encuestados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura indiferente con la afirmación planteada en el presente gráfico de porcentajes acumulados.

Tabla 5.

Usted considera que el Ministerio Público cuenta con un sistema que le permite brindar la integridad de la información en la Carpeta Fiscal Electrónica

Escala de medición	Tipo de encuestado: Fiscales	Total
Totalmente en desacuerdo	2	2
	13,3 %	13,3 %
En desacuerdo	1	1
	6,7 %	6,7 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	2
	13,3 %	13,3 %
De acuerdo	4	4
	26,7 %	26,7 %
Totalmente de acuerdo	6	6
	40,0 %	40,0 %
Total	15	15
	100,0 %	100,0 %

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

De la Tabla 5, se aprecia que los porcentajes acumulados por operadores jurídicos se encuentra en una postura favorable a la afirmación.

Los resultados reflejan que tanto los fiscales que fueron las unidades de análisis muestran una postura favorable con la afirmación planteada en la presente tabla.

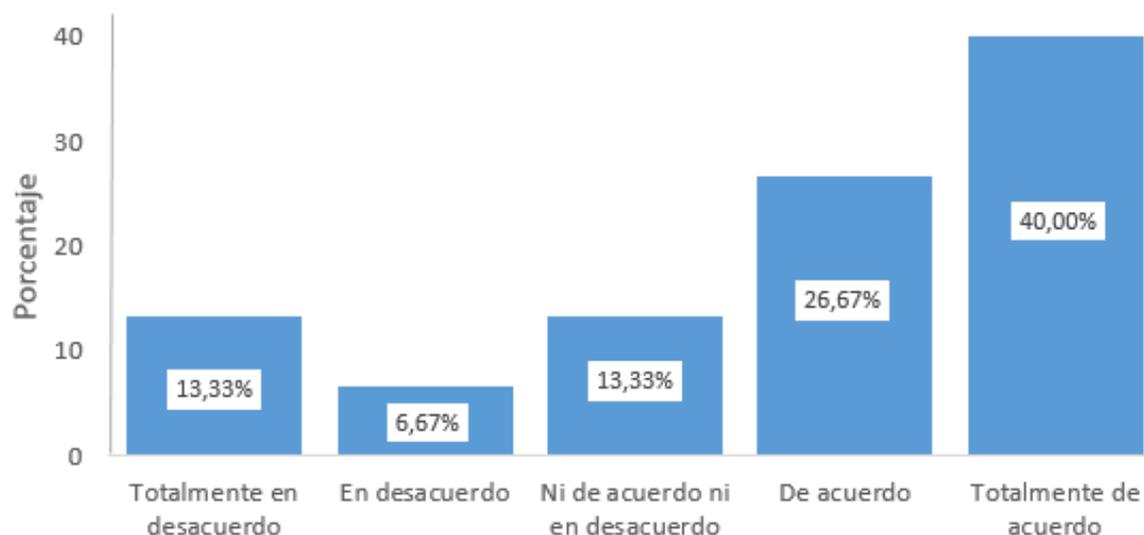


Figura 5. Usted considera que el Ministerio Público cuenta con un sistema que le permite brindar la integridad de la información en la Carpeta Fiscal Electrónica

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis:

En la figura 5, se logra apreciar que los porcentajes reunidos por operadores jurídicos son los siguientes:

El 40 % se encuentran totalmente de acuerdo, 26,67 % se encuentran de acuerdo, 13,33 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 6.67% están en desacuerdo, 13,33 % se encuentran totalmente en desacuerdo.

Los resultados reflejan que los encuestados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en el presente gráfico de porcentajes acumulados.

Respecto de la variable:

Satisfacción del usuario

Los encuestados son:

15 Usuarios

15 Abogados litigantes.

TOTAL

30 encuestados.

Tabla 6.

El uso de la Carpeta Fiscal Electrónica le permite conocer el estado del proceso

Escala de medición	Tipo de encuestado:		Total
	Usuario	Abogado	
Totalmente en desacuerdo	0 0,0 %	5 33,3 %	5 16,7 %
En desacuerdo	2 13,3 %	2 13,3 %	4 13,3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 26,7 %	1 6,7 %	5 16,7 %
De acuerdo	2 13,3 %	4 26,7 %	6 20,0 %
Totalmente de acuerdo	7 46,7 %	3 20,0 %	10 33,3 %
Total	15 100,0 %	15 100,0 %	30 100,0 %

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

De la Tabla 6, se aprecia que los porcentajes acumulados por operadores jurídicos se encuentran en una postura favorable a la afirmación, siendo los resultados los siguientes:

El 46.7% son usuarios, 20% son abogados. Los resultados reflejan que tanto los usuarios como los abogados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en la presente tabla.

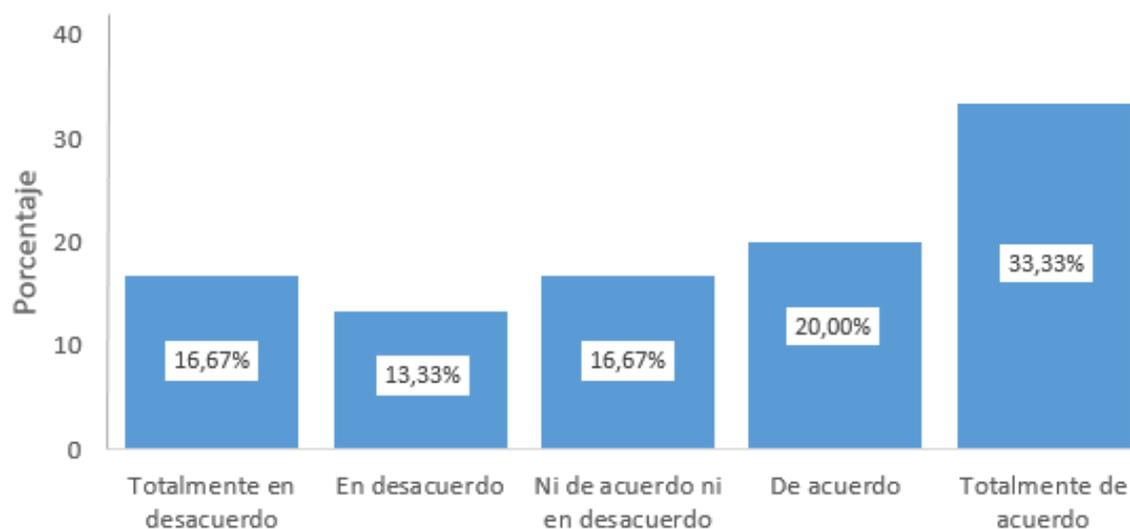


Figura 6. El uso de la Carpeta Fiscal Electrónica le permite conocer el estado del proceso.

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis:

En la figura 6, se ha podido valorar que los porcentajes reunidos por operadores jurídicos son los siguientes:

El 33,33 % se encuentran totalmente de acuerdo, 20 % se encuentran de acuerdo, 16,67 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13,33 % están en desacuerdo y 16,67 % se encuentran totalmente en desacuerdo.

Los resultados reflejan que los encuestados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en el presente gráfico de porcentajes acumulados.

Tabla 7.

El uso de la Carpeta Fiscal Electrónica le permite ubicar el expediente

Escala de medición	Tipo de encuestado:		Total
	Usuario	Abogado	
Totalmente en desacuerdo	0 0,0 %	2 33,3 %	2 6,7 %
En desacuerdo	1 6,7 %	3 20,0 %	4 13,3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 26,7 %	1 6,7 %	5 16,7 %
De acuerdo	5 33,3 %	2 13,3 %	7 23,3 %
Totalmente de acuerdo	5 33,3 %	7 46,7 %	12 40,0 %
Total	15 100,0 %	15 100,0 %	30 100,0 %

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

De la Tabla 7, se aprecia que los porcentajes acumulados por operadores jurídicos que se encuentra en una postura favorable a la afirmación, siendo los resultados los siguientes:

El 33.3% son usuarios y 46.7% son abogados.

Los resultados reflejan que tanto los usuarios como los abogados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en la presente tabla.

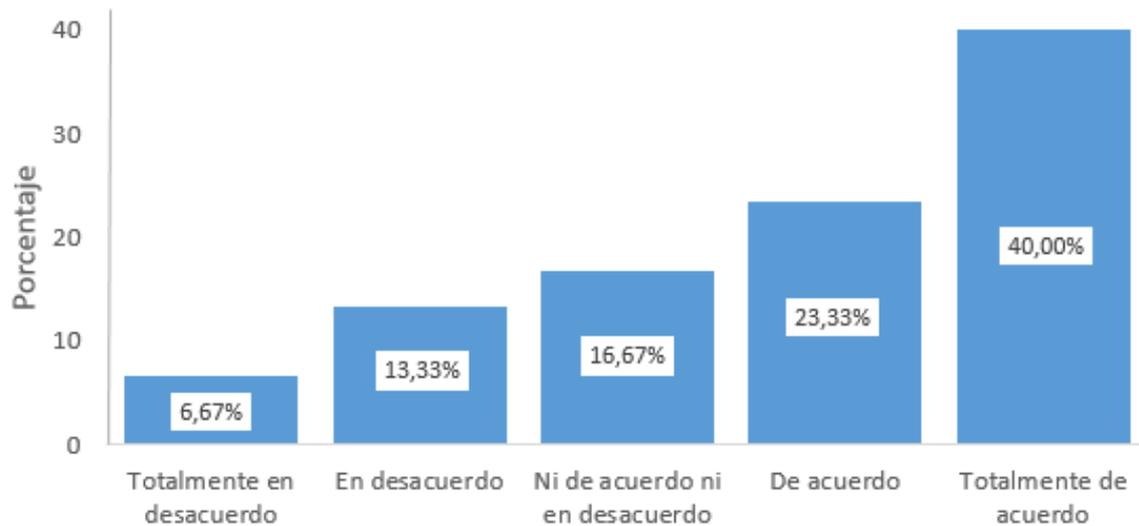


Figura 7. El uso de la Carpeta Fiscal Electrónica le permite ubicar el expediente

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis:

En la figura 7, se ha podido evaluar que los porcentajes reservados por operadores jurídicos son los siguientes:

El 40 % se encuentran totalmente de acuerdo, 23,33 % se encuentran de acuerdo, 16,67 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13, 33% están en desacuerdo, 6,67 % se encuentran totalmente en desacuerdo.

Los resultados reflejan que los encuestados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en el presente gráfico de porcentajes acumulados.

Tabla 8.

El uso de la Carpeta Fiscal Electrónica le permite verificar los plazos de la investigación

Escala de medición	Tipo de encuestado:		Total
	Usuario	Abogado	
Totalmente en desacuerdo	0	3	3
	0,0 %	20,0 %	10,0 %
En desacuerdo	2	2	4
	13,3 %	13,3 %	13,3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	2	5
	26,7 %	6,7 %	16,7 %
De acuerdo	3	5	8
	20,0 %	33,3 %	26,7 %
Totalmente de acuerdo	5	7	12
	46,7 %	20,0 %	33,3 %
Total	15	15	30
	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

De la Tabla 8, se aprecia que los porcentajes acumulados por operadores jurídicos se encuentran en una postura favorable a la afirmación, siendo los resultados los siguientes:

El 46.67% son usuarios y 20% son abogados.

Los resultados reflejan que tanto los usuarios como los abogados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en la presente tabla.

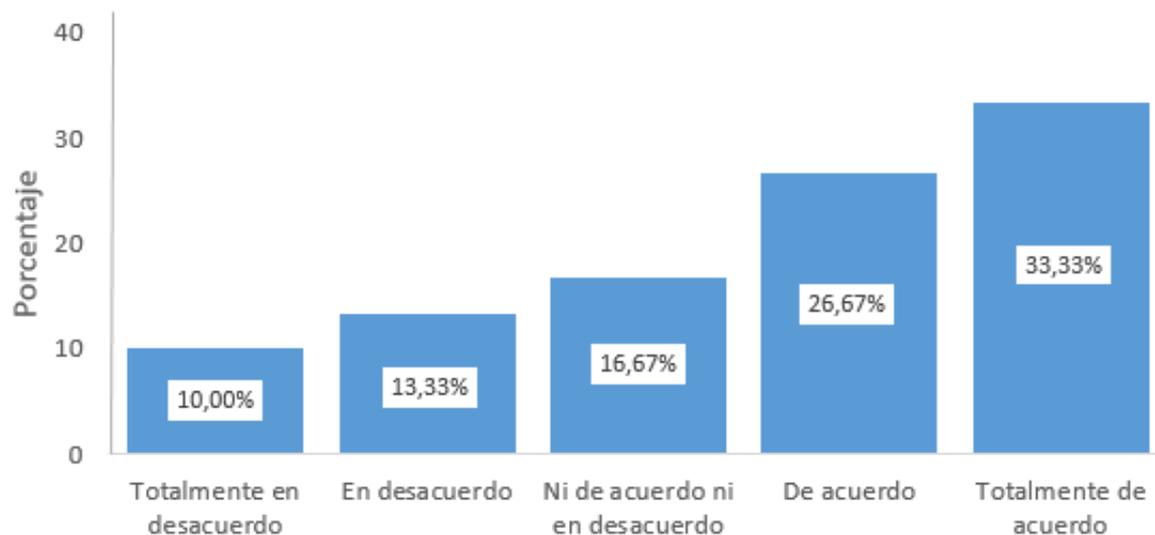


Figura 8. El uso de la Carpeta Fiscal Electrónica le permite verificar los plazos de la investigación

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis:

En la figura 8, se debe de suponer que los porcentajes recaudados por operadores jurídicos son los siguientes:

El 33,33 % se encuentran totalmente de acuerdo, 26,67 % se encuentran de acuerdo, 16,67 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13,33 % están en desacuerdo, y 10 % se encuentran totalmente en desacuerdo.

Los resultados reflejan que los encuestados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en el presente gráfico de porcentajes acumulados.

Tabla 9.

Como abogado patrocinante y/o usuario ha tenido acceso a la Carpeta Fiscal Electrónica de la fiscalía penal

Escala de medición	Tipo de encuestado:		Total
	Usuario	Abogado	
Totalmente en desacuerdo	0	2	2
	0,0 %	13,3 %	6,7 %
En desacuerdo	2	2	4
	13,3 %	13,3 %	13,3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3	6
	20,0 %	20,0 %	20,0 %
De acuerdo	5	3	8
	33,3 %	20,0 %	26,7 %
Totalmente de acuerdo	5	5	10
	33,3 %	33,3 %	33,3 %
Total	15	15	30
	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

De la Tabla 9, se aprecia que los porcentajes acumulados por operadores jurídicos que se encuentra en una postura favorable a la afirmación, siendo los resultados los siguientes:

El 33.33% son usuarios y 33.33% son abogados.

Los resultados reflejan que tanto los usuarios como los abogados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en la presente tabla.

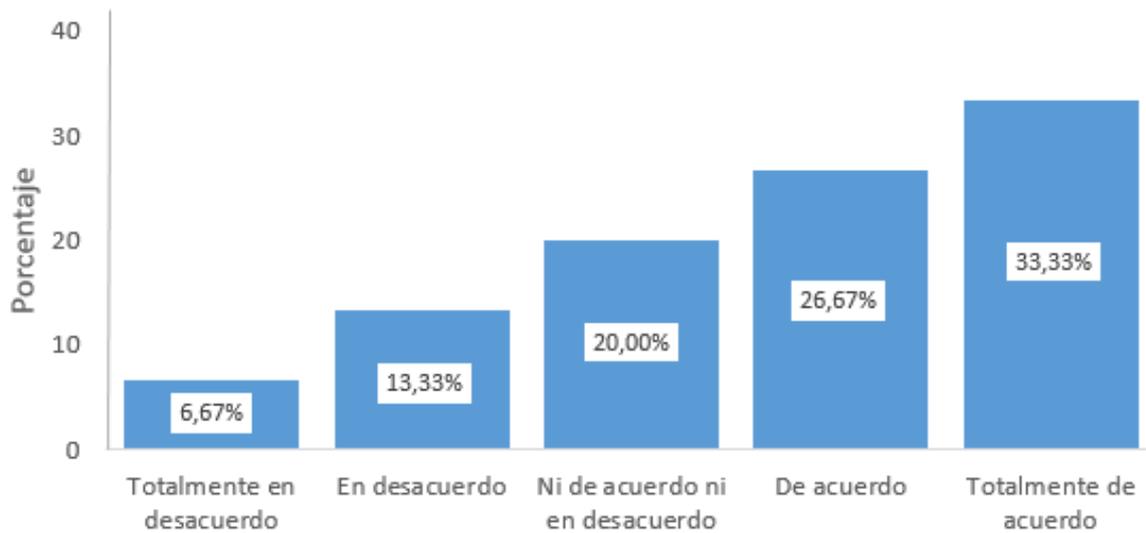


Figura 9. Como abogado patrocinante y/o usuario ha tenido acceso a la Carpeta Fiscal Electrónica de la fiscalía penal

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis:

En la figura 9, se puede localizar que los porcentajes de recolección por operadores jurídicos son los siguientes:

El 33,33 % se encuentran de totalmente de acuerdo, 26,67 % se encuentran de acuerdo, 20 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13,33 % están en desacuerdo, y 6,67 % se encuentran totalmente en desacuerdo.

Los resultados reflejan que los encuestados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en el presente gráfico de porcentajes acumulados.

Tabla 10.

Como abogado patrocinante y/o usuario se encuentra conforme con el acceso a la Carpeta Fiscal Electrónica de la fiscalía penal

Escala de medición	Tipo de encuestado:		Total
	Usuario	Abogado	
Totalmente en desacuerdo	1	3	4
	6,7 %	20,0 %	13,3 %
En desacuerdo	3	1	4
	20,0 %	6,7 %	13,3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	4	6
	13,3 %	26,7 %	20,0 %
De acuerdo	5	2	7
	33,3 %	13,3 %	23,3 %
Totalmente de acuerdo	4	5	9
	26,7 %	33,3 %	30,0 %
Total	15	15	30
	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

De la Tabla 10, se aprecia que los porcentajes acumulados por operadores jurídicos que se encuentra en una postura favorable a la afirmación, siendo los resultados los siguientes:

El 26.7% son usuarios y 33.3% son abogados.

Los resultados reflejan que tanto los usuarios como los abogados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en la presente tabla.

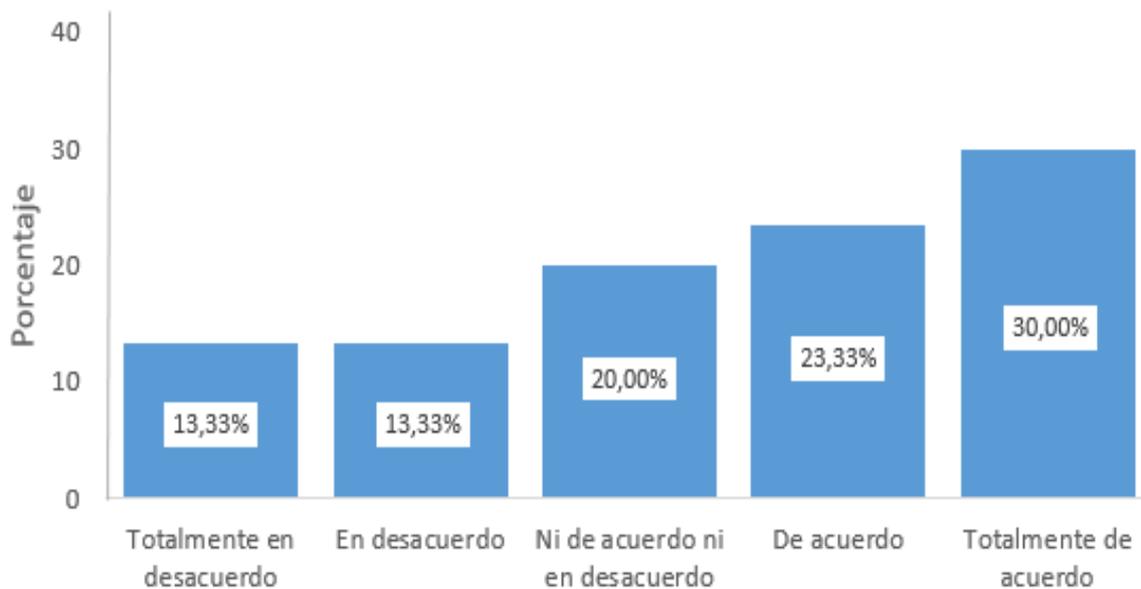


Figura 10. Como abogado patrocinante y/o usuario se encuentra conforme con el acceso a la Carpeta Fiscal Electrónica de la fiscalía penal

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis:

En la figura 10, se debe de precisar que los presentes porcentajes por operadores jurídicos son los siguientes:

El 30 % se encuentran totalmente de acuerdo, 23,33 % se encuentran de acuerdo, 20 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13,33 % están en desacuerdo, y 13,33 % se encuentran totalmente en desacuerdo.

Los resultados reflejan que los encuestados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en el presente gráfico de porcentajes acumulados.

Tabla 11.

Ha podido verificar el resultado final del proceso en el uso de la Carpeta Fiscal Electrónica

Escala de medición	Tipo de encuestado:		Total
	Usuario	Abogado	
Totalmente en desacuerdo	2	1	3
	13,3 %	6,7 %	10,0 %
En desacuerdo	4	0	4
	26,7 %	0,0 %	13,3 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	1	4
	20,0 %	6,7 %	13,3 %
De acuerdo	4	10	14
	26,7 %	66,7 %	46,7 %
Totalmente de acuerdo	2	3	5
	26,7 %	33,3 %	16,7 %
Total	15	15	30
	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

De la Tabla 11. Se aprecia que los porcentajes acumulados por operadores jurídicos que se encuentra en una postura favorable a la afirmación, siendo los resultados los siguientes:

El 13.3% son usuarios y 20% son abogados.

Los resultados reflejan que tanto los usuarios como los abogados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en la presente tabla.

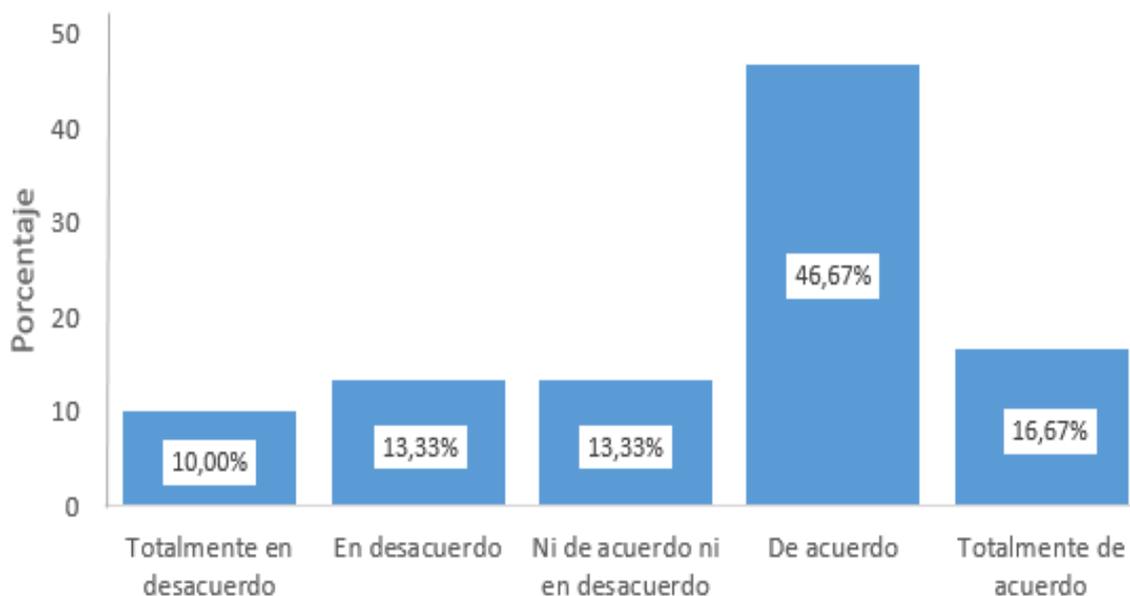


Figura 11. Ha podido verificar el resultado final del proceso en el uso de la Carpeta Fiscal Electrónica

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis:

En la figura 11, se plantea que en los mencionados porcentajes por operadores jurídicos son los siguientes:

El 16,67 % se encuentran de totalmente de acuerdo, 46,67 % se encuentran de acuerdo, 13,33 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13,33 % están en desacuerdo y 10 % se encuentran totalmente en desacuerdo.

Los resultados reflejan que los encuestados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en el presente gráfico de porcentajes acumulados.

Tabla 12.

Ha podido conocer el sentido de la sentencia en el uso de la Carpeta Fiscal Electrónica

Escala de medición	Tipo de encuestado:		Total
	Usuario	Abogado	
Totalmente en desacuerdo	3	3	6
	20,0 %	20,0 %	20,0 %
En desacuerdo	2	1	3
	13,3 %	6,7 %	10,0 %
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	3	7
	26,7 %	20,0 %	23,3 %
De acuerdo	5	5	10
	33,3 %	33,3 %	33,3 %
Totalmente de acuerdo	1	3	4
	6,7 %	20,0 %	13,3 %
Total	15	15	30
	100,0 %	100,0 %	100,0 %

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación:

De la Tabla 12, se aprecia que los porcentajes acumulados por operadores jurídicos que se encuentra en una postura favorable a la afirmación, siendo los resultados los siguientes:

El 6.7% son usuarios y 20% son abogados.

Los resultados reflejan que tanto los usuarios como los abogados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en la presente tabla.

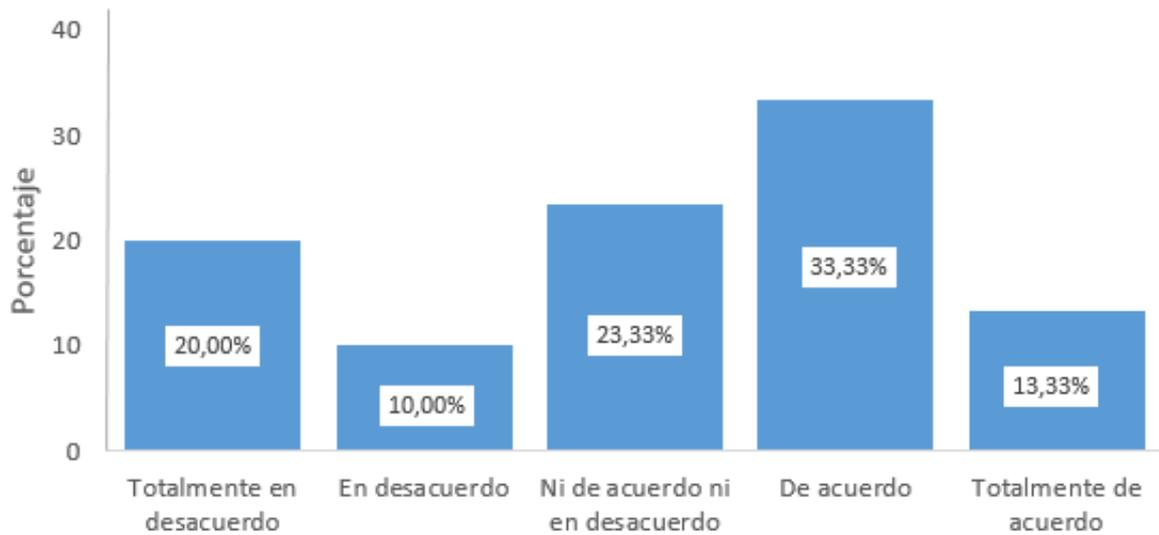


Figura 12. Ha podido conocer el sentido de la sentencia en el uso de la Carpeta Fiscal Electrónica

Fuente: Elaboración Propia.

Análisis:

En la figura 12, se debe tener en consideración que los porcentajes determinados por operadores jurídicos son los siguientes:

El 13,33 % se encuentran de totalmente de acuerdo, 33,33 % se encuentran de acuerdo, 23,33 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10 % están en desacuerdo y 20 % se encuentran totalmente en desacuerdo.

Los resultados reflejan que los encuestados que fueron las unidades de análisis, muestran una postura favorable con la afirmación planteada en el presente gráfico de porcentajes acumulados.

Contrastación de Hipótesis Principal

Para corroborar lo expuesto se realizó la prueba del Chi cuadrado

Contrastación de primera Hipótesis específica

Hipótesis 1

La incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en la transparencia del proceso al poner en conocimiento del estado de la causa al usuario, en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste

Hipótesis Nula

Ho

La incorporación de las Carpeta Fiscal Electrónica **NO** influye positivamente en la transparencia del proceso al poner en conocimiento del estado de la causa al usuario, en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste

Nivel de significación

A. 0,05 (con 95% de confianza)

Estadístico de prueba

R de CH2

Donde

$$\chi_{calc}^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

f_0 : Frecuencia del valor observado.

f_e : Frecuencia del valor esperado.

Resultados

Tabla 13.

Prueba de chi-cuadrado Primera Hipótesis Específica

	Valor	df	Sig. Monte Carlo (bilateral)				Sig. Monte Carlo unilateral)		
			Significación asintótica (bilateral)	Significación	Limite inferior	Limite superior	Significación	Limite inferior	Limite superior
Chi cuadrado de Pearson	10,800 ^a	9	,029	,500 ^b	,321	,679			
Razón de verosimilitud	14,037	9	,121	,500 ^b	,321	,679			
Prueba exacta de Fisher	10,111			,500 ^b	,321	,679			
Asociación lineal por lineal	3,795 ^c	1	,051	,100 ^b	,000	,207	0,67 ^b	,000	,156
N de casos válidos	30								

a. 20 casillas (100,0 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,50.

b. Se basa en 30 tablas de muestras con una semilla de inicio 726961337.

c. El estadístico estandarizado es -1,948.

Toma de decisión

Con respecto a la aplicación del estadístico de prueba de R de Ch 2 el resultado de correlación se plantea que el valor es 10,800 y la significación asintótica bilateral es ,029.

Para rechazar la hipótesis nula, la significación asintótica bilateral debe ser menor a 0,5, siendo en este caso que el resultado fue ,029 para lo cual se rechaza la hipótesis nula.

Con lo que se comprueba la hipótesis, es decir “La incorporación de las Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en la transparencia del proceso al poner en conocimiento del estado de la causa al usuario, en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste”.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Hipótesis 2

La incorporación de las Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en el acceso al usuario al ser un instrumento digital de fácil manejo, en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste

Hipótesis Nula

Ho

La incorporación de las Carpeta Fiscal Electrónica NO influye positivamente en el acceso al usuario al ser un instrumento digital de fácil manejo, en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste

Nivel de significación

A= 0,05 (con 95% de confianza)

Estadístico de prueba

R de CH2

Dónde

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

f_0 : Frecuencia del valor observado.

f_e : Frecuencia del valor esperado.

Tabla 14.

Prueba de chi-cuadrado Segunda Hipótesis Específica

	Valor	df	Sig. Monte Carlo (bilateral)				Sig. Monte Carlo unilateral		
			Significación asintótica (bilateral)	Significación	Límite inferior	Límite superior	Significación	Límite inferior	Límite superior
Chi cuadrado de Pearson	6,800 ^a	6	,034	,467 ^b	,288	,645			
Razón de verosimilitud	7,951	6	,242	,467 ^b	,288	,645			
Prueba exacta de Fisher	6,496			,433 ^b	,256	,611			
Asociación lineal por lineal	,707 ^c	1	,400	,533 ^b	,355	,712	,200 ^b	,057	,343
N de casos válidos	30								

a. 14 casillas (100,0 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,00.

b. Se basa en 30 tablas de muestras con una semilla de inicio 126474071.

c. El estadístico estandarizado es -841.

Toma de decisión

En cuanto a la aplicación del estadístico de prueba de R de Ch 2 el resultado de correlación se plasma que el valor es 6,800 y la significación asintótica bilateral es ,034.

Para rechazar la hipótesis nula, la significación asintótica bilateral debe ser menor a 0,5, siendo en este caso que el resultado fue ,034 por lo cual se rechaza la hipótesis nula.

Con lo que se comprueba la hipótesis, es decir “La incorporación de las Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en el acceso al usuario al ser un instrumento digital de fácil manejo, en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste”

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Hipótesis 3

La incorporación de las Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en la información pública, dado que se puede verificar los resultados de la causa al usuario en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste.

Hipótesis Nula

Ho

La incorporación de las Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en la información pública, dado que se puede verificar los resultados de la causa al usuario en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste.

Nivel de significación

A= 0,05 (con 95% de confianza)

Estadístico de prueba

R de CH2

Donde

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

f_0 : Frecuencia del valor observado.

f_e : Frecuencia del valor esperado.

Tabla 15.

Prueba de chi-cuadrado Tercera Hipótesis Específica

	Valor	df	Sig. Monte Carlo (bilateral)				Sig. Monte Carlo unilateral)		
			Significación asintótica (bilateral)	Significación	Intervalo de confianza al 95 %		Significación	Intervalo de confianza al 95 %	
					Límite inferior	Límite superior	Límite inferior	Límite superior	
Chi cuadrado de Pearson	8,943 ^a	8	,0347	,367 ^b	,165	,575			
Razón de verosimilitud	10,527	8	,230	,367 ^b	,225	,575			
Prueba exacta de Fisher	8,740			,333 ^b	,2165	,502			
Asociación lineal por lineal	2,740 ^c	1	,0.98	,133 ^b	,012	,255	,0.67 ^b	,057 ,016	
N de casos válidos	30								

a. 18 casillas (100,0 %) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 5,00.

b. Se basa en 30 tablas de muestras con una semilla de inicio 20000.

c. El estadístico estandarizado es 1,65

Toma de decisión

Con relación a la aplicación del estadístico de prueba de R de Ch 2 el resultado de correlación se demuestra que el valor es 8,934 y la significación asintótica bilateral es ,0347.

Para rechazar la hipótesis nula, la significación asintótica bilateral debe ser menor a 0,5, siendo en este caso que el resultado fue ,0347 por lo que se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En este punto nos vamos a referir a la discusión de resultados con otras investigaciones efectuadas anteriormente y que han sido señaladas en el presente trabajo, así como las bases teóricas abordadas en dicho capítulo en relación a los objetivos propuestos en nuestra investigación.

En relación al primer objetivo específico, se demuestra que la incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en la transparencia del proceso al poner en conocimiento el estado de la causa al usuario, en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, donde el 45% de los encuestados respaldaron la referida afirmación, debemos precisar que estos resultados, guardan relación con la investigación como Tello (2019) que señala que el sistema de Carpetas electrónicas presenta un uso obligatorio y único en administraciones extranjeras debido a los beneficios que otorga en relación a las políticas de resguardo de información, operación y seguimiento a los tramites como la posibilidad de consulta remota tanto para los administradores como las partes, sobre la misma se extiende un sistema complejo no limita a recepcionar o enviar información, si no, realizar un historial de consultas y copia de la geolocalización donde se realiza a fin de garantizar la protección de los datos, el sistema de notificaciones electrónico se convierte en un espacio de comunicación rápida y eficiente dejando a un lado la complejidad de perdida de notificaciones en los correos electrónicos convencionales, la solicitud de información resulta realmente eficiente en cuestión de tiempo.

Los resultados se sustentan como fuente teórica en Goyzueta (2016) quien señala que la carpeta fiscal responde a una herramienta determinante en el proceso, encargada de realizar memoria escrita sobre las actuaciones, es posible coincidir con el derecho administrativo al presentarla como parte de la cultura organizacional. Es por ello que se destaca la labor de la custodia en sede judicial por personal administrativo en vistas de evitar la manipulación de la información, conservación de los actos y garantizar el acceso por igual a las partes inversas en el proceso, estas responden a inventarios de responsabilidad y seguridad que dificultan la perdida como modificación de la información con fines no legales, sin embargo, es posible configurar escenarios de traslado, estos son de responsabilidad fiscal quien se verá adherido a la supervisión del asistente de

archivo, es necesario precisar como el traslado se registrará y gravará cada actuación realizada sobre la misma, se constata el foliado como el registro de fechas y firmas para posteriormente ser devuelta.

Los resultados también revelan que toda la implementación de las carpetas fiscales permite la consulta el contenido de la misma es inalterable por la versión electrónica y para la inclusión de información se responde a un proceso de evaluación previa y comunicación donde las partes mantengan conocimiento de la inclusión documentaria, como medida oportuna las copias de seguridad se pueden mantener en versiones virtuales sin conexión a internet a fin de evitar los intentos de vulneración sistemáticos. En ese sentido, la Carpeta Fiscal Electrónica es como se debe referenciar obligatoriamente a las condiciones que debe cumplir un sistema de desarrollo de esta magnitud, por tanto, estos criterios deberán incorporarse en los sistemas electrónicos, sobre los mismos pueden presentarse trabas en relación a la integridad, sin embargo, manteniendo un conocimiento en sistema de redes, los sistemas informáticos bien idealizados plantean realizar backups en determinados horarios donde se cierran los servidores y se realiza una copia de la información en un sistema no conectado a internet como seguridad donde en un supuesto ataque por redes se pierda o inutilice la información, esta podrá ser recuperada de la copia de seguridad con pérdida alguna.

Con relación al segundo objetivo específico, se demuestra que la incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en el acceso al usuario al ser un instrumento digital de fácil manejo en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, habiendo obtenido un respaldo de los encuestados en un (53.3%).

Los resultados también guardan relación con las investigaciones realizada por Patrón (2018) en su investigación sostiene que en los procesos administrativos se encuentran algunas sedes que ya emplean expedientes digitales y esto permite agilizar los procedimientos que permiten presentar resolución en periodos de 45 días hábiles, sin embargo, estas facultades y regulaciones especiales no se encuentran en la Ley del Procedimiento Administrativo General, en este sentido es necesario en el aparato administrativo normar los medios electrónicos para que encuentre un respaldo legal taxativo en la normativa general, en relación a los conflictos se mencionan los expedientes como a pesar de encontrarse virtualizado,

el acceso a consulta por parte del administrado requiere obligatoriamente la solicitud física y esta suele tardar en cuanto a respuesta, no produce afectación en el tiempo de elevar respuesta y consulta siendo perjudicial para los tiempos administrativos llegando a perder los plazos para obrar, es posible mencionar como generalmente el apartado de los procedimientos administrativos no se encuentran muy desarrollados en la transparencia ni al permitirnos conocer la información, en ese sentido se propone una Plataforma Digital Integrada Estatal que sirva como base de datos y acceso a notificaciones como expedientes de todos los procesos relacionados al administrado a fin de mantener un único buzón de notificación y medir correctamente los plazos desde la apertura de las notificaciones o consulta.

Los resultados también guardan armonía con lo referido por San-Levia (2018) quien recomienda la reestructuración de las entidades judiciales puesto que en vía de gestión de los expedientes encuentra más de 30 deficiencias en común entre las latinoamericanas relacionadas estrechamente con su planificación, gestión y aptitud interna, en vista de este cambio propone mantener un plan de acción urgente, a corto plazo propone dotar a las sedes con la unidad de control interno administrativo a fin de verificar un cumplimiento de roles y funciones para determinar riesgos, capacitar al personal y contratar especialistas en la materia como respuesta a la falta de personal idóneo en el puesto y que genera una respuesta deficiente en los procedimientos, para garantizar un cumplimiento de esto se debe realizar la Guía de Exigencias de Capacitación Personal que proponga perfiles mínimos y básicos para ocupar determinados puestos a fin de priorizar la eficiencia en la gestión.

Estos resultados tienen como fuente teórica en Jacquín (2020) que sostiene que presenta como la incorporación de una Carpeta Electrónica al servicio de la ciudadanía puede presentar beneficios en torno a la eficiencia de la gestión pública, para ello desarrolla el tratamiento puesto en marcha en los países europeos y determina como los medios digitales se convierten en soluciones a inexactitudes de consignas físicas sobre documentación o que ponen en juego la legalidad de estos.

En relación con el tercer objetivo específico, se demuestra que la incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en la información pública, debido que ha tenido respaldo empírico en un 63% de encuestados.

Este resultado también guarda relación con las investigaciones de Aljafari (2019) en su artículo de investigación como las TIC adquieren una principal relevancia en los países de tercer mundo y son el eje principal en las administraciones de justicia en los países desarrollados donde los sistemas informáticos tienen un acceso rápido a los expedientes de adquisición, revisión sobre corrupción, transparencia y atención. Se plantea como a modo piloto se debe incentivar las adquisiciones mediante forma electrónica, sobre estos virtualizar los proyectos en conjunto a sus carpetas de estudios técnicos tanto en el acceso y plazos como convicción.

Las fuentes teóricas también coinciden con lo afirmado, porque tiene como fuente teórica a Cerdá (2017) quien señala la estrecha relación de estos con el indicador de seguridad de software, para ello menciona como la materia fundamental perseguida se proyecta a la adhesión de las tecnologías al proceso y comunicación del apartado legal, en concordancia con las consignas de mejorar el servicio, dotar de agilidad, eficacia y menor costo, es necesario promover la actuación y recepción de información por medios telemáticos, priorizando de este modo la independencia sobre los medios físicos y restando los contratiempos para las actuaciones, es así como en consulta a la administración tributaria quien ya emplea estos métodos para la contabilidad y notificaciones, mencionan que existe una eficiencia resaltante con la ausencia del papel en razón al tiempo y mejora significativamente las actuaciones procesales en la administración, viéndose ya comprobado es como se insta extender el sistema al poder judicial, empezando por el expediente electrónico en exclusividad para los laborantes de dicha entidad para extinguir por completo los tiempos de requerimiento del mismo y consulta, la redacción del registro y solicitud del interesado.

El resultado también concuerda con las bases teóricas en la que señalamos que el marco teórico en cuanto a la satisfacción del usuario existe diversas clasificaciones de usuarios que desean requerir la atención ante las fiscalías, en

ese sentido sostiene Araujo (2020). que los usuarios desean analizar con respecto a la información de sus procedimientos por lo que es fundamental que conozcan si forman parte de algún proceso o no. En ese sentido, es fundamental que el Ministerio Público emplee elementos que le permitan estar de acuerdo con los reglamentos públicos como una herramienta moderna del gobierno, puesto que esta nueva medida perfecciona el nivel de satisfacción de los consumidores que les brinde información del Ministerio Público. Así pues, un reglamento virtual donde organicen elementos para su implementación de forma eficiente por lo que progresa la satisfacción con el consumidor y después se benefician los procedimientos de servicio al momento de decidir.

En ese marco, es menester precisar en este extremo que los objetivos también guardan relación con la postura de Mozombite (2017) quien detalla sobre este apartado como las posiciones doctrinales respaldan la importancia de la carpeta fiscal en vista de un instrumento que garantiza la persecución del delito y garantizando el privilegio a defenderse como con el debido procedimiento, ello por la posibilidad de acceso a las partes a fin de consultar las pruebas recogidas, sin embargo, cuando existen deficiencias en las mismas como su inexactitud por falta de documentos, solicitudes rezagadas, vicios sobre el material probatorio o los peritos no incluidos, generan vicios en la parte de razonamiento jurídico tanto para el fiscal como la defensa y poniendo en peligro el propio proceso.

Todo lo que hemos podido afirmar se encuentra respaldado por lo señalado en las bases teóricas del presente trabajo de investigación, ya que en la misma línea se ha sostenido que existe preocupación latente sobre el mantenimiento del instrumento más eficiente en el proceso penal es como nace la inquietud por garantizar la efectividad del mismo sobre los medios, tanto de consulta como en su rol garantista, en general dicho documento debe ser desarrollado sin margen de error a fin de ser valorado por el juez y ajustarse en precisión sobre la veracidad de los hechos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se ha logrado establecer que la incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en la Satisfacción del Usuario en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, dado que de las técnicas de investigación aplicadas se pudo comprobar que los usuarios muestran satisfacción en la atención brinda por el servicio de justicia.

Segunda: Se estableció que la incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en la transparencia del proceso al poner en conocimiento el estado de la causa al usuario, en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, siendo los indicadores que han gozado de mayor respaldo los siguientes: conocer el estado proceso (53.3%), ubicación del expediente (63.3), y verificación de plazos de la investigación (60%).

Tercera: Se ha logrado establecer que la incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en el acceso al usuario al ser un instrumento digital de fácil manejo en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, siendo los indicadores que han gozado de mayor respaldo los siguientes: acceso a los usuarios (60%), y acceso a los abogados (53.3%).

Cuarta: Se ha determinado que la incorporación de la Carpeta Fiscal Electrónica influye positivamente en la información pública, dado que el usuario puede verificar los resultados de la causa en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, siendo los indicadores que han gozado de mayor respaldo los siguientes: verificar el resultado final del proceso (63,4%), y conocer sentido de la sentencia (46,6%).

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Gerente de la Oficina Central de Tecnologías de la Información del Ministerio Público.

- Primera** : Implementar un sistema digital de última tecnología que permita mejorar el servicio actual, de tal manera que brinde un mejor acceso a los usuarios de la administración de justicia, con el objeto de que se pueda garantizar aún más la transparencia en la información que se suministra en las plataformas digitales.
- Segunda** : Reforzar la plataforma digital para que los encriptados digitales que contienen las disposiciones, requerimientos y providencias fiscales no puedan ser manipulados por agentes externos, de tal manera que no se pueda alterar el contenido de esta, garantizando la transparencia de la información.
- Tercera** : Mejorar los canales de acceso para los sujetos procesales, en esencia, a los usuarios y sus abogados, de tal manera que puedan acceder al contenido de la misma de cualquier plataforma virtual, incluso desde sus aparatos móviles con acceso internet.
- Cuarta** : Realizar capacitaciones en coordinación con la Escuela del Ministerio Público al personal que maneja las plataformas digitales que permita descargar toda la información como disposiciones, requerimientos, providencias, entre otros, la misma que debe ser actualizada constantemente de tal manera que le permita al usuario contar con dicha información valiosa.

REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R. y Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*.
- Aguaded, M. y Valencia, J. (2017). Estrategias para potenciar la inteligencia emocional en educación infantil. *Revista Tendencias Pedagógicas*.
- Aljafari, R. (2019). *The Government of Jamaica's electronic procurement system: experiences and lessons learned*.
- Alteridad. (16 de febrero de 2021). Alteridad. *Revista de Educación - Ecuador*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=25142>
- Araujo, L. (2020). *Condiciones de cooperación Digital y la Gestión del Despacho Fiscal de las Fiscalías Penales de Trujillo año 2019*. [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59665/Araujo_CLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo, P. (2019). *Aplicación del Nuevo Código Procesal Penal en las sentencias de las carpetas fiscales por delitos contra el patrimonio de la Fiscalía Provincial Penal de Picota – 2016*. [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29606/Ar%c3%a9valo_RPK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo, P. et al. (2021). *Actualización en metodología de la investigación científica*. Editorial Universidad Tecnológica Indoamérica.
- Arias, J. (2020). *Métodos de investigación online*. Enfoques consulting.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques consulting.
- Auris, D. (2017). *Cómo redactar artículos científicos*. Ediciones Auris Educa.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Editorial Patria.
- Bejarano, M. (2016). La investigación cualitativa Innova. *Research Journal*, 1(2), 1-9.

- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Carballo, M. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que desarrollan en educación. *Universidad y Sociedad*, 8(1), 140 - 150.
- Carrera (2017). *Políticas públicas y eficiencia del gobierno electrónico bajo la perspectiva social: elementos para la construcción de capital social en México*. Revista Científica de Gobierno Electrónico.
- Cerdá (2017). *El expediente judicial electrónico*. [Tesis doctoral, Universidad de Murcia].
- CIT. (2020, 24 de abril). *Centro de Información Tecnológica*. http://www.citrevistas.cl/documentos/CIT_Normas_Formato_2020-2022.pdf
- Comisión Europea (2021). *Management plan 2019 - Justice and Consumers*.
- Comunicar. (2021, 18 de marzo). *Revista Científica de Comunicación y Educación*. <https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=normas>
- CUL. (2021, 15 de enero). *Revista Lasallista de Investigación*. <http://repository.lasallista.edu.co:8080/ojs/index.php/rldi/about/submissions>
- Esteban, I. y Fernández, E. (2017). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Esic Editorial.
- Fang, L. (2019). *Necesidad del Derecho a la Defensa Eficaz en el Proceso Inmediato Reformado*.
- Feito, M. (2016). Utilidad de la metodología cualitativa etnográfica para investigaciones de las ciencias sociales. *Revista de la Universidad de Ciencias Empresariales Sociales*, 1-15.
- Freixas, M. (2016). *El análisis y la interpretación de la información*. México: Escuela Nacional de Trabajo Social.
- FSP-USP. (2020, 4 de diciembre). *Revista de Saúde Pública*. <https://www.scielo.br/revistas/rsp/einstruc.htm>

- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación: Manual autoformativo interactivo* [Universidad Continental].
- Gomes, M. (2018). *Artigos científicos. como redigir, publicar e avaliar*. Guanabara Koogan.
- Gómez, Y. (2017). *El expediente electrónico, eje del sistema de justicia cubano*.
- Goyzueta (2016). *El conocimiento del hecho criminal*.
- Grinnell, R., Williams, M., & Unrau, Y. (2016). *Research methods for social workers: An introduction*. Pair Bond Publications.
- Gutiérrez, L. (2017). Paradigmas cuantitativo y cualitativo en la investigación socio-educativa: Proyección y reflexiones. *Paradigma*, 14(2), 7-25.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- ITM. (2021, 21 de enero). *Revista Razón y Palabra*.
<https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/about/submissions>
- Jacquin (2020). *Retos en la implementación de la carpeta electrónica ciudadana*. Universidad externada de Colombia.
- Lillo, R. (2015). *El uso de nuevas tecnologías en el sistema judicial*.
- Manterola, C. Quiróz, G. Salazar, P. y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36 - 49.
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ministerio de Economía y Finanzas (2018). *Programa de interoperabilidad y modernización de la justicia peruana*.
- Ministerio Público (2006). *Comisión de Reglamentos y Directivas del Reglamento de la Carpeta Fiscal*. Lima, Perú: Ministerio Público.
- Ministerio Público (2019). *Expediente Judicial Electrónico y Carpeta Fiscal Electrónica en vía de articularse*. Lima, Perú: Ministerio Público.
- Ministerio Público (2020). *Plan estratégico 2018-2021*.

- Ministerio Público (2020). *Mesa de Partes electrónica*.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica*. Neiva, Colombia: Universidad Surcolombiana.
- Mozombite (2017). *Vulneración Del Principio De Protección Integral De Las Víctimas En El Delito De Trata De Personas De Acuerdo A Las Carpetas Fiscales Tramitadas En La Fiscalía Especializada En Criminalidad Organizada De San Martín 2015 - 2016*.
- Palma, L. (2016). *Modernización judicial, gestión y administración en América Latina*. Acta Sociológica.
- Palacios, J., Ñaupá, H., Valdivia, M. y Romero, H. (2016). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de tesis*. Ediciones de la U.
- Patrón, P. (2018). *Procedimiento administrativo electrónico*.
- Piñeiro, J. (2017). Metodologías y Epistemologías de la Investigación. Fundamentos epistemológicos y técnicas de investigación de algunas de las propuestas metodológicas de las ciencias en general y de las ciencias sociales en particular. *Perspectivas Metodológicas*, 1(2).
- REDIE. (18 de enero de 2021). *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. <https://redie.uabc.mx/redie/about/submissions>
- Resolución 572-2017-MP-FN.
- Ríos, A. (2018). *La justicia electrónica en México: Visión comparada con América Latina*. Perfiles de las ciencias sociales.
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos intercontinentales S.L.
- Robles, F. (2018). *Legal techo y el estado peruano*.
- Salas, P. (2019). *El proceso judicial electrónico en el Perú*.
- Sanz-Levia (2018). *El sistema judicial costarricense frente al crimen organizado. Condiciones, riesgos y respuestas preventivas*. Universidad de Salamanca.
- Tamayo, M. (1997). *Metodología formal de la investigación científica*. Editorial Limusa S.A.

- Tello, O. (2019, 11 de octubre). Expediente Judicial Electrónico y Carpeta Fiscal Electrónica en vía de articularse. *Poder Judicial del Perú*.
- UASB. (2021, 21 de febrero). *Revista Andina de Educación*.
<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/ree>
- UM. (2021, 19 de enero). *Revista de Contabilidad - Spanish Accounting Review*.
<https://revistas.um.es/rcsar/about/submissions>
- UNESCO. (2021, 12 de marzo). *Educación Superior y Sociedad*.
<https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3>
- Vargas, I. (2012). La entrevista en la investigación cuantitativa: nuevas tendencias y retos. *Revista Electrónica Calidad en la Educación Superior*, 3(1), 119-139.
- Vélez, E. (2020). Documentos electrónicos en la gestión administrativa del Ministerio Público. Universidad César Vallejo.
- Ventura, J. y Barboza, M. (2017). *¿Es posible generalizar en estudios cuantitativos?* Lima, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Villasis, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de la investigación IV: Las variables de estudio. *Revista Alergia Mexico*, 63(3), 303 - 310.
- Zurita, J. Márquez, H., Miranda, G., y Villasis, M. (2018). Estudios experimentales: diseños de investigación para la evaluación de intervenciones en la clínica. *Revista Alergia México*, 62(2), 178 - 186.
- (2021, 12 de enero. Prisma Social. *Revista de Ciencias Sociales*.
<https://revistaprismasocial.es/about/submissions>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
La Carpeta Fiscal Electrónica	Es el instrumento técnico de trabajo que se abre para la documentación de las actuaciones de la investigación que realiza el fiscal.	Carpeta Fiscal Electrónica debe contener las mismas actuaciones y documentos, en el mismo orden que tiene la carpeta física.	Sistemas de seguridad de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Personal idóneo • Seguridad en el software • Plataformas virtuales 	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente De acuerdo
	Debe contener las mismas actuaciones y documentos, en el mismo orden que tiene la carpeta física. Artículo 4 de la Resolución 748-2006-MP-FN. Es un medio para facilitar un canal de comunicación con los usuarios que permite que a través de estos medios se pueda presentar denuncias en las fiscalías penales de manera virtual, también permite de manera virtual remitir documentos o información referidas a las investigaciones de tal manera que se disminuya el riesgo de	Para efecto del registro electrónico se adoptarán los sistemas de seguridad de datos e información que aseguren su inalterabilidad e integridad, conforme a los procedimientos establecidos en el Decreto Legislativo 681, modificado por Ley 26612, y las Directivas de la Fiscalía de la Nación emitidas al respecto. Cuando los documentos sean incorporados digitalmente al medio	Inalterabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • No manipulación • Integridad de información 	

	<p>exposición al Covid 19 tanto para los usuarios como para el Ministerio Público. Resolución de la Fiscalía de la Nación 852-2021-MP-FN-GC-OFTI.</p>	<p>electrónico y resulten necesarios para su presentación al Juzgado, se transferirán los registros que correspondan al medio físico apropiado. Artículo 22 Resolución 748-2006-MP-FN.</p>			
<p>Satisfacción del Usuario</p>	<p>Esta referido a la transparencia, rendición de cuentas y ética pública. Los funcionarios públicos deben servir a los intereses de la Nación, procurar aumentar la eficiencia del Estado para brindar una mejor atención a los ciudadanos y actuar con probidad, idoneidad, veracidad, justicia, equidad, lealtad y respeto al Estado de Derecho y a la dignidad de las personas.</p>	<p>Los Principios orientadores de la política de modernización de transparencia, rendición de cuentas y ética pública Los funcionarios públicos deben servir a los intereses de la Nación, procurar aumentar la eficiencia del Estado para brindar una mejor atención a los</p>	<p>Transparencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el estado proceso • ubicación del expediente • Verificación de plazos de la investigación 	
			<p>Acceso al ciudadano</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a las justiciables • Acceso a los abogados 	

	<p>El Estado, sus autoridades y servidores deben rendir oportunamente cuentas a la ciudadanía, garantizar la transparencia en la actuación de las entidades públicas y generar canales adecuados para permitir el acceso ciudadano permanente a la información pública. Conforme el Artículo 4. Principios orientadores de la política de modernización del Estado. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.</p>	<p>ciudadanos y actuar con probidad, idoneidad, veracidad, justicia, equidad, lealtad y respeto al Estado de Derecho y a la dignidad de las personas.</p> <p>El Estado, sus autoridades y servidores deben rendir oportunamente cuentas a la ciudadanía, garantizar la transparencia en la actuación de las entidades públicas y generar canales adecuados para permitir el acceso ciudadano permanente a la información pública. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.</p>	<p>Información pública</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el resultado final del proceso • Conocer sentido de la sentencia 	
--	---	---	----------------------------	---	--

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir la Carpeta Fiscal Electrónica

I. Introducción:

Estimado informante el presente documento tiene por objeto conocer su opinión sobre la **Carpeta Fiscal Electrónica y La Satisfacción del Usuario en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste**, dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que solicito responder las interrogantes con sinceridad y de acuerdo a su propia expectativa.

II. Indicaciones

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá responder marcando con una (X) la respuesta que considere pertinente y de acuerdo a escala, solo debe marcar una opción.

A	Totalmente en desacuerdo	1
B	En desacuerdo	2
C	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
D	De acuerdo	4
E	Totalmente de acuerdo	5

ÍTEMS	APRECIACIÓN				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: SISTEMAS DE SEGURIDAD					
1.- Usted considera que el Ministerio Público ha capacitado idóneamente a los fiscales para el manejo de la Carpeta Fiscal Electrónica.					
2.- Usted considera que el Ministerio Público cuenta con un software seguro para el manejo de la Carpeta Fiscal Electrónica.					
3.- Usted considera que Ministerio Público debe contar con una plataforma virtual segura para el manejo de la Carpeta Fiscal Electrónica.					
DIMENSIÓN: INALTERABILIDAD					
4.- Usted considera que el Ministerio Público debe contar con sistemas que no permiten la alterabilidad de la Carpeta Fiscal Electrónica.					
5.- Usted considera que el Ministerio Público cuenta con un sistema que le permite brindar la integridad de la información en la Carpeta Fiscal Electrónica.					

Cuestionario para medir la Satisfacción del Usuario

I. Introducción:

Estimado informante el presente documento tiene por objeto conocer su opinión sobre la **-la Satisfacción del Usuario en el Distrito Fiscal Lima Noroeste**, dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que solicito responder las interrogantes con sinceridad y de acuerdo a su propia expectativa.

II. Indicaciones:

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá responder marcando con una (X) la respuesta que considere pertinente y de acuerdo a escala, solo debe marcar una opción.

A	Totalmente en desacuerdo	1
B	En desacuerdo	2
C	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
D	De acuerdo	4
E	Totalmente de acuerdo	5

ÍTEMS	APRECIACIÓN				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA					
1.- El uso de la Carpeta Fiscal Electrónica le permite conocer el estado del proceso.					
2.- El uso de la Carpeta Fiscal Electrónica le permite ubicar el expediente.					
3- El uso de la Carpeta Fiscal Electrónica le permite verificar los plazos de la investigación.					
DIMENSIÓN. ACCESO AL CIUDADANO					
4.-Como abogado patrocinante y/o usuario ha tenido acceso a la Carpeta Fiscal Electrónica de la fiscalía penal.					
5.- Como abogado patrocinante y/o usuario se encuentra conforme con el acceso a la Carpeta Fiscal Electrónica de la fiscalía penal.					
DIMENSIÓN. INFORMACIÓN PÚBLICA					
6.- Ha podido verificar el resultado final del proceso en el uso de la Carpeta Fiscal Electrónica.					
7.- Ha podido conocer el sentido de la sentencia en el uso de la Carpeta Fiscal Electrónica.					

Anexo 3. Certificado de validez

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CARPETA FISCAL ELECTRÓNICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 SISTEMA DE SEGURIDAD DE DATOS							
1		X		X		X		
2		X		X		X		
3		X		X		X		
4								
5								
6		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 INALTERABILIDAD							
7		X		X		X		
8		X		X		X		
9								
10								
11								
12								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...**DR. EDINSON HURTADO NIÑO DE GUZMAN** **DNI: 07490342**

Especialidad del validador: **GESTION PÚBLICA**.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

15 de junio del 2021



Dr. Edinson Hurtado Niño de Guzmán
DNI 07490342

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 TRANSPARENCIA							
1		X		X		X		
2		X		X		X		
3		X		X		X		
4								
5								
6		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 ACCESO AL CIUDADANO	Si	No	Si	No	Si	No	
7		X		X		X		
8		X		X		X		
9	Dimensión 3 INFORMACIÓN PÚBLICA	Si	No	Si	No	Si	No	
10		X		X		X		
11		X		X		X		
12								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...**DR. EDINSON HURTADO NIÑO DE GUZMAN** **DNI: 07490342**

Especialidad del validador: **GESTION PÚBLICA**.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

15 de junio del 2021



Dr. Edinson Hurtado Niño de Guzmán
DNI: 07490342

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CARPETA FISCAL ELECTRÓNICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 SISTEMA DE SEGURIDAD DE DATOS							
1		X		X		X		
2		X		X		X		
3		X		X		X		
4								
5								
6								
	DIMENSIÓN 2 INALTERABILIDAD							
		Si	No	Si	No	Si	No	
7		X		X		X		
8		X		X		X		
9								
10								
11								
12								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: ...**DR. JOSE CARRETERO GAVANCHO** **DNI: 09908286**

Especialidad del validador: **GESTION PÚBLICA**.....

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

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

15 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.
JOSE CARRETERO GAVANCHO
 Doctor en Derecho

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 TRANSPARENCIA							
1		X		X		X		
2		X		X		X		
3		X		X		X		
4								
5								
6		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 ACCESO AL CIUDADANO							
7		X		X		X		
8		X		X		X		
9	Dimensión 3 INFORMACIÓN PÚBLICA							
10		X		X		X		
11		X		X		X		
12								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. ... JOSE CARRETERO GAVANCHO DNI: 09928086

Especialidad del validador: GESTION PÚBLICA.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
JOSE CARRETERO GAVANCHO
DOCTOR EN DERECHO

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LACARPETA FISCAL ELECTRÓNICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 SISTEMA DE SEGURIDAD DE DATOS							
1		X		X		X		
2		X		X		X		
3		X		X		X		
4								
5								
6								
	DIMENSIÓN 2 INALTERABILIDAD							
7		X		X		X		
8		X		X		X		
9								
10								
11								
12								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...CARLOS HUGO HUAMAN JURADO DNI: 08580008

Especialidad del validador: GESTION PÚBLICA.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

18 de junio de 2021

Mg. Carlos Hugo Huamán Jurado
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 TRANSPARENCIA							
1		X		X		X		
2		X		X		X		
3		X		X		X		
4								
5								
6		X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 ACCESO AL CIUDADANO							
7		X		X		X		
8		X		X		X		
9	Dimensión 3 INFORMACIÓN PÚBLICA							
10		X		X		X		
11		X		X		X		
12								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...**CARLOS HUGO HUAMAN JURADO** **DNI: 08580008**

Especialidad del validador: **GESTION PÚBLICA**.....

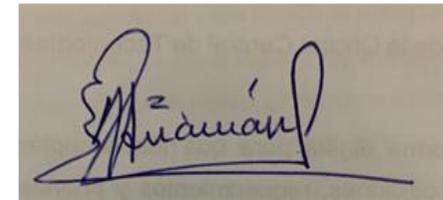
18 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



 Mg. Carlos Hugo Huamán Jurado
Firma del Experto Informante

Análisis de base de datos – Satisfacción del Usuario

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	N° DE CASO	TIPO DE EN	PREG 1	PREG 2	PREG 3	PREG 4	PREG 5	PREG 6	PREG 7
2	1	1	3	5	3	3	3	3	3
3	2	1	5	5	3	3	2	3	2
4	3	1	5	3	5	5	4	3	3
5	4	1	3	3	3	5	2	2	1
6	5	1	5	5	2	5	5	4	3
7	6	1	5	3	5	4	3	4	4
8	7	1	4	5	5	4	5	2	4
9	8	1	5	4	4	5	4	2	4
10	9	1	5	4	5	4	1	1	1
11	10	1	5	5	5	3	4	1	4
12	11	1	3	4	4	5	5	5	5
13	12	1	3	4	5	4	4	5	4
14	13	1	2	2	2	2	2	2	2
15	14	1	2	4	4	2	5	4	1
16	15	1	4	3	5	4	4	4	3
17	16	2	4	5	4	5	5	4	3
18	17	2	1	1	1	4	1	11	1
19	18	2	4	5	5	2	5	4	1
20	19	2	5	2	2	5	1	4	4
21	20	2	3	3	3	3	3	3	3
22	21	2	5	5	5	5	5	4	4
23	22	2	4	5	4	3	3	4	5
24	23	2	2	4	3	1	3	5	3
25	24	2	2	5	4	5	4	4	5
26	25	2	1	5	5	5	4	4	4
27	26	2	1	4	4	2	2	5	1
28	27	2	4	2	2	4	1	4	5
29	28	2	5	2	1	4	5	5	4
30	29	2	1	1	1	1	5	4	4
31	30	2	1	5	4	3	3	4	2

**Anexo 5. Constancia de Recepción de Carta de Presentación a la
Presidencia de Junta de Fiscales Superiores del Distrito Fiscal de Lima
Noroeste.**

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 26 de julio de 2021
Carta P. 0808-2021-UCV-VA-EPG-F01//

DR.
PLINIO HUGO HERMOZA OROSCO
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE FISCAL SUPERIORES
DISTRITO FISCAL DE LIMA NOROESTE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a COLQUE SANDOVAL, HEIDY LUZMERY; identificada con DNI N° 40563046 y con código de matrícula N° 7002452526; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

CARPETA FISCAL ELECTRONICA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL DISTRITO FISCAL DE LIMA NOROESTE

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

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

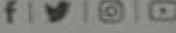
Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE


MINISTERIO PÚBLICO
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCAL SUPERIORES
DISTRITO FISCAL DE LIMA NOROESTE
02 AGO 2021
RECIBIDO
Hora: 11:00 - Firma: [Signature]

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VARGAS FLORES ROSA LUZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CARPETA FISCAL ELECTRÓNICA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL DISTRITO FISCAL DE LIMA NOROESTE", cuyo autor es COLQUE SANDOVAL HEIDY LUZMERY, 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, 10 de Agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VARGAS FLORES ROSA LUZ DNI: 17910940 ORCID 0000-0002-7570-2467	Firmado digitalmente por: RLVARGASV el 10-08- 2021 01:56:33

Código documento Trilce: TRI - 0180495