



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Estrategias de gestión pública en la atención de personas adultas
mayores como población vulnerable en una entidad pública, Sullana,
2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Carmen Sarango, Rosa Dalila (orcid.org/0000-0002-0202-8192)

ASESOR:

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (orcid.org/0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Este trabajo no solo es el resultado de esfuerzo y dedicación, sino también de un amor incondicional que fluye desde el núcleo de nuestro hogar. A cada uno de ustedes, mi amada familia, fuente de inspiración y apoyo constante, les dedico estas palabras.

A mis padres, quienes me enseñaron el valor del trabajo arduo y la importancia de perseguir mis sueños. A mis hermanas, cómplices de aventuras e inspiración en cada desafío. A mi hija, la razón de mi superación constante, porque el que te sientas cada vez más orgullosa de mí es un aliento que me ayuda a mejorarme cada día.

Cada línea de este trabajo lleva impresa la esencia de nuestra unidad y el compromiso que tengo con nuestro crecimiento conjunto. Gracias por ser mi motivación y por ser la razón detrás de cada logro.

Con todo mi amor,

Rosdali Carmen

AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi sincero agradecimiento a aquellos que han sido mi mayor fuente de apoyo y motivación durante la realización de este proyecto.

A mi hermana Marilyn, por su inquebrantable respaldo y apoyo constante.

A mi mentora y amiga Tatiana Panta, por su preocupación y motivación inquebrantable para cumplir con este objetivo.

A mi asesor Luis Alarcón Llontop, por su sabiduría vertida en cada una de sus enseñanzas que ha guiado la realización del trabajo de investigación.

Al presidente de la Corte Superior de Justicia de Sullana, Pedro Lizana Bobadilla por el apoyo prestado para la aplicación de los instrumentos que ha permitido culminar dentro del plazo establecido con mi investigación.

Sus palabras, gestos amables y apoyo han dejado una marca indeleble en mi corazón.

Con gratitud,

Rosdali Carmen



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PÚBLICA EN LA ATENCIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES COMO POBLACIÓN VULNERABLE EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, SULLANA, 2023", cuyo autor es CARMEN SARANGO ROSA DALILA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

PIURA, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALARCON LLONTOP LUIS ROLANDO DNI: 17543440 ORCID: 0000-0001-9912-1299	Firmado electrónicamente por: LRALARCONL el 03- 01-2024 10:14:37

Código documento Trilce: TRI - 0717078





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CARMEN SARANGO ROSA DALILA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PÚBLICA EN LA ATENCIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES COMO POBLACIÓN VULNERABLE EN UNA ENTIDAD PÚBLICA, SULLANA, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ROSA DALILA CARMEN SARANGO DNI: 42076570 ORCID: 0000-0002-0202-8192	Firmado electrónicamente por: RCARMENS el 03-01- 2024 10:52:15

Código documento Trilce: TRI - 0717075



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad de los asesores.....	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO.....	04
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.1.1. Tipo de investigación.....	18
3.1.2. Diseño de investigación.....	18
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	19
3.3. Escenario de estudio	19
3.4. Participantes.....	19
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.6. Procedimiento	21
3.7. Rigor científico.....	23
3.8. Método de análisis de información	23
3.9. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	59
VI. RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01: Conocimiento del personal de estrategias para implementar la gestión por procesos en la atención de las PAM	27
Figura 02: Cumplimiento de objetivos y metas institucionales en relación a la atención de las PAM	28
Figura 03: Mapeo de procesos y planificación de su implementación para mejorar atención de las PAM	30
Figura 04: Implementación de automatización de procesos o uso de tecnología para realizar tareas con poca intervención humana.....	31
Figura 05: Opinión sobre el monitoreo realizado en procesos de las PAM	32
Figura 06: Promoción de la mejora continua en procesos donde participan las PAM	33
Figura 07: Aplicación de la presunción de veracidad para viabilizar atención de las PAM	35
Figura 08: Aplicación de omisión de requisitos para viabilizar la atención de las PAM	36
Figura 09: Medidas implementadas para desconcentrar carga procesal de procesos de las PAM	38
Figura 10: Facilitación de fiscalización para las PAM sobre la atención que se les brinda	39
Figura 11: Implementación de las TIC para brindar servicios, facilitar información y facilitar interacción con las PAM.....	41
Figura 12: Implementación de las TIC como medio para mejorar el funcionamiento interno	42
Figura 13: Implementación de las TIC para facilitar las relaciones de la administración con otras entidades	43
Figura 14: Gestión para introducir elementos tecnológicos para garantizar acceso a las PAM y facilitar su difusión.....	44
Figura 15: Aplicación de la estrategia gestión por procesos	48
Figura 16: Aplicación de la estrategia simplificación administrativa	50
Figura 17: Aplicación de la estrategia gobierno electrónico	52

RESUMEN

El presente trabajo de investigación buscó describir cómo son las estrategias de gestión pública que se implementan en la atención de las personas adultas mayores (PAM) en una entidad pública, Sullana, 2023. El planteamiento se realizó bajo el paradigma naturalista con enfoque cualitativo, de nivel descriptivo y tipo fenomenológico. Se utilizaron como técnicas la entrevista y el análisis documental, y como instrumentos la guía de entrevista y la ficha de análisis documental, sometidos a criterios de validez. La entrevista se aplicó a 08 profesionales de la entidad, y se analizaron 05 documentos de gestión. La dimensión estrategias de gestión pública estuvo conformada por 03 precategorias: gestión por procesos, simplificación administrativa y gobierno electrónico con un total de 14 rasgos.

La investigación concluye que, a pesar del reconocimiento de la estrategia de gestión por procesos, se enfrentan desafíos debido a la falta de capacitación, lo que puede conducir a operaciones ineficientes y afectar la calidad del servicio. Se destacan prácticas efectivas de simplificación administrativa para mejorar la eficiencia y accesibilidad en el sistema judicial; y, se aborda la implementación de gobierno electrónico, identificando la necesidad de capacitación en tecnologías para superar posibles brechas generacionales y limitaciones de acceso a recursos tecnológicos.

Palabras clave: gestión estratégica, estrategias de gestión pública, personas adultas mayores, poblaciones vulnerables, sistema judicial.

ABSTRACT

This research work sought to describe the public management strategies implemented in the care of older adults (PAM) in a public entity, Sullana, 2023. The approach was based on a naturalistic paradigm with a qualitative, descriptive and phenomenological approach. Interview and documentary analysis were used as techniques, and the interview guide and the documentary analysis form were used as instruments, subject to validity criteria. The interview was applied to 08 professionals of the entity, and 05 management documents were analysed. The dimension of public management strategies was made up of three pre-categories: management by processes, administrative simplification and e-government with a total of 14 features.

The research concludes that, despite the recognition of the process management strategy, challenges are faced due to lack of training, which can lead to inefficient operations and affect the quality of service. It highlights effective practices of administrative simplification to improve efficiency and accessibility in the judicial system; and, it addresses the implementation of e-government, identifying the need for training in technologies to overcome possible generational gaps and limitations of access to technological resources.

Keywords: strategic management, public management strategies, senior citizens, vulnerable populations, judicial system.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública, según Vegas (2017), es un marco procedimental encaminado a que las entidades de gobierno que prestan servicios públicos a la población, lo realicen mediante el uso de mecanismos legales y políticas públicas que garanticen la calidad del servicio que brindan, la cual se ha ido reestructurando con el tiempo, optimizando sus acciones con la participación ciudadana para mejorar la agenda política teniendo noción de cuáles son las necesidades de la sociedad, ya que al fortalecer las capacidades de la administración pública se asegurará el progreso social de las personas. Saravia (2018) sostiene que son todas las tareas llevadas a cabo por las organizaciones públicas a fin de buscar concretar sus objetivos, propósitos, metas y guardan relación directa con las políticas públicas determinadas por el Poder Ejecutivo.

En cuanto al término estrategia, se refiere al arte de comandar las acciones militares (Real Academia Española [RAE], 2014). Para Prieto (2011) la estrategia sirve como el inicio para adoptar decisiones que moldean la identidad y la dirección de una organización. En cualquier entidad, al tomar decisiones, es esencial tener un vasto conocimiento de las metas y objetivos deseados, así como del camino hacia ellos, para guiar todas las acciones hacia la consecución de esos fines. Frecuentemente, la idea de estrategia inicia con una visión de cómo la empresa aspira ser percibida, o incluso cómo desea percibirse a sí misma. Dicho de otro modo, la estrategia se refiere a los planes de acción que una empresa pretende llevar a cabo, y quizás, aún más significativamente, a lo que decide abstenerse de hacer (Lukac y Frazier, 2012).

En relación a las estrategias de gestión pública, ubicamos a la gestión por procesos, la cual ha de brindar explicaciones básicas en un tenor de vasta cooperación con todos sus constituyentes, donde los expertos en procesos facilitarán los aprendizajes (Bravo, 2013). Con ellos se busca la mejora integral del sistema, y a la vez lograr un producto final de la organización que sea eficaz y eficiente. (Salazar et al., 2020).

Otra estrategia de gestión pública que ha sido identificada es la simplificación administrativa, con la que se erradican normativas desactualizadas y poco efectivas favoreciendo la optimización del rendimiento en el aparato administrativo en todas sus instancias (Muñoz, 2011).

Por otra parte, también se ha identificado como una estrategia de gestión pública al gobierno electrónico, el cual hace viable lograr la eficiencia en la gestión pública, permitiendo realizar cambios de índole social, político y económico, alcanzando el desarrollo y una justicia social (Ripalda, 2019).

En lo que atañe a las poblaciones vulnerables, la Agenda Regional de Desarrollo Social Inclusivo (ARDSI, 2019), incluye a diversas poblaciones en situación de vulnerabilidad, cuyo enfoque refleja la importancia de abordar las necesidades y desafíos específicos que enfrentan estas poblaciones en el panorama de la sociedad de la información y la tecnología. Entre estos encontramos a las PAM.

Investigaciones han revelado que las PAM forman una población diversa y multifacética, con capacidad para llevar una vida activa y tomar decisiones por sí mismas; tal diversidad se ve afectada por una crisis y conflictos, principalmente debido a la abundancia de estereotipos sociales sobre la vejez. Cuando estos estereotipos se entrecruzan con otros factores, como el grupo étnico, el género o estado económico, pueden dejar a un individuo en una posición de fragilidad (Ramos, 2013).

Es importante destacar que las PAM son una parte significativa de las personas vulnerables, y como personas, tienen el derecho a la atención preferente en cada uno de los servicios que suministran establecimientos públicos como privados, lo que significa que deben recibir un trato especial en función a su edad y a las posibles necesidades que se pudieran presentar debido a ella, reconociendo sus derechos y necesidades específicas, se busca promover la dignidad y la calidad de vida de las PAM garantizando que ésta se mantenga en la medida lo posible. (Ley de la Persona Adulta Mayor [LPAM], Art. 5, 2016).

La Corte Superior de Justicia de Sullana (CSJSU) es una entidad adscrita al Poder Judicial (PJ), que posee 40 órganos jurisdiccionales que prestan servicios a la población. (PJ, 2020). Su finalidad es administrar justicia por medio de los órganos jurisdiccionales que la integra, siempre sujetándose a su marco normativo, garantizando la seguridad jurídica y proporcionando tutela jurisdiccional a la ciudadanía, resolviendo de manera justa, fomentando un entorno de estabilidad y progreso en la sociedad (PJ, 2014), debiendo adecuar sus procedimientos al Plan Estratégico Institucional Poder Judicial (PEI PJ) 2021-2030, que propugna como uno de sus objetivos la incorporación de criterios inclusivos que velen por el acceso

a la justicia por quienes son vulnerables, y estando a las disposiciones que establece la LPAM (PJ, 2021), por lo que es imperativo que la CSJSU intensifique sus esfuerzos para brindar atención prioritaria y preferente a este segmento de la población. Este trabajo de investigación sustenta, pues, la elección del problema: ¿Cómo son las estrategias de gestión pública en la atención de las PAM como población vulnerable en la CSJSU, 2023? Así, los problemas específicos fueron: a) ¿Cómo se aplica la estrategia de gestión por procesos en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023? b) ¿Cómo se aplica la estrategia de simplificación administrativa en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023? c) ¿Cómo se aplica la estrategia de gobierno electrónico en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023? La presente investigación tiene justificación teórica ya que buscó ampliar la comprensión actual de las estrategias de gestión pública que se han implementado para la atención de las PAM; asimismo tiene justificación práctica ya que permite ofrecer posibles soluciones para mejorar la atención de las PAM. Por otro lado, cuenta con una justificación social, ya que el tema fue elegido tomando en cuenta la importancia que tiene ejecutar acciones que buscan atenuar las carencias que se les presentan a las PAM y los colocan en una situación de vulnerabilidad. A su vez, tiene una justificación por conveniencia, ya que sirve como un recurso que puede ser utilizado por las autoridades de la CSJSU para optimizar la utilización de herramientas de gestión a fin de lograr una adecuada atención a las PAM. Finalmente, tiene una justificación metodológica ya que los instrumentos que han sido utilizados servirán de herramienta para futuras investigaciones que se realicen sobre la variable estrategias de gestión pública.

Asimismo, se identifica como objetivo general: Describir como son las estrategias de gestión pública en la atención de las PAM en la CSJSU, Sullana, 2023, y como objetivos específicos: a) Describir como se aplica la estrategia de gestión por procesos en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023. b) Describir como se aplica la estrategia de simplificación administrativa en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023. c) Describir como se aplica la estrategia de presupuesto por resultados en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Álvarez (2021) en el ámbito internacional, realizó una investigación en que se dispuso determinar la influencia de la Nueva Gestión Pública (NGP) sobre la calidad de atención al cliente externo. Postuló como objetivos específicos el identificar cómo evoluciona la NGP y describir la situación de la NGP, ambos en relación a la calidad de atención al cliente, así como examinar la relación que existe entre dichas variables. Se utilizó el método descriptivo y relacional, con una muestra conformada por 366 estudiantes. Se utilizó para la recolección la encuesta y la entrevista, determinándose que existía influencia de la NGP y la calidad de atención al cliente externo.

Cerezo (2018) en el ámbito nacional, efectuó un estudio a fin de establecer la conexión entre la gestión administrativa y la calidad de atención al usuario. Los objetivos específicos se plantearon a fin de determinar la relación entre planear, organizar y dirigir respecto a la calidad de atención al usuario, así como identificar los niveles de gestión administrativa en la unidad de estudio y los niveles de calidad de atención al usuario. Para viabilizar el estudio, se empleó el método cuantitativo y se adoptó un enfoque de investigación correlacional, utilizando un diseño descriptivo y correlacional. Se hizo la selección de una muestra de 50 trabajadores como participantes. La recopilación de datos se realizó mediante dos cuestionarios relativos a la gestión administrativa y a la calidad de atención respectivamente. Para la variable independiente, se utilizaron como dimensiones: planificación, organización, dirección y control en un total de 21 ítems. Para la variable dependiente, se consideraron cinco dimensiones: accesibilidad y canales de atención, infraestructura, proceso de atención, acceso a la información y reclamos en un total de 28 ítems. Los resultados revelaron que el nivel de gestión administrativa poco adecuado prevaleció en un 42%, mientras que el nivel de calidad de atención adecuada predominó en un 58%. Además, se encontró una relación significativa entre ambas variables. El coeficiente Rho de Spearman arrojó un valor de 0.716, lo cual indica una correlación alta, directa y significativa a un nivel de significancia del 0.01.

Huillca (2022) desarrollo una investigación a fin de examinar la correspondencia entre planificación estratégica y gestión administrativa en una localidad de Perú.

Para lograr este propósito, se determinó además la relación entre gestión administrativa y las dimensiones misión, visión, planificación y valores institucionales, respectivamente. El paradigma que guio esta investigación fue el positivismo. La metodología utilizada fue de naturaleza básica y se enmarcó en un enfoque correlacional descriptivo no experimental. Para recopilar datos de manera cuantitativa, se aplicó la técnica de encuesta, mediante un cuestionario conformado por 20 preguntas para cada variable. La población se conformó por autoridades públicas (alcalde, regidores) y funcionarios y personal en general, obteniéndose una muestra de 40 personas. La variable planificación estratégica se basó en cinco dimensiones: 1. Definición de planificación estratégica, 2. Misión, 3. Visión, 4. Planificación, 5. Valores de institución que se midieron en 10 indicadores, y la variable gestión administrativa se basó en 3 indicadores. Los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que arrojó un valor de 0.764, indican una relación positiva entre las variables estudiadas. En consecuencia, se ha demostrado que la Planificación Estratégica guarda relación con la Gestión Administrativa, por lo que se sugiere que se encuentra vinculadas en este contexto específico.

Raymundo (2022) analizó la relación entre modernización de gestión administrativa y el acceso a la justicia en el PJ. Sus objetivos específicos fueron el determinar, describir y explicar cómo la modernización de la gestión administrativa influye en la brecha digital, en la suspensión de derechos, y en el acceso a la justicia; así como analizar cómo influye el gobierno electrónico y la simplificación administrativa en el acceso a la justicia. El tipo de investigación llevado a cabo se clasificó como básica, y se empleó un diseño no experimental. El enfoque metodológico fue cuantitativo, de corte transversal de tipo correlacional. El estudio se realizó sobre las siguientes dimensiones: 1. Sistema de administración pública. 2. Gobierno electrónico. 3. Simplificación administrativa. Se midieron 10 indicadores. En este trabajo, se usaron encuestas y cuestionarios. La población estudiada estuvo compuesta por 81 abogados que actuaron como usuarios judiciales y fueron atendidos en calidad de partes en un proceso legal. Los resultados que se obtuvieron señalaron que existía una relación significativa entre las variables modernización de la gestión administrativa y acceso a la justicia. En conclusión, se demostró que ambas variables guardan una relación significativa.

González (2023) realizó una investigación a fin de determinar los beneficios de la aplicación de la justicia itinerante para la población vulnerable en una corte del Perú. Los objetivos específicos que se estableció fueron: establecer si existe una relación entre la justicia itinerante y la descentralización de la administración de justicia, la aceleración de los procesos judiciales, el derecho de tutela jurisdiccional efectiva y el derecho a la no discriminación; así como analizar la viabilidad de considerar la justicia itinerante como una política pública a nivel nacional. El paradigma fue naturalista, con metodología de tipo básica, de enfoque cualitativo. Los participantes fueron 06 juzgados de la Libertad. Se aplicó la técnica de la entrevista a profundidad y el análisis documental. Se utilizó una guía de entrevista y la ficha de análisis. Algunas de las conclusiones a las que se llegó fueron: La implementación de la justicia itinerante conlleva una serie de beneficios significativos en cuanto al acceso a la justicia por parte de las poblaciones en situación de vulnerabilidad. El principal beneficio es la facilitación del acceso efectivo a los servicios de justicia. Además, se destacan otros beneficios que incluyen: Sensibilización de la población respecto a sus derechos legales, administración de justicia de manera pronta y oportuna, lo que conduce a procesos judiciales más rápidos, facilitación de una justicia económica y gratuita, promoción de la igualdad de acceso a la justicia para todos y garantía del debido proceso en el sistema judicial.

Pazos (2021) en el ámbito local realizó su investigación a fin de establecer la relación existente entre gestión administrativa y calidad de servicio en los Centros Integrales de Atención al Adulto Mayor (CIAM) Piura. En dicha investigación se trazaron como objetivos establecer la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad, seguridad, empatía, en los CIAM. La investigación se clasificó como aplicada, con un enfoque cuantitativo. Se empleó un diseño no experimental y de corte transversal, y se caracterizó por ser de nivel descriptivo correlacional. La variable gestión administrativa tuvo las dimensiones planeación, organización, dirección, control con un total de 15 ítem, mientras que la variable calidad de servicio tuvo las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con un total de 32 ítems. Se consideró a toda la población para la investigación, siendo un total de 40 personas. Se empleó la encuesta y el instrumento utilizado el cuestionario. Basándonos en

los hallazgos de la investigación, se concluye que es fundamental mantener una gestión administrativa efectiva, ya que esta puede respaldar una atención de alta calidad al identificar las necesidades de los usuarios. No obstante, es lamentable observar una discordancia en los sectores de atención médica, donde en la realidad de los hechos no se suelen implementar procesos que integren las evaluaciones de la calidad percibida con las mejoras continuas y otros procedimientos que son comunes en este tipo de instituciones.

Como marco espacial tenemos al Perú, país en el que, según datos estadísticos, existen más de cuatro millones de PAM, siendo que, al primer trimestre del año 2020, por cada 100 hogares habitaban 44 PAM (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2020), apreciándose que con el paso del tiempo se viene percibiendo un acrecentamiento en el envejecimiento de las personas, ya que se proyecta que las PAM se incrementen a 8.7 millones para el año 2050 (Fondo de Población de las Naciones Unidas Perú [UNFPA Perú], 2015).

Como marco temporal, nos encontramos en una etapa postpandemia que fuera declarada por el Estado peruano desde el 11 de marzo del 2020 (El Peruano, 2020), a raíz de la cual se ha generado una serie de desafíos para los países latinoamericanos, debido a la escasa oferta y baja calidad de servicios para resguardar las necesidades de las poblaciones vulnerables y asegurar que los derechos de las PAM sean disfrutados en su totalidad, considerando su variabilidad y circunstancias específicas; además de la discriminación y violencia hacia ellas (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables [MIMP], 2021).

Como contexto histórico - cultural, se tiene que en la época inca las PAM no eran una población invisible sino más bien, los ancianos tenían funciones específicas que cumplir en el núcleo familiar, eran considerados como sabios por el aprendizaje que la vida les ha dado y su capacidad de resolver problemas ganándose por ello reconocimiento y respeto, situación que ha cambiado en el concepto moderno de familia, ya que actualmente únicamente considera la relación de convivencia de pareja e hijos, sin la presencia de los padres, pues son percibidos como un peso económico que ha de interferir en la forma de criar y educar de sus hijos (Motibeller, 2010).

Como contexto político, el Estado peruano ha desarrollado tres herramientas fundamentales en el ámbito del Programa de Atención a las PAM. La primera de

ellas es la Política Nacional en relación a las Personas Adultas Mayores (PNPAM), aprobada mediante D.S. N° 011-2010-MIMDES, la cual establece 06 objetivos prioritarios que deben ser enfocados a mejorar su calidad de vida, promover su desarrollo integral, asegurar que haya disponibles servicios de salud y seguridad social, vivienda digna, recreación y cultura para las PAM, crear conciencia y sensibilidad sobre el envejecimiento y el respeto a la dignidad de las PAM. Sin embargo, se ha identificado que existe una falta de información suficiente sobre el cumplimiento de estos objetivos. Por lo tanto, se considera necesario actualizar esta política para garantizar una atención adecuada y efectiva a las PAM (MIMP, 2021).

Como contexto económico, se tiene que la principal fuente de ingresos para las PAM que se encuentran laborando es el sueldo e ingresos esporádicos; mientras que la pensión vendría a ser para los jubilados. Los que no son trabajadores ni pensionistas se financian de la ayuda de sus familiares (Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondo de Pensiones [SBS], 2019).

Como contexto social, el Estado provisiona servicios de atención a la población mayor, distinguiéndose aquellos que están dirigidos específicamente a quienes requieren asistencia debido a las limitaciones que los aquejan (centros de atención residencial o servicios de atención en domicilio), de aquellos que están dirigidos a la población autovalente, con el objetivo de prevenir el desarrollo de situaciones de dependencia funcional en el futuro. Además, se presentan tres servicios sociales dirigidos a la población mayor (Pensión 65, Vida Digna, y Mi 65) que, atienden las condiciones de vulnerabilidad socioeconómica más relevantes de las personas mayores (Ñopo e Hidalgo, 2022). Asimismo, en el Perú existen diversas asociaciones civiles cuyos objetivos se dirigen a mejorar la calidad de vida de las PAM, contando con asociaciones para las PAM – como son la Mesa de Trabajo de Organizaciones no Gubernamentales (ONG) y afines sobre PAM –, y con asociaciones de PAM, – como la Federación Nacional de PAM, la Asociación Nacional de Organizaciones de Adultos Mayores del Perú y a la Asociación Nacional de Adultos Mayores del Perú (Blouin, et al., 2018).

También es importante señalar como parte del contexto social, que las PAM sufren de estereotipación observable en los programas de ficción que transmiten las televisoras locales, observando muchas veces caracterizaciones que no se ajustan

a su realidad, por lo que tienen el clamor de que esa situación cambie y se les represente de una forma más positiva, para lo cual deberán contribuir tanto el Estado, como la sociedad y sus propias familias (Alarcón, 2016).

Finalmente, dentro del marco normativo nacional, se destacan la Constitución Política del Perú, Art. 2 (1993) que estipula el reconocimiento de los derechos fundamentales con que cuentan todas las personas sin distinción, la Ley N° 30490, LPAM (2016) que propugna como principios el fomentar y defender los derechos de las PAM, ver por su seguridad en diferentes matices como es física o sensoria, económica y social; la protección familiar y comunitaria; y la atención de la salud centrada en las PAM. Asimismo, se tiene el Reglamento de la LPAM que ahonda en los derechos y deberes que le competen a la familia y al Estado respecto a las PAM (Blouin, et al., 2018).

En cuanto a las bases teóricas que se han tomado en consideración la Teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP), donde se aplica los términos economía, eficiencia y eficacia en las organizaciones gubernamentales, con el fin de alcanzar la excelencia en la entrega del servicio. Las ideas que sostienen a la NGP son la competencia y flexibilidad en la administración pública, que plantea objetivos con el establecimiento de alternativas para gestionar las organizaciones públicas (Cejudo, 2011). La nueva gestión pública, concebida como una alternativa a la comprensión previamente dominante sobre la gobernanza y gestión de los servicios públicos, a menudo se refiere como administración pública (Zoe, et al., 2022).

Asimismo, tenemos a la Teoría de la Burocracia, que fuera establecida por Weber, quien la fijó como el paradigma de una estructura organizativa altamente eficiente, concibiendo a la burocracia como aquella manera de organizar a la sociedad con el uso de una estructura jerárquica que categoriza a individuos en distintos niveles o rangos. Según esta teoría a las personas se le asignan tareas y responsabilidades que determinan las relaciones de poder formal. Entonces, se trata de una forma de organización que se convierte en la principal alternativa para la gestión y control en las sociedades contemporáneas (Reyes, 2020). La teoría moderna de la burocracia, enfatiza que, en todas las organizaciones jerárquicas, los burócratas son al mismo tiempo superiores de alguien y subordinados de otra persona (Mixon, 2019).

Los académicos dedicados al estudio del valor público y los valores públicos han trabajado en la formulación de teorías que buscan definir, identificar, clasificar y

medir los valores. Algunos de estos enfoques articulan problemas y prescripciones teóricas, como el pluralismo de valores y la extensión del propio concepto (Fukumoto y Bozeman, 2019); por tanto, considero que también es importante traer a colación la Teoría del Valor Público, que postula que cada inversión pública trae consigo un beneficio potencial, que se refleja en relación a su costo y el impacto social que genera. Si el beneficio potencial supera el costo de lo que se ha invertido, el Estado habrá logrado crear valor para la sociedad; por tanto, se tiene que el valor público se calcularía como la suma de los beneficios anticipados por la sociedad, con la disminución de los costos en que se incurrió. El Estado puede aumentar el valor público ya sea perfeccionando su tecnología, desarrollando al personal o invirtiendo en su infraestructura; que permite obtener economías de escala, sinergias administrativas y la minimización de costos, mejorando las modalidades de generación de valor (Gaona y Morales, 2011).

También tenemos la Teoría de la Innovación que hace valiosas aportaciones que ayudan a comprender el fenómeno de la innovación con énfasis en los procesos seguidos más que en el resultado obtenido. Facilita la explicación de patrones particulares en los procesos de desarrollo y subdesarrollo, que se oponen a las perspectivas que proponen trayectorias más uniformes en las teorías convencionales. (Suarez y Barletta, 2020). Así, la difusión de la innovación se refiere al proceso que ocurre cuando las personas adoptan una nueva idea, producto, práctica, filosofía, etc.; proceso que fue trazado por Rogers quien enfatizó que, en la mayoría de los casos, unos pocos inicialmente están abiertos a la nueva idea y adoptan su uso (Kaminski, 2011).

Otra de las teorías que se ha tenido en cuenta es la Teoría Liberal de los Derechos Fundamentales, según la cual los derechos fundamentales se consideran como las libertades individuales que protegen a las personas del poder del Estado. Esto significa que estos derechos se conciben como un medio de defensa del individuo. Se prohíbe cualquier forma de limitación a la libertad personal, ya que, de acuerdo con el artículo 4 de la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano – DDHC, la libertad se define como la capacidad de perpetrar acciones que no interfieran con los derechos de los demás. En este sentido, el ejercicio de la libertad solamente tiene límites que garantizan que otros miembros de la sociedad puedan disfrutar de sus derechos, de tal manera que la limitación no puede ser establecida

por ley (Landa, 2002).

Asimismo, tenemos al enfoque basado en los derechos humanos el cual se concentra en los grupos de población expuestos a ser marginados, excluidos y discriminados en mayor grado. Este enfoque implica un examen detenido de la normativa sobre género, las diversas formas de discriminación y las disparidades de poder. El objetivo es asegurar que las acciones y programas alcancen a los segmentos más apartados de la población, garantizando así que tengas las mismas oportunidades y alcancen justicia social (Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible [GNUDS], 2003). Este enfoque se esfuerza por establecer un sistema basado en el impulso de relaciones sociales fundamentadas en el reconocimiento y el respeto mutuo, así como transparencia. (Solis, 2003).

Así también, tenemos el enfoque teórico del envejecimiento activo, instaurado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), referido al proceso de mejora de las oportunidades de bienestar en términos de salud física, social y mental durante el curso de la vida, con el objetivo de acrecentar la esperanza de vida saludable, la productividad y la calidad de vida en la vejez. Este proceso se apoya en tres pilares fundamentales: 1. Salud (Bienestar físico), que se enfoca en prevenir enfermedades y promover hábitos saludables, incluyendo el acceso a servicios médicos, movilidad y recursos económicos para su acceso. 2. Participación (mental), con el reconocimiento de las PAM como actores activos en su propio desarrollo psicoemocional fomentando la inclusión laboral y promoviendo relaciones entre generaciones que hagan posible su participación; y 3. Seguridad (social), que protege de manera adecuada ante un escenario riesgoso o una necesidad, que además incluye el derecho de participar en la vida pública (Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores [INAPAM], 2019).

Se tiene en cuenta además el enfoque de la vulnerabilidad, que permite comprender la dinámica diversa de desigualdades sociales. Se basa en la relación entre activos (recursos y capacidades), vulnerabilidad (exposición a riesgos) y la estructura de oportunidades disponibles. Este enfoque fomenta un análisis profundo sobre el papel de las políticas sociales, al mismo tiempo que plantea cuestionamientos acerca de la capacidad emancipadora de los individuos, hogares y comunidades en el proceso de movilidad social (Ramos, 2019). En general, el enfoque de vulnerabilidad presenta complejidades inherentes en sus enfoques

tanto teóricos como metodológicos, lo que lo hace propenso a no limitar el desarrollo de conceptualizaciones, evaluaciones y análisis relacionados con las desigualdades sociales (Ramos, 2019).

Además, se tiene el enfoque de atención centrada en la persona se sustenta en tres pilares esenciales que establecen una base sólida para la integración de una perspectiva ética, un conocimiento basado en la evidencia y regulaciones democráticas que reconocen la igualdad de oportunidades como un elemento fundamental para asegurar los derechos de todos los ciudadanos. Este enfoque promueve una forma de relacionarse con las personas mayores que se basa en empoderarlas a través de una atención profesionalizada, que además implica la transición desde un modelo de atención paternalista hacia un enfoque basado en los derechos y el fomento de la autonomía de las personas mayores (Martínez, 2013). Implica obtener los valores y preferencias de las personas, y una vez expresados, estos guían todos los aspectos de su atención médica, respaldando sus objetivos realistas de salud y vida. Este enfoque se logra mediante una relación dinámica entre los individuos, las personas significativas para ellos y todos los proveedores relevantes. Esta colaboración informa la toma de decisiones en la medida en que el individuo lo desee (American Geriatrics Society, 2016).

La gestión pública es la adecuada administración de los recursos del Estado con el propósito de satisfacer las necesidades de sus ciudadanos y promover el desarrollo del país. Incluye tanto las entidades institucionales como los procedimientos mediante los cuales el Gobierno formula y ejecuta políticas, así como distribuye bienes y servicios a la sociedad (LP Pasión por el Derecho, 2022).

La gestión pública, involucra la función administrativa del gobierno y abarca todos los procedimientos, herramientas y acciones emprendidas por las organizaciones del sector público para alcanzar sus objetivos, tiene sus raíces en las sociedades primitivas. Estas sociedades coordinaban los esfuerzos individuales de sus miembros con el fin de lograr un objetivo compartido de supervivencia y progreso (Santiago y Silva, 2017).

La gestión pública tiene como finalidad crear métodos y procedimientos para implementar políticas públicas que sean transformadoras, detallando cada fase de su ejecución. La gestión pública, cuando se basa en el consenso y la participación ciudadana, desempeña un rol protagónico en el fortalecimiento de la democracia

en una sociedad moderna, contribuyendo significativamente a este proceso (Blas, et al., 2022).

Bolívar (2014) la define como el mecanismo mediante el cual se articulan de manera estratégica las actividades de una entidad del estado con los objetivos de la misma, priorizando los objetivos propuestos en el Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (PEND) y en aras de asegurar la concomitancia entre las disposiciones que se desprenden de la etapa de planeación y las acciones visualizadas en el presupuesto fiscal; es así que el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN, 2023), en el documento La visión del Perú al 2050, formula entre sus ejes que las personas pueden alcanzar todo su potencial cuando tienen igualdad de oportunidades y no experimentan discriminación, permitiéndoles disfrutar de una vida plena; que se tenga una sociedad democrática y pacífica que respeta los derechos humanos libre de miedo y violencia; y, que se cuente con un estado moderno, eficiente y transparente que asegura una sociedad equitativa e inclusiva, sin corrupción y sin dejar a ninguna persona atrás.

La estrategia es el proceso de tomar decisiones a fin de lograr se concreten los objetivos de una organización. Contar con una estrategia efectiva es esencial para ayudar a un equipo a comprender cuáles son las prioridades y la dirección que debe seguir la empresa. Para implementar y llevar a cabo esta estrategia de manera efectiva, se requiere la gestión estratégica, que implica la planificación, ejecución y seguimiento de las acciones necesarias para lograr los objetivos establecidos (Martins, 2022). La estrategia es un proceso de traducir la oportunidad percibida en resultados exitosos, mediante una acción intencional sostenida durante un período de tiempo significativo (White, 2017).

La gestión estratégica se basa en la premisa de que el triunfo de una organización depende en gran medida de su capacidad para adecuarse al entorno, lo que no se considera en el enfoque de planificación tradicional. Esta perspectiva es aplicable tanto a organismos públicos como a empresas privadas. (Annibal, 2022).

Así también tenemos el concepto de las PAM, se refiere a aquellas personas que han alcanzado los 60 años de edad o más, según la legislación nacional. Estas personas a menudo enfrentan circunstancias riesgosas que repercuten en sus derechos fundamentales, como son a la vida, salud, integridad, dignidad, igualdad y seguridad social. Estas situaciones de riesgo pueden incluir la pobreza, el

maltrato, la violencia, el abandono y la dependencia. Además, el rechazo del que pueden ser víctimas debido a su edad, limitándose además su participación activa en la sociedad. La Constitución reconoce la necesidad de brindar una protección especial a las PAM, lo que implica que las políticas de Estado se ajusten para asegurar la prestación de programas y servicios ejercitando plenamente de sus derechos. Este enfoque considera a las PAM como sujetos de derecho, lo que significa que tienen derechos que deben ser respetados y protegidos en todos los aspectos de su vida (Defensoría del Pueblo).

El instrumento internacional que se constituye en la herramienta fundamental en lo que respecta a los asuntos relacionados a las PAM es la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores del año 2015, cuya adhesión fue ratificada por el Perú, convirtiéndose así en el octavo país en ratificar su aprobación el 01 de marzo del 2021 (El Peruano, 2021).

Para este trabajo, las dimensiones de la variable estrategias de gestión pública que se analizarán serán:

La **simplificación administrativa**, cuyo objetivo de simplificar los procedimientos administrativos es de suma importancia para influir en el grado de confianza del público en las instituciones y la competitividad del sistema económico nacional (Regonini, 2016). La simplificación administrativa elimina los elementos que dificultan el avance y la mejora de la sociedad de manera innecesaria que no permite el correcto funcionamiento de la administración pública, y se lleva a cabo en toda entidad que tramite procedimientos administrativos. (Muñoz Marticorena, 2011). La simplificación administrativa es un elemento esencial en el proceso de modernización de la gestión pública. Se distingue por la constante reevaluación de sus metas y por su incorporación de manera sistemática en las instituciones gubernamentales (DS N° 025-2010-PCM, 2010). La simplificación administrativa se efectúa con la reducción de trámites para gestionar recursos ilimitados y aprovechar el tiempo de manera más productiva o eficiente, con lo que se garantiza que las instituciones públicas sean además eficaces, haciéndolas más competitivas donde la calidad en el servicio sea lo primordial (Flores et al., 2022). Quispe (2018) citando al Centro de Investigación Parlamentaria (2005), señala como sus rasgos la presunción de veracidad, que permite hacer la suposición que las personas están

diciendo la verdad lo cual admite prueba en contrario; la eliminación de requisitos y procedimientos formales, erradicando la obligación de presentar documentos cuya información posee la propia entidad, así como la retribución de algún derecho que exceda el costo de producción; la desconcentración de los procesos decisorios, realizando una correcta diferenciación entre los órganos encargados de dirigir y ejecutar; y la participación de los ciudadanos en el control de la prestación, a través de la remisión de quejas o sugerencias. La simplificación administrativa es una de las estrategias que se adopta para desarrollar y mejorar la forma de prestar servicios al público (Gobba, 2022).

La **gestión por procesos**, que representa un recurso fundamental para alcanzar resultados de alto nivel en lo que respecta a la eficacia y eficiencia en las organizaciones (Vega, et al., 2021).

La gestión por procesos se considera el enfoque de gestión preferido para las actividades empresariales en sustitución de la gestión convencional basada en las funciones. Puede definirse como el método de administración de la organización que se enfoca en los procesos con el fin de ordenarlos con la estrategia, la misión y los objetivos, creando un sistema interconectado diseñado para mejorar la satisfacción del cliente, agregar valor y aumentar la capacidad de respuesta. Implica la reorganización de los flujos de trabajo para permitir una mayor flexibilidad y agilidad en la adaptación a los cambios y se centra en cuestionarse el "por qué" y "para quién" se realiza el trabajo (Medina, et al., 2019). Sin duda, este enfoque representa un desafío crucial que debe abordarse, especialmente en el actual entorno del management moderno, donde la competitividad es el factor determinante del éxito o fracaso tanto en empresas privadas como en organizaciones públicas (Domingo y Fernández, 2017). La Gestión de Procesos es el arte y la ciencia de supervisar cómo se realiza el trabajo en una organización para garantizar resultados consistentes y aprovechar las oportunidades de mejora (Dumas, et al., 2013).

En cuanto a los rasgos de esta categoría, tenemos los procesos estratégicos, que según Salvador (2020), se relacionan con el establecimiento de políticas, estrategias, objetivos y metas de la entidad, así como con la garantía de su implementación y cumplimiento; la modelación de procesos, que según Iraheta (2016), se basa en una metodología altamente participativa, fomentando en todo

momento al personal involucrado para que se sienta propietario de los procesos resultantes; la automatización de procesos, ya que como afirma Iraheta (2016), es esencial para que un proceso sea sostenible y no reversible; y, la mejora continua, que se aboca a incrementar la satisfacción de las personas y se apoya en la retroalimentación obtenida de las mismas. Se considera fundamental revisar las condiciones de los procesos, llevar a cabo auditorías y otros métodos (Iraheta, 2016).

El **gobierno electrónico**, respecto del cual se propone un concepto que lo define como la utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) que hacen los gobiernos locales para refinar diversos aspectos de su funcionamiento. Esto incluye la optimización de sus operaciones internas, la mejora de la oferta de servicios y de información a los ciudadanos, así como la creación de sistemas de intercambio y comunicación con los ciudadanos y otras organizaciones del ámbito público y privado. Además, se realizan faenas destinadas a sentar las bases para el avance hacia la construcción de una sociedad basada en la información, lo cual incluye promover infraestructuras tecnológicas y una cultura de la información, tanto en la sociedad en general como dentro de la propia organización gubernamental, que esté en sintonía con la nueva realidad digital (Salvador, 2002).

Quispe (2020) sobre la base de lo señalado por Ripalda (2019) indica que el gobierno electrónico, es aquella estrategia mediante la cual se busca la participación ciudadana, logrando obtener una eficiente gestión pública, añadiendo la transparencia de la información y lo que a su vez agiliza el proceso de trámites, economía, evadiendo trámites burocráticos en todo el proceso administrativo. Por su parte, García y Plasencia (2020) citando a Naser y Concha (2011) señalan que viene a ser la transformación de la gestión gubernamental, la cual implica la integración profunda de las TIC en las prácticas de gestión, planificación y administración del gobierno. Este enfoque de gobierno tiene como objetivo principal mejorar los servicios y la información proporcionada a los ciudadanos y organizaciones, simplificar los procesos administrativos, y facilitar la creación de canales que fomenten la transparencia y la participación ciudadana.

Partiendo de esta definición, se identifican cuatro rasgos: interna (mejora de procesos internos), externa (mejora en la dotación de servicios a ciudadanos),

relacional (mejora en la colaboración con partes interesadas) y de promoción (fomento de una cultura de gobierno electrónico y adopción de tecnologías). Cada dimensión contribuye a la eficiencia, calidad, participación y transparencia en la administración local (Salvador Serna, 2002).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se trató de una investigación básica, ya que versó sobre los principios fundamentales y las causas que explican la ocurrencia de un evento, proceso o fenómeno en particular (Arias et al., 2022). En este caso, la investigación fue básica pues permite ampliar nuestros conocimientos sobre las estrategias de gestión pública que se vienen implementando para la atención de las PAM.

Se basó en el paradigma interpretativista, según el cual no existe una realidad social única, sino que, más bien, hay diversas realidades construidas desde la perspectiva personal de cada individuo. Por lo tanto, el investigador debe buscar y comprender lo que motiva al grupo estudiado, dejando de lado su propia perspectiva personal. Este enfoque fue holístico y adaptable, estableciendo una relación directa entre el observador y el observado, permitiendo una comprensión completa del fenómeno, teniendo en cuenta las diferencias individuales y estructurales fundamentales (Trujillo, et al., 2019).

El enfoque fue cualitativo, el cual está directamente relacionado e influenciado por la cultura y las relaciones sociales específicas, lo que implica que la realidad subjetiva está ligada a la comprensión y el análisis del conocimiento sobre cómo el individuo percibe, piensa, siente y actúa (Corona, 2018).

3.1.2. Tipo de investigación

El tipo fue fenomenológico; que implica reducir todas las experiencias a la conciencia de las vivencias más auténticas. Se enfoca en la experiencia misma y no asume la existencia de un mundo más allá de las experiencias de otras personas, los sujetos informantes (Fuster, 2019). Esta investigación se sustentó en testimonios de vida de participantes o sujetos activos relacionados con la variable, quienes la vivencian de modos particulares (Meza, 2020). En esta investigación los sujetos fueron jueces y personal administrativo del poder judicial.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

La categoría central de estudio fue: estrategias de gestión pública.

Las subcategorías desprendidas fueron: gestión por procesos, simplificación administrativa y gobierno electrónico.

Se detallan en Anexos.

3.3. Escenario de estudio

Fue la CSJSU, cuyos orígenes se remontan al 26 de febrero de 1876, cuando se estableció el Nuevo Tribunal. Posteriormente, el 2 de diciembre de 2010, con Resolución Administrativa N° 396-2010-CE-PJ, se autorizó la creación de la CSJSU, integrada jurisdiccionalmente por las provincias de Ayabaca, Talara y Sullana, siendo esta última su sede principal. El 8 de junio de 2011, la Resolución Administrativa N° 156-2011-CE-PJ estableció la instalación y funcionamiento de la CSJSU a partir del 1 de julio del 2011 (PJ, 2014). La CSJSU en la actualidad cuenta con 40 órganos jurisdiccionales de los cuales 37 son órganos permanentes y 03 son órganos transitorios, así como cuenta con 92 juzgados de paz. Asimismo, está conformada por un total de 378 trabajadores, de los cuales 52 son jueces y 326 auxiliares jurisdiccionales y administrativos (PJ, 2020).

3.4. Participantes

Fueron los jueces y auxiliares jurisdiccionales de la CSJSU que se encontraban desempeñando funciones en los juzgados de trabajo y contenciosos administrativos, por ser aquellos en que se concentra la mayor cantidad de litigantes que tienen la condición de PAM. Como criterio de inclusión, se está considerando a los jueces y auxiliares jurisdiccionales que tramiten procesos de materia previsional y laboral.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizaron como técnicas las siguientes:

- 1) La entrevista, que se constituye en una de las más empleadas en la investigación sociológica y ha ganado relevancia, especialmente en áreas como las ciencias de la salud. Proporciona una oportunidad única para comprender a fondo las perspectivas de los participantes en la investigación,

permitiéndoles describir sus propias experiencias y puntos de vista en sus propias palabras (Tejero, 2021). A su vez, la entrevista individual es la técnica que implica una interacción directa entre el entrevistador y la persona entrevistada en un entorno cara a cara. Es una herramienta de uso sencillo y rápido, con requerimientos de recursos moderados, que la convierte en una herramienta fundamental en el proceso de evaluación (Unión Europea, 2014). En esta investigación la técnica resultó precisa para sondear en los trabajadores jurisdiccionales de la CSJSU data profunda sobre las estrategias de gestión pública en la atención de las PAM.

- 2) Asimismo, se manejó la técnica de análisis documental que es un proceso intelectual que implica la extracción de conceptos clave de un documento con el fin de representarlo y facilitar el acceso a la información que los documentos contienen. El investigador es quien establece el significado explícito. La interpretación se fundamenta en la decodificación y formulación de la estructura temática de un texto, donde se reconstruye el orden de los temas, distinguiendo entre temas primordiales, subordinados, y demás (Bohnsack, 2014). El proceso de indización abarcó desde la identificación externa de un documento, que incluye aspectos como el autor, el título, la editorial, el nombre de la revista y el año de publicación, hasta la descripción conceptual del contenido, que se logra mediante la asignación de palabras clave o descriptores del tesoro. La indización y el análisis de contenido están intrínsecamente relacionados, ya que se utilizan para crear índices temáticos que facilitan la recuperación eficiente de información (Rubio, s.f.).

Los instrumentos utilizados estuvieron en concordancia con las técnicas:

- 1) La guía de la entrevista, que es una herramienta que simplifica la aplicación de un método en la práctica. Con frecuencia, se pasa por alto que lo que se utiliza directamente en la práctica no es el método en sí, que es una idea abstracta, sino más bien su dirección, debido a su enfoque metodológico. Por lo tanto, no es adecuado equiparar el instrumento metodológico con el propio método. En este contexto, los autores consultados pueden ofrecer diversos enfoques sobre los elementos estructurales de la guía metodológica (Feria, et al., 2020). Diseñada per se, sobre la base de algunas usadas en investigaciones anteriores fue validada en contenido como se detalla más adelante. El

instrumento sirvió para articular las subcategorías y rasgos de cada una de las variables. Constó de 14 reactivos de respuesta abierta.

- 2) Para el análisis documental, se empleó la ficha de registro que se utiliza para recopilar información y datos procedentes de las fuentes que están siendo revisadas. Estas fichas se crearon y diseñaron considerando la información que se deseaba obtener para el estudio. En otras palabras, no existe un modelo predeterminado, ya que se adaptan a lo que específicamente cada investigación necesite (Arias, 2022).

Validez

Se cumplieron los tres tipos de validez:

Validez de contenido

Se tuvo en cuenta a tres especialistas en la materia investigada, lo que permitió se realice un adecuado análisis de los ítems de la guía de entrevista, en relación a la categoría “Estrategias de gestión pública” con lo que se consiguió que los contenidos planteados en el instrumento sea lo que realmente se desee evaluar. Los tres expertos fueron los doctores Alexis Enrique Poma Vargas, Gladys Chávez Quiñones y Luis Enrique Alva Palacios Gómez, los mismos que aprobaron la validez del instrumento.

Validez de criterio

La categoría estrategias de gestión pública, dividida gracias al sustento en el marco teórico, estuvo compuesta por 03 precategorias: gestión por procesos, simplificación administrativa y gobierno electrónico, las mismas que están conformada por 14 rasgos en total.

Validez de constructo

La categoría estrategias de gestión pública está basada en los conceptos de, Saravia, (2018), Bolívar, (2014), Martins (2022) y Lukac & Frazier (2012), mientras que las precategorias se basan en los conceptos de Regonini (2016), Muñoz (2011), Quispe (2020), Medina et al. (2019), Domingo & Fernández (2017), Iraheta (2016), (Salvador, 2002), García & Plasencia (2020), con lo cual se garantizó dicha validez.

3.6. Procedimiento

En la investigación “Estrategias de gestión pública en la atención de personas

adultas mayores como población vulnerable en una entidad pública, Sullana, 2023”, se desarrolló el siguiente procedimiento:

a) Recolección de datos:

- Se solicitó permiso al presidente de la CSJSU para que autorice la aplicación de los instrumentos, y se coordinó con los administradores para facilitar dicha aplicación.
- Se diseñaron los instrumentos, para esta investigación la entrevista semiestructurada en profundidad y el análisis documental, así como validez y la proyección de rigor científico.
- Se prepararon los instrumentos necesarios.
- Se procedió a ejecutar la aplicación de las entrevistas y el análisis documental.

b) Categorización:

- Para llegar a la identificación de la categoría y pre categorías de este estudio, se utilizó como base teórica a Regonini (2016), Muñoz (2011), Quispe (2020), Medina, et al. (2019), Domingo & Fernández (2017), Iraheta (2016), (Salvador Serna, 2002), García, W. & Plasencia, J. (2020) conforme se establece en el punto 3.2; para ello:
- Se escogió la técnica de acuerdo al tipo de investigación.
- Se confeccionó el instrumento, para esta investigación es la guía de entrevista y la ficha de análisis.
- Se replicó la cantidad requerida para aplicar.

c) Aplicación de intervenciones:

- Se obtuvo el horario de los participantes para coordinar hora y fecha de la aplicación de instrumentos.
- Se entregó la guía de entrevista a los participantes.
- Se obtuvo la guía con las respuestas desarrolladas.
- Se consolidó la información en una matriz.

d) Triangulación:

- Se utilizaron dos métodos para cotejar e integrar la información obtenida: el método empírico y método analítico.
- Se administró la guía de entrevista a funcionarios y especialistas en “Estrategias de gestión pública”.

3.7. Rigor científico

Se siguieron los criterios de rigor propuestos por Hernández y Mendoza (2018), que ocurren de la propia naturaleza y método de la investigación cualitativa:

Credibilidad, la cual está relacionada con si el investigador ha captado de manera íntegra y profunda el significado de las experiencias de los participantes, especialmente aquellas relacionadas con la formulación del problema. Para esta investigación sobre estrategias de gestión pública, el compromiso con la verdad para que todo sea verosímil para la comunidad científica, sustentada en las rutas declaradas en Procedimientos (ver 3.6.) y en las pruebas que se dejan sobre el estudio: instrumentos, constancias y otros en Anexos.

Dependencia, que puede ser entendida como una especie de confiabilidad cualitativa. Para esta investigación sobre estrategias de gestión pública se presume una estabilidad temporal y espacial relativa pues los tiempos y contextos cambian lo cual redundaría en una afectación del comportamiento de la variable, resultando apropiado suponer que los resultados se interpreten dentro de los lapsos y lugares de investigación especificados.

Confirmabilidad, que se vincula a la credibilidad, que implica rastrear los datos en sus fuentes y explicitar la lógica que se utiliza para la interpretación. Se asume como el grado en que otros investigadores tengan la posibilidad de seguir las pista a lo que hizo un colega investigador, se cumplió para este estudio desde 1) la metodología declarada y 2) la batería de instrumentos originales dispuestos en anexos: entrevistas y análisis documental para la variable estrategias de gestión pública (ver Anexos).

Transferibilidad, la cual alude a que el usuario de la investigación evalúe la semejanza entre el entorno del estudio y otros entornos, el cual se logra; pero se recomienda lo ya anunciado líneas arriba sobre el contexto espacio/temporal que debe asemejarse lo más que se pueda al de nuestra investigación: ser una corte superior de justicia del Perú, que fue donde medimos la variable estrategias de gestión pública.

3.8. Método de análisis de información

La información analizada tuvo en cuenta los objetivos, la metodología y los

participantes, mediante el siguiente proceso, tomando como referencia el modelo de Rubin y Rubin (citado en Fernández, 2006):

- a) Obtención de la información: Mediante 02 instrumentos empleados: La guía de entrevista con la que se recogió información respecto a estrategias de gestión pública y la ficha de análisis documental con la que se recogió información de diversas fuentes que se encuentren relacionadas al tema de estudio.
- b) Captura, transcripción y arreglo de la información: La información se colocó de forma escrita en el instrumento guía de entrevista, las respuestas se trasladaron a una matriz para facilitar el orden y organización de la información.
- c) Codificación de la información: fue codificada en relación a la categoría “estrategias de gestión pública” y sus pre categorías “gestión por procesos, simplificación administrativa y gobierno electrónico”.
- d) Integración de la información: La información obtenida fue integrada y analizada con los antecedentes y el marco teórico para poder dar respuesta a los objetivos propuestos en este trabajo.

3.9. Aspectos éticos

Para la investigación: “Estrategias de gestión pública para la atención de personas adultas mayores como población vulnerable en una entidad pública, Sullana, 2023” se consideró importante para la investigadora, los aspectos éticos señalados en la Guía UCV, 2023:

Beneficencia: Nuestra investigación, cuyos participantes están conformados por los servidores jurisdiccionales de la CSJSU, tuvo en cuenta y se realizaron todos los esfuerzos para garantizar el cuidado, integridad, rigores científicos y metodológicos de la citada población buscando en todo momento su beneficio sobre los intereses particulares de la investigación.

No maleficencia: Esta investigación no buscó dañar a nadie, por el contrario, para garantizar esta protección y evitar cualquier implicación que podría tener un impacto negativo en cualquier participante de la investigación “Estrategias de gestión pública en la atención de PAM como población vulnerable en una entidad pública, Sullana, 2023” se protegen los datos personales de los participantes (funcionarios

de la CSJSU).

Autonomía: El tema, el método y los procedimientos de la investigación sobre estrategias de gestión pública fueron seleccionados de manera independiente, después de analizar la problemática real (consulte el punto I) y en consonancia con la adaptación de una ruta metodológica adecuada a la variable de estudio (paradigma naturalista, enfoque cualitativo y tipo descriptivo).

Justicia: Los resultados que buscó esta incursión sobre estrategias de gestión pública para la atención de PAM en una corte superior de justicia del país se enmarcaron en una necesidad de promover el bienestar general, respaldada en nuestro contexto por los principios de la democracia, la gestión democrática y la gobernanza, todos espacios donde el valor justicia es su principio fundamental.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

Es importante indicar de manera preliminar, que los participantes que fueron entrevistados, conforme a los criterios de exclusión e inclusión para su determinación, son trabajadores jurisdiccionales, distribuidos de manera equitativa entre jueces y especialista legales, por ser quienes directamente brindan atención a las PAM en el trámite de sus procesos judiciales.

Al ser los participantes tanto jueces como servidores judiciales, se pudo evidenciar que aquellos quienes ostentan el cargo de magistrados mostraron un mayor conocimiento sobre las estrategias de gestión pública implementadas en la CSJSU, brindando respuestas más explicativas.

Asimismo, a pesar de que todos los participantes laboran en órganos jurisdiccionales que concentran la mayor cantidad de litigantes que pertenecen a las poblaciones vulnerables por tratarse de PAM, se evidenció el desconocimiento en ciertos temas, ello debido a las funciones que, por dinámica organizacional, le son conferidas en cada juzgado.

Teniendo en cuenta estas consideraciones preliminares, a continuación, se presentan los resultados que se obtienen tanto con la realización de la entrevista como con la aplicación del análisis documental, que obedecen a cada objetivo planteados en este trabajo.

Así, en cuanto al primer objetivo: **describir cómo se aplica la estrategia de gestión por procesos en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023**; para el rasgo **procesos estratégicos**, se consultó a los participantes qué sabían acerca de si el personal de la entidad conoce las estrategias para implementar la gestión por procesos en la atención de las PAM, lográndose advertir que la mayoría de participantes coincidió en señalar que los trabajadores sí tienen noción sobre la existencia de las estrategias para implementar la gestión por procesos en la atención de las PAM, sin embargo, en algunos casos refirieron que el personal no se encontraba capacitado respecto de aquéllas; así, un participante indicó: *“son conocedores de estas estrategias, no obstante, no se encuentran debidamente capacitados respecto de los instrumentos o sistemas implementados por la entidad para garantizar o brindar una mejor atención en las personas de la tercera edad”*.

No obstante, un número menor de participantes, opinó que el personal de la entidad

no conoce sobre las estrategias para implementar la gestión por resultados en la atención de las PAM; así, un entrevistado señaló: *“El personal jurisdiccional donde pertenezco no tiene el mínimo conocimiento respecto a las estrategias para implementar la gestión por resultados en la atención de las personas adultas mayores”*.

Figura 01

Conocimiento del personal de estrategias para implementar la gestión por procesos en la atención de PAM



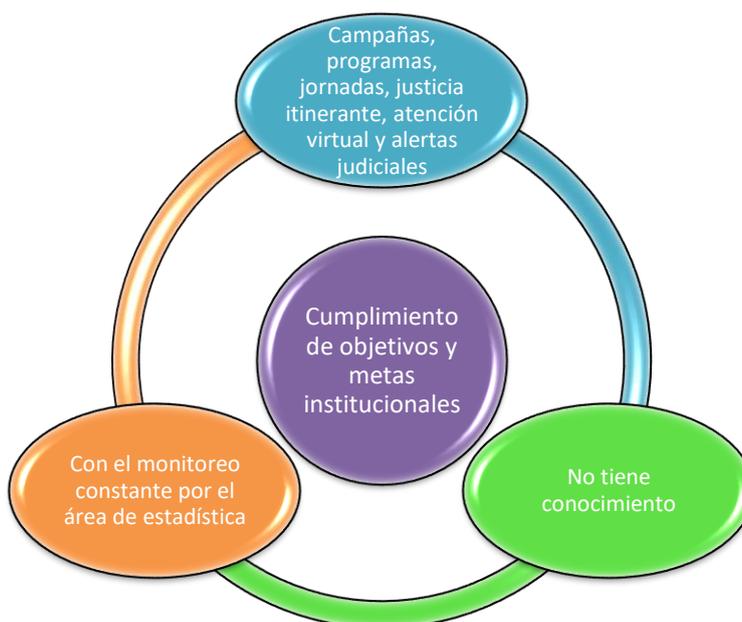
Adicionalmente para el mismo rasgo, con respecto al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales de la entidad en relación a la atención de las PAM, los participantes señalaron que lo realizan a través de campañas de acercamiento a la población, ejecución de programas, jornadas de atención prioritaria, justicia itinerante, canales de atención virtual y con alertas judiciales; habiendo manifestado uno de los entrevistados: *“Por medio de la implementación y ejecución de programas, ferias o campañas de acercamiento a las PAM, justicia itinerante para sectores vulnerables, canales de atención virtual preferente y sistemas de alerta en los procesos judiciales a través del Sistema Integrado Judicial”*.

Otra de las formas en la entidad viene cumplimiento sus objetivos y metas en relación a la atención de las PAM, es mediante un monitoreo constante realizado por el área de estadística, así, otro participante indicó que: *“Se monitorea constantemente a través del área de estadística, donde se evalúan los resultados y se proponen mejoras”*

Sin embargo, existen aún servidores que no ven reflejado este logro de objetivos pues no tienen conocimiento sobre ello. Así, un trabajador fue tajante en indicar: *“No tengo conocimiento al respecto”*.

Figura 02

Cumplimiento de objetivos y metas institucionales en relación a la atención de las PAM



Para el rasgo **modelación de procesos**, en relación al conocimiento que tienen los participantes sobre si los directivos de la entidad, elaboran o diseñan un mapa de procesos y planifican su implementación para mejorar la atención de las PAM, indicaron que sí se han implementados mejoras con ayuda de mapeos que son obtenidos del sistema de alertas judiciales.

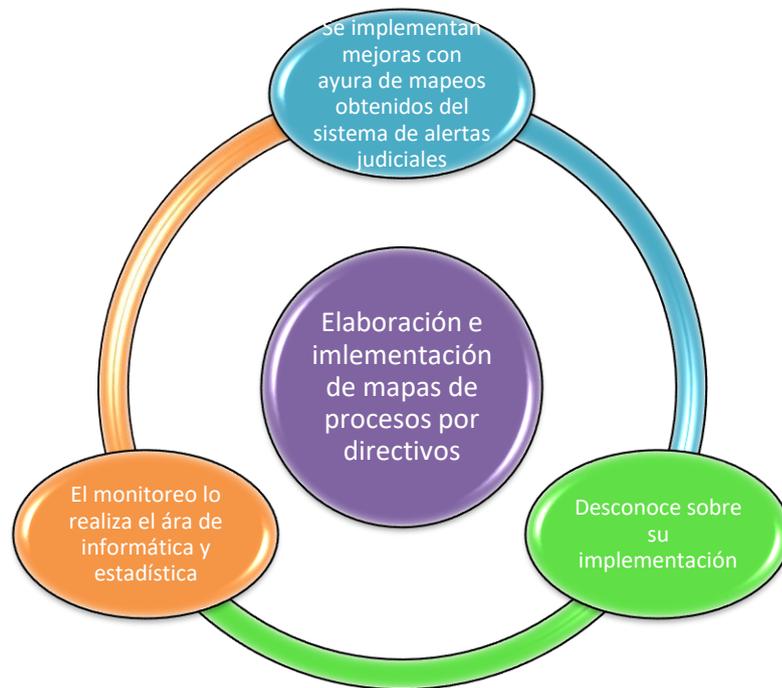
Así, un participante refirió: *“Existe un mapa de procesos de PAM obtenido a través del sistema de alerta que permite identificar y diferenciar los procesos de personas adultas mayores respecto de los demás procesos, en base a ello se emiten diversas directivas sobre la atención judicial preferente de personas adultas mayores, implementando programas o sistemas que conlleven a dicho fin. Claro está, dicha implementación se realiza de manera gradual”*.

Por otro lado, algunos refirieron que, si se realizaban monitoreos a través de las áreas de informática y estadísticas; así, uno de ellos refiere: *“En coordinación con el área de informática y estadística la entidad realiza seguimiento para obtener información correcta del número de procesos que ingresan de personas adultas mayores para dar un trato y atención oportuna en cuanto a la administración de justicia evitando dilaciones en sus procesos”*.

Finalmente, también existieron participantes que manifiestan un desconocimiento sobre el diseño de mapas de procesos o de su implementación para mejorar la atención de las PAM que pudieran realizar los directivos de la entidad. En este sentido, un participante indicó: *“No tengo conocimiento respecto a eso”*.

Figura 03

Mapeo de procesos y planificación de su implementación para mejorar atención de las PAM

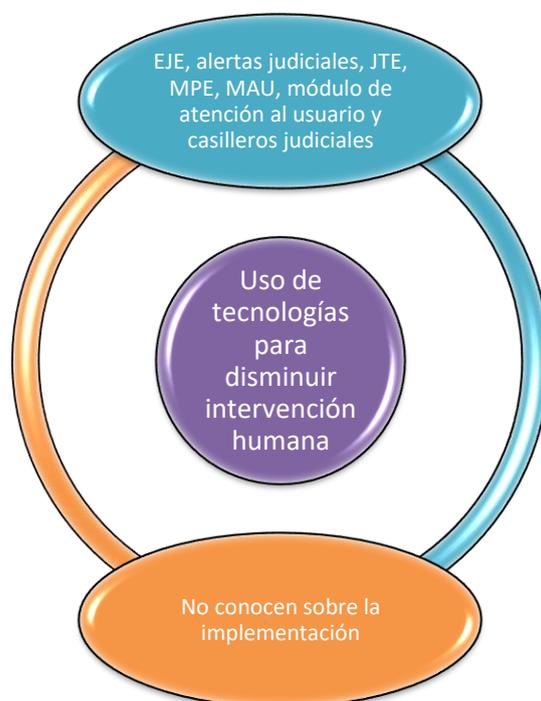


Para el rasgo **automatización de procesos**, en cuanto a cómo se viene gestando su implementación, es decir, sobre el uso de la tecnología para realizar tareas con poca intervención humana para facilitar la atención de las PAM, se indicó que se realiza a través del uso de sistemas electrónicos como el expediente judicial electrónico (EJE), los sistemas de alertas judiciales, el programa el juez te escucha (JTE), la mesa de partes electrónica (MPE), el módulo de atención al usuario (MAU) y los casilleros judiciales implementados. Sobre este punto, un entrevistado indicó: *“La implementación se aprecia con el uso de sistemas electrónicos, como lo es el uso del EJE, depósitos electrónicos, embargos electrónicos, el sistema de alerta de PAM, canales de comunicación como el Juez te escucha, Módulo de Atención al Usuario – MAU y casilleros digitales de juezas y jueces”*.

Sin embargo, existió también un número minoritario de participantes que refirieron que dicha implementación no había tenido lugar. Así, un trabajador señaló: *“No se ha implementado la automatización de procesos en la entidad”*.

Figura 04

Implementación de automatización de procesos o uso de tecnología para realizar tareas con poca intervención humana



En lo que corresponde al rasgo **mejora continua**, respecto a la opinión de los trabajadores sobre el monitoreo realizado en la entidad en los procesos de las PAM, un grupo refirió que se viene realizando un monitoreo progresivo con el sistema de alertas judiciales. Sobre ello, un participante opinó: *“Se viene ejecutando, pero en forma gradual y progresiva a través de sistemas de alerta, que la institución implementa para mejorar la atención de las PAM”*.

Además, un grupo mayoritario destacó la importancia del monitorio, ya que permite mejorar de forma continua, lo cual se traduce en la satisfacción de las necesidades de las personas adultas mayores. En este extremo, un servidor indicó: *“Considero que el monitoreo debe ser constante, a fin de garantizar la atención celer y oportuna de los procesos judiciales de adultos mayores, pues debido a la carga procesal existente puede dársele prioridad a proceso que no corresponden a adultos mayores, sino que por la fecha de presentación de escritos u otros documentos son atendidos antes”*.

Figura 05

Opinión sobre el monitoreo realizado en procesos de las PAM



En lo que se refiere a la manera en que la entidad promueve la mejora continua en los procesos donde participan las PAM, los participantes refirieron que se realiza con programas de capacitación, campañas de acercamiento, implementando las 100 reglas de Brasilia, con el módulo de justicia itinerante y con su identificación al presentar escritos para procurar su atención preferente. Así, por ejemplo, un participante señaló lo siguiente: *“Procura en la medida de posible, promover constantemente programas de capacitación, campañas o ferias de acercamiento de la justicia al adulto mayor; sin embargo, éstas aún están siendo implementadas en forma paulatina, pero con la relevancia necesaria. También la promueve a través de la adhesión del Poder Judicial a la implementación de las 100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de Personas en Condiciones de Vulnerabilidad y los diferentes planes de gestión a fin de garantizar un mejor servicio a las personas vulnerables, entre ellas, al adulto mayor”*.

Por otro lado, también hubo participantes que no conocen la manera en que se viene promoviendo la mejora continua e los procesos donde participan las personas adultas mayores, habiendo referido uno de los participantes lo siguiente: *“Desconozco la manera en que se promueve continuamente la mejora de dichos procesos, pero considero que debería proponerse metas a los servidores judiciales para un mejor resultado”*.

Figura 06

Promoción de la mejora continua en procesos donde participan las PAM



En relación al segundo objetivo específico que consiste en **describir cómo se aplica la estrategia simplificación administrativa en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023**, sobre la precategory **simplificación administrativa**, para el rasgo **presunción de veracidad**, se consultó sobre la manera en que éste era aplicado para viabilizar la atención de las PAM que realizan los participantes, habiendo la gran mayoría coincidido en que lo realizan valorando positivamente documentos que presentan las PAM y aplicando principios a su favor; sin embargo, dejaron en claro que contra la presunción se admite prueba en contrario.

En este sentido, un participante indicó que lo hacía: *“Aplicando una valoración eficaz de la prueba, merituando de manera positiva y eficiente los documentos presentados por el adulto mayor dentro del proceso, además, procediendo a la aplicación de otros principios o presunciones establecidos por ley; para evitar las dilaciones que estuviera ocasionando la demandada, evitando además la actuación de oficio para que el proceso no carezca de celeridad, no se vuelva engorroso y que la resolución de fondo sea pronta y motivada”*

También refirieron que la presunción de veracidad la aplicaban en la atención que se les brinda a las PAM. En esta línea, un participante señaló: *“En primer orden tomando en cuenta toda la información que el adulto mayor necesita y requiere despejar, dándole una explicación detallada de sus procesos de manera clara y precisa detallándose lo que en realidad acontece en su proceso”*.

Sin embargo, también hubo un participante que señaló no aplicar la presunción de veracidad pues dentro de las funciones que realizaba no era necesaria su aplicación; indicando: *“No es requerida dentro de mis funciones”*.

Figura 07

Aplicación de la presunción de veracidad para viabilizar atención de las PAM

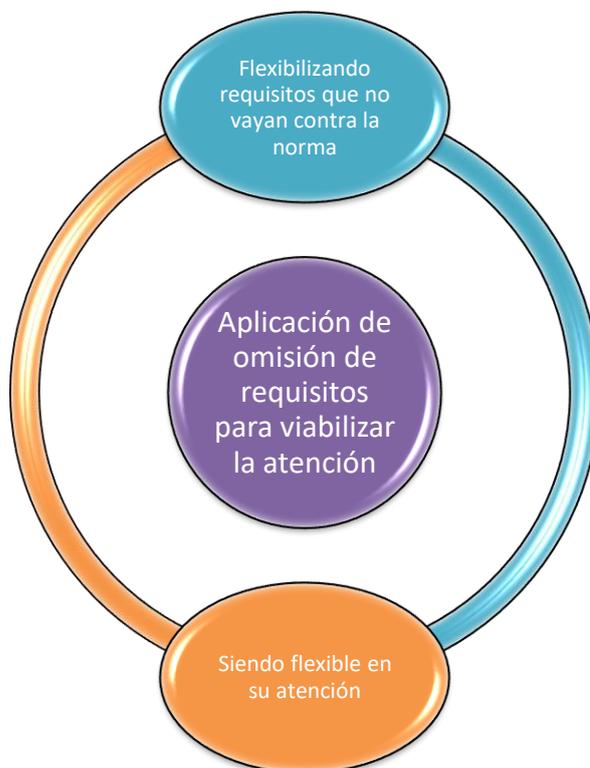


En relación al rasgo **eliminación de las exigencias y formalidades**, en lo que respecta a la manera en que se aplica en la actuación jurisdiccional la omisión de ciertos requisitos para viabilizar la atención de las PAM, fue ampliamente mayoritario el número de participantes que indicaron que lo hacían flexibilizando requisitos que no vayan en contra de la norma. Así, uno de los entrevistados indicó: *“En un caso en concreto deberá evaluarse si se trata de un requisito de forma o de fondo, siendo que de tratarse de forma deberá tramitarse conforme corresponda a efectos evitar una dilación innecesaria en el proceso, de lo contrario significaría una vulneración de los derechos del adulto mayor respecto de la obtención a una justicia inmediata que se requiere por su propia naturaleza”*.

Asimismo, un número minoritario también expresó que aplicaba tal omisión, cuando eran flexibles en su atención. De esta forma, un participante expresó: *“La flexibilidad del horario de atención. Existe solo para atender al usuario una hora específica, pero tratándose de adultos mayores y además que invierten tiempo y dinero para trasladarse al juzgado, se omite dicho horario”*

Figura 08

Aplicación de omisión de requisitos para viabilizar la atención de las PAM



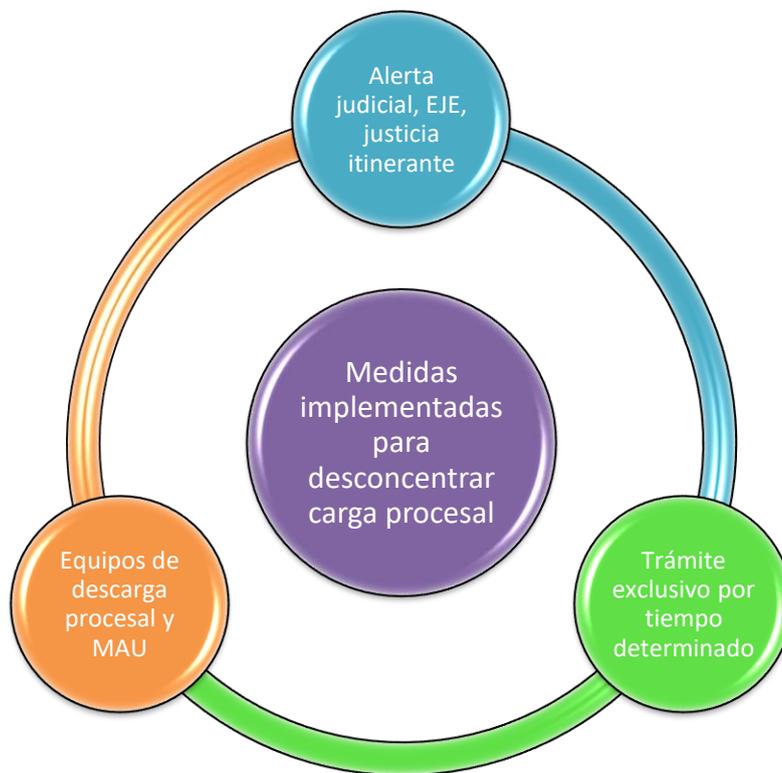
Sobre el rasgo **desconcentración de la carga procesal**, en relación a las medidas que el personal conoce que la entidad ha implementado para desconcentrar la carga procesal en los procesos de las PAM, los participantes identificaron a las alertas judiciales, el EJE, el módulo de atención de justicia itinerante. Entre ellos, uno destacó lo siguiente: *“El sistema de alerta en el Sistema Integrado Judicial, el expediente electrónico judicial, la justicia itinerante para la atención prioritaria de ciertos procesos de atención preferente”*.

Otro grupo de entrevistados identificó la implementación de los equipos de descarga procesal y los MAU. En este extremo, uno de ellos manifestó: *“Dentro de las medidas adoptadas por la entidad es por ejemplo la implementación del MAU, el cual en su mayoría atiende a dicha población. Asimismo, a través de creación de órganos de auxilio judicial como equipos móviles, que atienden procesos judiciales donde los demás tienen en su mayoría dicha condición”*.

Finalmente, uno de los servidores indicó que una de las medidas implementadas era la tramitación exclusiva que se da a los expedientes de adultos mayores durante un tiempo determinado. Este participante indicó: *“... una o dos veces al año se nos ordena que una o dos semanas sólo se trabajen los procesos de adultos mayores a fin de que al final del plazo otorgado los juzgados traten de tener una carga cero o al menos la menor carga procesal posible relacionada a los procesos de adultos mayores”*.

Figura 09

Medidas implementadas para desconcentrar carga procesal de procesos de las PAM



Para el rasgo **participación de los ciudadanos en el control de la prestación**, sobre la manera en que la entidad facilita la fiscalización que puede ser realizada por las PAM respecto a la atención que se les brinda, a excepción de un entrevistado, coincidieron en que existen canales para interponer quejas y además existe un órgano de control institucional que canaliza las mismas; así como un MAU y la herramienta el JTE. Sobre el particular, un trabajador señaló: *“Existen canales de atención para interponer queja por el retraso en la tramitación de los procesos eso es, la autoridad nacional e control, además existe la herramienta el juez te escucha. También se hacen visitas ordinarias a los órganos jurisdiccionales, y en dicha visita los usuarios pueden llamar para ver lo relacionado a su proceso”*. Solo uno de los entrevistados refirió que se realizada mediante la orientación al usuario sobre cómo den ser atendidos. Este trabajador indicó: *“Realizando encuestas y charlas de orientación al usuario a fin de mejorar la atención y protección en la forma en que son atendidos”*.

Figura 10

Facilitación de fiscalización para las PAM sobre la atención que se les brinda



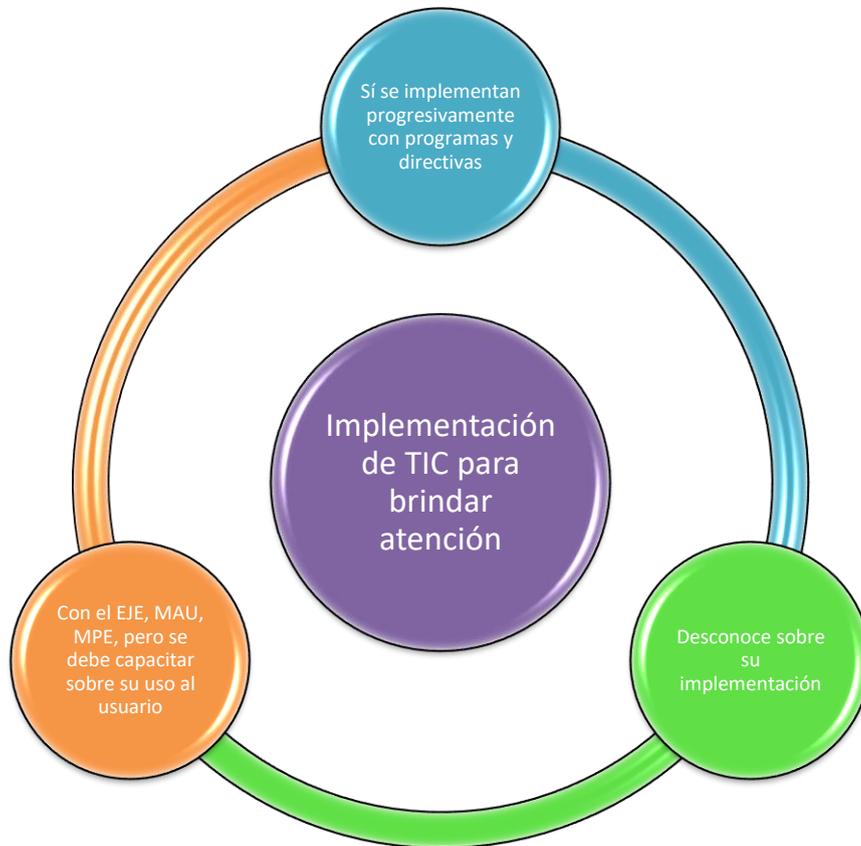
En relación al tercer objetivo específico que consiste en **describir cómo se aplica la estrategia gobierno electrónico en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023**, sobre la precategoría **gobierno electrónico**, para el rasgo **dimensión externa**, se indagó acerca del conocimiento que los participantes tienen sobre la implementación de las Tecnologías de Informática de Comunicación (TIC) como instrumentos para brindar servicios, ofrecer información o facilitar la interacción con las PAM a través de nuevos canales de información, señalando que sí se implementan progresivamente con programas y directivas. Así, uno de los entrevistados indicó: *“Una de las formas de brindar información a la población, dentro de ellos las PAM, es a través de los medios tecnológicos, llámese redes sociales, canales televisivos, aplicativo Juez te escucha, o campañas de manejo de plataforma virtuales que organiza la presidencia, a fin de poner de conocimiento las acciones que viene realizando la corte para acelerar los procesos judiciales”*.

Por otro lado, también se determinó que se venía dando con la implementación del EJE, el MAU y la mesa de partes electrónica, pero era necesario brindar una mayor capacitación a las PAM sobre su uso. Así refirió un participante al indicar: *En realidad respecto a la innovación tecnológica como EJE, MAU, esta permite que con mayor facilidad se pueda interactuar con los adultos mayores, sin embargo, estos requieren capacitación para que puedan utilizar en su mayoría estos procedimientos y herramientas”*.

Sin embargo, también existieron participantes que refirieron desconocer sobre su implementación, refiriendo uno de ellos: *“Desconozco respecto a la implementación de las TIC en la entidad”*.

Figura 11

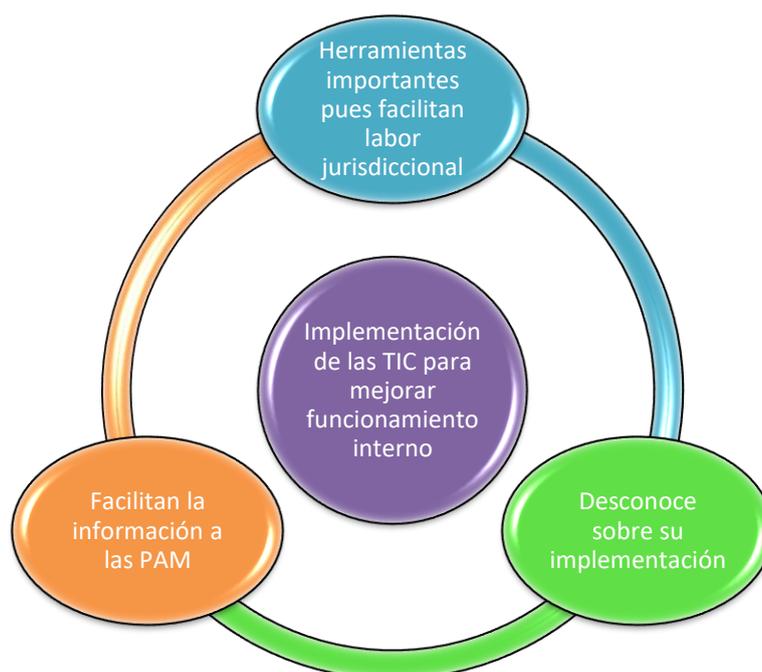
Implementación de las TIC para brindar servicios, facilitar información y facilitar interacción con las PAM



Para el rasgo **dimensión interna**, se solicitó la opinión de los participantes sobre la implementación de las TIC en la entidad como medios para mejorar el funcionamiento interno de la organización, en su mayoría señalaron que son herramientas importantes que facilitan la función jurisdiccional y mejoran el servicio que se brinda. Sobre ello, uno de los trabajadores dijo: *“Su importancia radica en que no sólo agilizan la labor jurisdiccional, sino que principalmente mejoran el servicio a favor del usuario mayor, permitiendo el acercamiento del adulto mayor al sistema judicial empleando la tecnología. Y en el caso de desconocimiento del adulto mayor en el uso de la tecnología, este puede ser apoyado por su abogado o algún familiar que maneja las TIC, sin perjuicio que dentro de la institución puedan ser orientados por el personal de atención al público, haciendo uso de los dispositivos con los que cuenta la entidad y que están a disposición del usuario”*. Además, señalaron que facilitaban la información a las PAM, indicando un participante: *Ha contribuido a brindar información en tiempo real a los usuarios*. Como también hubo quienes indicaron que desconocían sobre su implementación, manifestando un entrevistado: *“Bueno, en realidad no he visto que se hayan implementado TIC en mi entidad”*.

Figura 12

Implementación de las TIC como medio para mejorar el funcionamiento interno

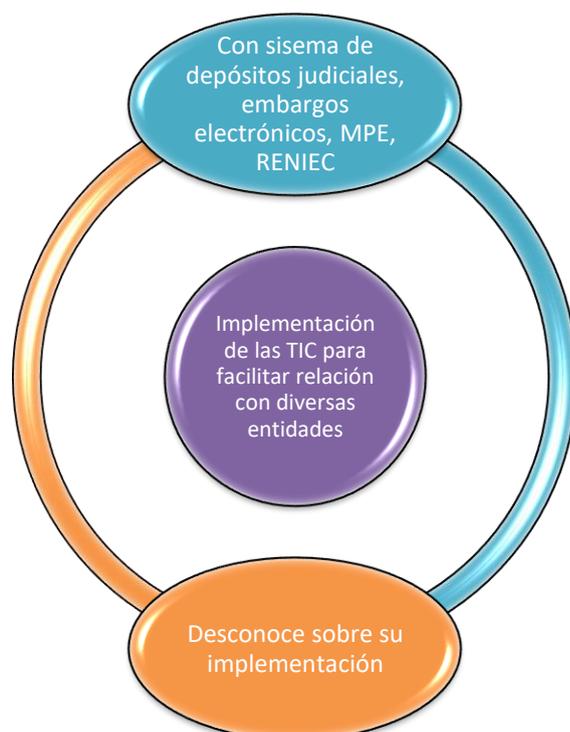


En cuanto a la **dimensión relacional**, se indagó sobre cómo se vienen implementando en la entidad las TIC como medio para facilitar las relaciones de la administración pública con diversas entidades con las que se requiere un contacto más habitual, señalaron que se hacía con la implementación de sistemas judiciales electrónicos, depósitos electrónicos, embargos electrónicos, mesa de partes electrónica que conectan con otras entidades. Uno de los participantes señaló: *“A través de la implementación de sistemas judiciales electrónicos, como el sistema de depósitos judiciales electrónicos que optimiza ante la entidad financiera el trámite de la generación de órdenes de pago dentro de los procesos judiciales, embargos electrónicos bancarios que agiliza el trámite, diligenciamiento y ejecución del embargo electrónico en forma de retención sobre cuentas existentes en entidades”*.

Por otro lado, también hubo un grupo un poco inferior a la mitad de los entrevistados que indicaron desconocer sobre su implementación, manifestando uno de ellos: *“Desconozco las implementaciones que tuviera la entidad con otras entidades”*.

Figura 13

Implementación de las TIC para facilitar las relaciones de la administración con otras entidades



Finalmente, para el rasgo **dimensión promocional** se consultó sobre qué conocimientos se tienen sobre la gestión que la entidad realiza en la introducción de elementos tecnológicos para facilitar el acceso a las PAM, así como para facilitar la difusión de la mejora de los servicios que la entidad realiza, una amplia mayoría precisó que se daba a través de los canales virtuales con que cuenta la entidad, y con los sistemas de alertas judiciales. Sobre esta pregunta, un participante indicó: *“Se ha implementado el sistema de alerta judicial para PAM a fin de garantizar la celeridad en los procesos judiciales en los que intervienen este sector de la población, se ha implementado canales virtuales de comunicación preferente de las PAM, se ha implementado un ambiente con dispositivos para facilitar seguimiento del proceso a través del SIJ, contando además con personal dedicado a la atención al público para garantizar un mejor acceso y la orientación correspondiente”*. Además, sobre este punto un grupo minoritario refirió que la gestión era realizada por el área de informática. Así, un participante refirió: *“El equipo de informática realiza un monitoreo para ubicar los expedientes correspondientes a los adultos mayores y así sea más rápida su tramitación y priorización”*.

Figura 14

Gestión para introducir elementos tecnológicos para garantizar acceso a las PAM y facilitar su difusión



Por otro lado, también se realizó el análisis documental de cinco documentos de gestión: 1. Directiva N° 003-2022-CE-PJ – Disposiciones para la atención judicial de PAM, 2. Guía implementación de la gestión por procesos en el PJ – versión 002, 3. Plan Estratégico Institucional del PJ 2021-2030, 4. Plan Estratégico de Gobierno Electrónico del PJ 2016-2018 y 5. Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, cuyos resultados se presentan agrupados por objetivos.

Así, en relación al primer objetivo específico referente a **describir cómo se aplica la estrategia gestión por procesos en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023**, de la ficha de análisis número 01, se evidenció que el personal de la entidad conoce las estrategias que permiten la implementación de la gestión por procesos en la atención de las PAM, ya que el instrumento analizado se constituye en un documento de gestión que ha sido aprobado mediante la RA N° 42-2022-CE-PJ, publicada para su difusión y cumplimiento. A su vez, la resolución que aprueba dicho documento, en su considerando segundo dispone que con la directiva se cumpliría con las políticas institucionales del Poder Judicial en beneficio de las PAM conforme a las recomendaciones de las 100 reglas de Brasilia, por tanto, se evidencia que la entidad viene cumpliendo los objetivos y metas institucionales en relación a la atención a las PAM. Se aprecia además que los directivos de la entidad elaboran y diseñan mapas de procesos y planifican su implementación para mejorar la atención de las PAM, ya que el documento prevé que a través del uso del Sistema de Alerta Judicial – SAJ para las PAM, se envíe un correo electrónico o mensaje de texto al magistrado informando la existencia de un proceso en que participa una PAM y con ello asegura la celeridad. Por otra parte, se aprecia que se promueve la mejora continua en los procesos donde participan las PAM, ya que establece la promoción de la oralidad a efectos de mejorar las condiciones en la celebración de las actuaciones judiciales a favor de dar mayor agilidad en la tramitación de los procesos.

Asimismo, de la ficha de análisis número 02, se aprecia que se viene implementando la gestión por procesos en todas las unidades de organización y funcionales del PJ de manera segmentada en la medida que, se debe partir de la identificación de la persona que recibe el producto. Asimismo, se viene cumpliendo los objetivos y metas institucionales ya que el documento analizado indica que se

deben considerar las políticas de alcance nacional, plan de gobierno, estratégico u operativo, reglamentos y otros documentos que describan el funcionamiento del PJ. A su vez, la guía analizada contempla la elaboración de mapas de procesos como representaciones gráficas que describen la interacción entre diferentes procesos relacionados, los cuales están establecidos en el pago 04 para la determinación de procesos; promoviendo la mejora continua al establecer que, de manera inopinada, la Oficina de Productividad y Competitividad Administrativa (OPCA) semestralmente monitorea el cumplimiento del análisis de procesos como parte de la fase II de la implementación de la gestión por procesos en el PJ, estableciendo dicha guía la optimización del desempeño de los procesos en el marco de las prioridades del PJ y la identificación de propuestas y mejoras para solucionar, eliminar o minimizar el problema.

En cuanto a la ficha de análisis número 03 se tiene que la resolución que aprueba el PEI dispone su difusión, siendo uno de sus lineamientos la implementación de la gestión por procesos a fin de garantizar la mejora continua, incrementar la productividad y coadyuvar a la gestión de la sobrecarga. Asimismo, el PEI contempla las líneas estratégicas que debe seguir el PJ, el cual contempla la misión institucional, objetivos estratégicos institucionales, acciones estratégicas institucionales, indicadores y metas y además construye su ruta estratégica. Aunado a ello, se consigna que la gestión por procesos involucra poseer un manejo adecuado de todas las acciones que se realizan en la organización, para poder identificar cuáles pueden ser renovadas. Además, se indica que con la transformación digital se propugna un cambio innovador en la forma en que operan las organizaciones para mejorar resultados y crear mayor valor público para los ciudadanos. Finalmente, se impulsa la mejora de calidad del servicio de justicia, implementando buenas prácticas en la gestión de la carga procesal, la cual debe ser monitoreada y se busca mejorar los procesos con un sistema de Gestión de Calidad – ISO 9001 que permite el monitoreo de procesos y la gestión adecuadamente de las etapas del ciclo de vida del software.

Sobre este objetivo, en la ficha número 04 se pudo advertir que el plan contribuye a la modernización del despacho judicial y al fortalecimiento e implementación del uso de las TIC orientadas a brindar servicios a los ciudadanos, siendo su objetivo generar mecanismos de información oportuna y significativa que beneficien al

acercamiento de los ciudadanos a los servicios de justicia mediante el uso de las TIC para extender la presencia del PJ en áreas aisladas en el territorio nacional. A su vez, en cuanto a la automatización, Se propugna el uso de las TIC para impregnar celeridad y sistematización a los procesos para construir un PJ más transparente y predecible en su accionar implementando el escrito electrónico, notificación por SINOE, REMAJU, embargo electrónico bancario, servicio de publicación de los edictos electrónicos, exhorto electrónico. Además, en el marco de una cultura de mejora continua, el estado del arte de los desarrollos estará siempre en constante revisión, y que respondan a las necesidades y desafíos que se plantean en el transcurrir del tiempo.

Por otro lado, la ficha de análisis número 05, sobre este objetivo se indica que es necesario fomentar las condiciones que garanticen la tutela judicial de los derechos reconocidos de manera efectiva, adoptando medidas acordes a cada condición de vulnerabilidad y incentivando la participación de funcionarios y operadores del sistema de justicia en la labor de diseño, divulgación y capacitación de una cultura cívica jurídica. Además, sobre la mejora continua, se procura aprovechar las oportunidades que brinda el avance técnico para mejorar las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad destacando la importancia de los equipos multidisciplinarios para optimizar la respuesta del sistema judicial ante la demanda de justicia de una persona en condición de vulnerabilidad.

Figura N° 15

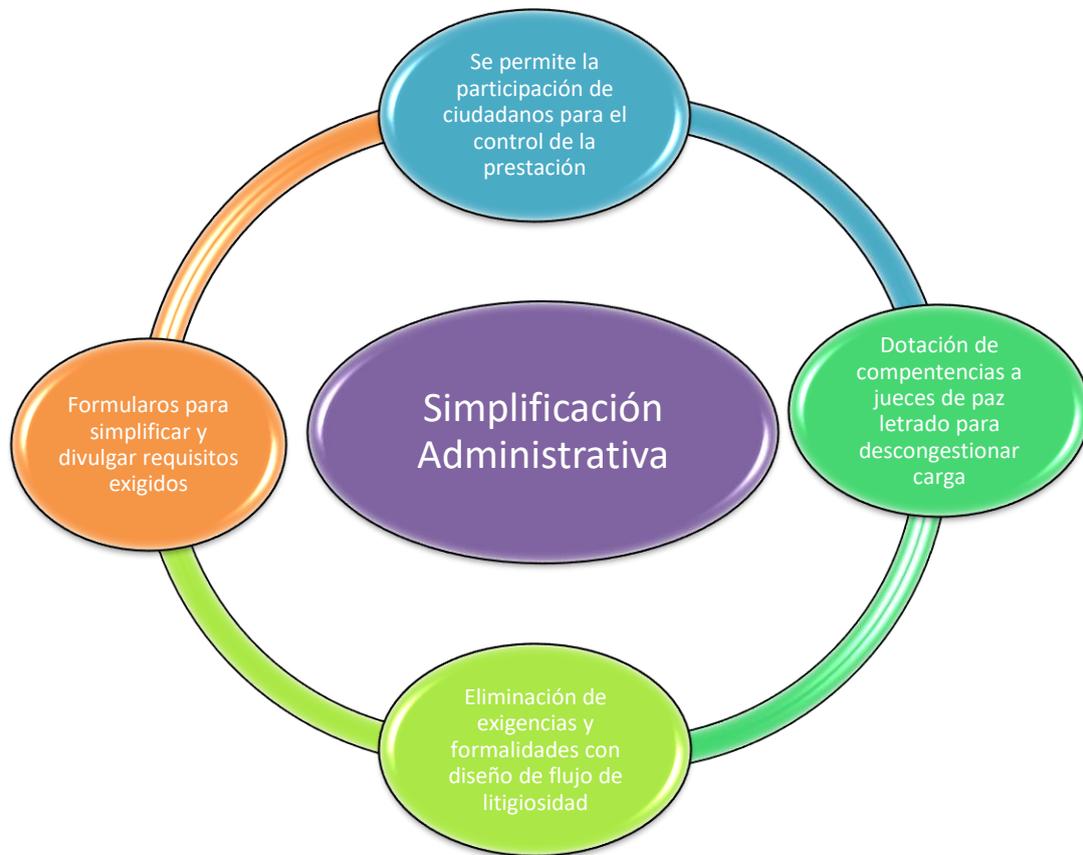
Aplicación de la estrategia gestión por procesos



En lo que concierne al segundo objetivo específico referente a **describir cómo se aplica la estrategia simplificación administrativa en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023**, de la ficha número 01, se aprecia que se han establecido formularios en formato accesible y gratuito para simplificar y divulgar los requisitos exigidos en la norma favoreciendo con ello el acceso a la justicia de las PAM, mientras que el documento analizado en la ficha número 02 no ha establecido especificación alguna sobre este objetivo específico. Ahora, en lo que respecta a la ficha de análisis 03, se cumple con la eliminación de exigencias y formalidades con el diseño del flujo de litigiosidad, con la finalidad de contar con una estructura de encausamiento de los procesos que hagan posible una atención célere con el diseño de reglas que desalienten dilaciones innecesarias. Además, se indica que es necesario conferir mayores competencias a los jueces de paz letrado para que puedan resolver causas sencillas lo cual implica la modificación del marco normativo, ello con la finalidad de no sobrecargar a las demás instancias judiciales. En la ficha número 04, sobre este objetivo en cuanto a la participación de los ciudadanos en el control de prestación, se señala que el uso de las TIC no debe significar una barrera que impida a los ciudadanos acercarse al PJ, procurando más de un canal, así como mecanismos de participación y comunicación de la ciudadanía en el PJ; mientras que la ficha de análisis número 05 sobre la eliminación de las exigencias y formalidades indica que se debe promover iniciativas que simplifiquen y divulguen los requisitos establecidos por la legislación para llevar a cabo ciertos actos, con el objetivo de facilitar el acceso a la justicia para aquellas personas en situación de vulnerabilidad. Esto se llevará a cabo sin descartar la colaboración de otras instancias que puedan contribuir al ejercicio de acciones en defensa de los derechos de estas personas; y, para la desconcentración de la carga procesal se debe promover la elaboración de formularios de fáciles de ser entendidos y manejados para el ejercicio de determinadas acciones, estableciendo las condiciones para que los mismos sean accesibles y gratuitos para las personas usuarias, especialmente en aquellos supuestos en los que no sea preceptiva la asistencia letrada.

Figura N° 16

Aplicación de la estrategia simplificación administrativa



Ahora, en lo que se refiere al tercer objetivo específico sobre **describir cómo se aplica la estrategia gobierno electrónico en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023**, de la ficha número 01, se regula el uso de medios tecnológicos e informáticos para realizar audiencias por videoconferencias y se dispone el uso de herramientas como la alerta judicial para PAM a fin de otorgarles atención preferencial, con lo cual se aprecia la implementación de las TIC como medio para mejorar el funcionamiento interno de la organización. Además, se promueve la articulación intra e interinstitucional para garantizar la protección de derechos de las PAM. Por otro lado, el documento analizado en la ficha número 02 no ha establecido especificación alguna sobre este objetivo específico. En cuanto a la ficha número 03, como instrumento para brindar servicios, ofrecer información o facilitar la interacción con las PAM a través de los nuevos canales de información, se consigna el repositorio de resoluciones judiciales. Asimismo, sobre la implementación de las TIC como medio para mejorar el funcionamiento interno de la organización, se consigna el EJE no penal, el EJE penal así como servicios de tecnología con niveles de servicios gestionados para el desarrollo institucional, el sistema de notificaciones electrónicas judiciales optimizadas a nivel nacional. En la ficha número 04 se indica que existen sistemas de información de apoyo al proceso judicial, que permiten completar la gestión de los procesos judiciales como son el SINOE, REMAJU, sistemas de depósitos judiciales, así como se utiliza el servicio de internet como un medio para lograr el gobierno electrónico asegurando la accesibilidad de los servicios con uso de teléfonos inteligentes y estaciones de trabajo, siendo los canales de comunicación predominantemente digitales. Además, la implementación de las TIC como medios para mejorar el funcionamiento interno de la organización se da con el EJE. A su vez, respecto a la implementación de las TIC como medios para facilitar las relaciones de administración pública con diversas entidades, se advierte que se busca consolidar la interoperabilidad de los servicios que presta el PJ, se plantean proyectos como la numeración única en el poder judicial, ministerio público y policía, la inscripción de medida cautelar de embargo en forma electrónica y la agenda electrónica interinstitucional entre la fiscalía y jueces. Además, como planes de acción para que la ciudadanía tome conocimiento de los proyectos gestados se consigna la publicidad en diversos medios del nuevo servicio, Tv, radio, internet, redes sociales.

Finalmente, la ficha de análisis número 05 en la dimensión externa del gobierno electrónico, se debe procurar el aprovechamiento de las posibilidades que ofrezca el progreso técnico para mejorar las condiciones de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, debiendo prestarse información de acuerdo a las circunstancias determinantes de la condición de vulnerabilidad, y de manera tal que se garantice que llegue a conocimiento de la persona receptora. Asimismo, resultan destacables las ventajas derivadas de la utilización de las nuevas tecnologías para posibilitar la adaptación a la concreta situación de vulnerabilidad. Por otro lado, sobre la implementación de las TIC para facilitar las relaciones con otras entidades, se indica el establecimiento de mecanismos de coordinación intrainstitucionales e interinstitucionales, orgánicos y funcionales, que gestionen las interdependencias de las actuaciones de los diferentes órganos y entidades, tanto públicas como privadas, que forman parte o participan en el sistema de justicia.

Figura N° 17

Aplicación de la estrategia gobierno electrónico



A continuación, se procede a la **discusión** de los resultados obtenidos en el apartado anterior con la finalidad de poder plantear las conclusiones.

Así, en las figuras 01, 02, 03, 04, 05 y 06, que resuelven los rasgos de la primera precategorya gestión por procesos, se describe cómo se aplica la estrategia gestión por procesos en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023, siendo imperativo previamente indicar que la gestión por procesos es el método de administración enfocado en los procesos cuya finalidad es ordenarlos con la estrategia, misión y objetivos de la entidad, creando un sistema interconectado diseñado para mejorar la satisfacción del cliente, agregar valor y aumentar la capacidad de respuesta (Medina, et al. 2019); apreciándose en primer lugar que sí se conoce sobre la existencia de la estrategia, sin embargo, no se cuenta con la debida capacitación para su comprensión y utilización; a pesar de que existe una guía que dispone la implementación de esta estrategia en todas las Cortes Superiores de Justicia a nivel nacional, conforme se advierte de la figura 17, y específicamente, se han emitido disposiciones para la atención judicial de las PAM en las diversas Cortes Superiores de Justicia. Sin embargo, y pese al poco conocimiento que sobre dicha estrategia se tiene, se reconoce que las metas y objetivos de la institución en relación a la atención de las PAM se vienen cumpliendo ya sea con el monitoreo constante que efectúa el área de estadística de la institución, como a través de la realización de campañas, programas, la implementación de una justicia itinerante, así como la atención virtual y el sistema de alertas judiciales. Esta situación coincide con lo señalado por Yanqui (2022), quien concluye que en el equipo administrativo se tiene un mediano entendimiento de cómo se implementa y como se desempeña la gestión por procesos, existiendo un modo de ejecución de los procesos según la comprensión empírica de los funcionarios sin que exista un compromiso para su difusión y orientación con su uso.

A su vez se pudo apreciar que en la entidad se reconoce que los directivos elaboran mapas de procesos y planifican su implementación para mejorar la atención de las PAM, apoyándose en el uso del sistema de alerta que diferencia los proceso que corresponden a las PAM brindándoseles una atención diferenciada, coordinando con el área de informática y estadística; así como además se reconoce la implementación del uso de la tecnología para realizar tareas que faciliten la atención de las PAM. Aunado a ello, en la investigación se determinó que se viene

logrando la mejora continua, reconociendo que se viene realizando un monitoreo constante en los procesos de las PAM, con la implementación de las alertas judiciales, destacando que su importancia se veía reflejada en la satisfacción de sus necesidades, y además se promovía dicha mejora con programas de capacitación, campañas de acercamiento, con la implementación de las 100 reglas de Brasilia y con el módulo de justicia itinerante. Esa situación también fue verificada por Yanqui (2022), pues en su investigación se evidencia que los directivos tienen plena comprensión de la etapa de planificación y utilizan diversas herramientas de gestión física y electrónica para planificar las actividades; mientras que Farfán (2018), indicó que con los avances tecnológicos forman parte de la modernización de la gestión pública, cuyos beneficios se traducen tanto para los administrados como para los funcionarios, dado que los trámites se pueden realizar de forma más rápida, transparente, aprovechando los recursos con un impacto ecológico positivo.

En las figuras 07,08,09 y 10 que corresponden a la pre categoría simplificación administrativa, se describe cómo se aplica la simplificación administrativa en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023, al respecto se evidencia que en la entidad se viene aplicando la presunción de veracidad, al valorar positivamente los documentos presentados por las PAM, destacando la importancia de aplicar principios y presunciones establecidas por la ley para evitar dilaciones y garantizar una resolución pronta y motivada, así como explicar detalladamente los procesos a las PAM tomando en cuenta toda la información que necesitan. Una fortaleza identificada en la entidad radica en el hecho de flexibilizar los requisitos que no van en contra de la norma, con el fin de agilizar el proceso, y evaluar si los requisitos son de forma o de fondo, tramitándolos de manera adecuada para evitar dilaciones innecesarias.

La entidad, además, emplea algunas estrategias para desconcentrar la carga procesal, que incluyen alertas judiciales, el expediente electrónico, judicial, la justicia itinerante, equipos de descarga procesal y unidades móviles de atención. Entre tantas medidas se destaca la atención prioritaria a ciertos procesos y la creación de órganos de auxilio judicial, como equipos móviles, para atender a las PAM.

Con el objetivo de reducir la carga procesal se ha implementado la tramitación

exclusiva de expedientes de adultos mayores, sin embargo, esto se da en ciertos períodos del año.

La figura 16 muestra investigación documental sobre la simplificación administrativa, la cual aporta que la entidad está implementando estrategias para facilitar el acceso a la justicia de las Personas Adultas Mayores (PAM). Se destaca la creación de formularios accesibles, la simplificación de procesos mediante el diseño de flujos de litigiosidad y la promoción de la participación ciudadana a través de canales variados y tecnologías. Asimismo, propone la expansión de competencias de jueces de paz letrados y medidas para desconcentrar la carga procesal. La evaluación muestra una atención particular a la accesibilidad y comprensión de los trámites legales, buscando mejorar la eficiencia y la participación de las PAM en el sistema judicial.

Con lo descrito anteriormente se advierte que la simplificación administrativa es esencial para mejorar la eficiencia, la accesibilidad y la experiencia del usuario, al tiempo que genera ahorros de recursos y fomenta la transparencia, además, contribuye a la adaptabilidad frente a los cambios y estimula la innovación en diversos sectores, elementos claves para considerar que una entidad se encuentra en proceso de modernización. Al respecto es pertinente mencionar a Raymundo (2022) quien concluye que existe relación significativa entre las variables de modernización, de la gestión administrativa y acceso a la justicia; esto podría sugerir que las entidades que han modernizado sus procesos administrativos también tienden a proporcionar un acceso más eficiente y efectivo a los servicios legales, tal y como lo sostiene la Teoría de la Nueva Gestión Pública (NGP), donde se aplica los términos economía, eficiencia y eficacia en las organizaciones gubernamentales, con el fin de alcanzar la excelencia en la entrega del servicio. Las ideas que sostienen a la NGP son la competencia y flexibilidad en la administración pública, que plantea objetivos con el establecimiento de alternativas para gestionar las organizaciones públicas (Cejudó, 2011).

En las figuras 11, 12 y 13 que corresponden a la pre categoría gobierno electrónico, se describe cómo se aplica la estrategia gobierno electrónico en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023, en relación a ello se encontró que algunos profesionales de la entidad conocen y valoran el uso progresivo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para brindar información a las PAM a través de

diversos canales, como redes sociales y aplicativos judiciales, sin embargo, a pesar que se han implementado herramientas como el Expediente Judicial Electrónico y la Mesa de partes electrónica, se señala la necesidad de proporcionar mayor capacitación a las PAM para su uso efectivo. A nivel interno, la entidad reconoce la importancia de las TIC para mejorar la función jurisdiccional y los servicios ofrecidos, destacando la agilización de la labor jurisdiccional y el acercamiento de las PAM al sistema judicial mediante tecnología, así como la facilitación de la información en tiempo real a las PAM mejorando así la comunicación y el servicio. Otro punto importante, es que en la institución se han implementado sistemas judiciales electrónicos, depósitos electrónicos y embargos electrónicos para facilitar las relaciones de la administración pública con otras entidades, estos sistemas conectan y optimizan diversos trámites judiciales, no obstante, hay una minoría de profesionales que desconocen respecto la implementación de las TIC en la entidad en relación con otras entidades. Para facilitar el acceso y difundir mejoras en los servicios a favor de las PAM se utilizan canales virtuales y sistemas de alertas judiciales, destacándose el sistema de alerta judicial específico para las PAM, canales virtuales y orientación personalizada, no obstante, hay quienes consideran que la gestión está a cargo del equipo de informática quienes realizan un monitoreo para agilizar la tramitación de expedientes de adultos mayores.

La figura 17 muestra un extracto del análisis documental en relación a la estrategia gobierno electrónico, detallándose que la CSJSU implementa una estrategia de gobierno electrónico con un enfoque en la inclusión y atención especial a las PAM. Utiliza herramientas como videoconferencias, alertas judiciales y repositorios de resoluciones. Internamente, se emplean TIC como el Expediente Judicial Electrónico, sistemas de información y servicios tecnológicos. Además, se busca mejorar la adaptación a situaciones de vulnerabilidad mediante el aprovechamiento de nuevas tecnologías. La coordinación intra e interinstitucional es un aspecto clave para gestionar las interdependencias dentro del sistema de justicia. La divulgación de proyectos se realiza a través de diversos medios para asegurar que la ciudadanía esté informada sobre los nuevos servicios.

Del análisis realizado se evidencia que las TIC desempeñan un papel esencial al mejorar la calidad de vida de los adultos mayores al ofrecer acceso a la información, facilitar la comunicación, promover la salud y el bienestar, y contribuir al

mantenimiento de la independencia y la autonomía. La implementación cuidadosa y accesible de estas tecnologías puede marcar una diferencia significativa en la atención y el apoyo a esta población, convirtiéndose en una herramienta que otorga un gran valor público, al respecto la Teoría del Valor Público, postula que cada inversión pública trae consigo un beneficio potencial, que se refleja en relacionar su costo y el impacto social que genera. Si el beneficio potencial supera el costo de lo que se ha invertido, el Estado habrá logrado crear valor para la sociedad; por tanto, se tiene que el valor público se calcularía como la suma de los beneficios anticipados por la sociedad, con la disminución de los costos en que se incurrió. El Estado puede aumentar el valor público ya sea perfeccionando su tecnología, desarrollando al personal o invirtiendo en su infraestructura; que permite obtener economías de escala, sinergias administrativas y la minimización de costos, mejorando las modalidades de generación de valor (Gaona y Morales, 2011). Es importante mencionar que, las TIC son herramientas clave para materializar la teoría del valor público al mejorar la eficiencia, la transparencia, la participación ciudadana y la calidad de los servicios públicos. De ejecutarse de manera efectiva contribuirá al desarrollo de sociedades más informadas, inclusivas y participativas. Entre las fortalezas identificadas en esta investigación destacan el haber permitido explorar y comprender en profundidad la realidad y las experiencias de los adultos mayores en el contexto de la gestión pública, lográndose obtener perspectivas más ricas y detalladas sobre sus necesidades, desafíos y percepciones, así como indagar factores contextuales que influyen en la gestión pública y en la atención al adulto mayor, como la cultura local, el entorno comunitario y las políticas gubernamentales, estos factores pueden ser esenciales para comprender el impacto de la gestión en la calidad de vida de los adultos mayores. Se contó con fuentes de información suficientes para realizar la triangulación de datos (combinación de múltiples fuentes de información), validar los resultados y aumentar la confiabilidad de los hallazgos

Los participantes que colaboraron en este estudio fueron de fácil acceso, lo que facilitó la logística y redujo los costos asociados con el desplazamiento y la comunicación. Finalmente, el haber empleado como técnica la entrevista ha sido eficaz para obtener una gama diversa de datos que enriquecieron la comprensión del tema.

Entre las limitaciones identificadas en el estudio se evidencia el tamaño muestral reducido, lo que puede limitar la representatividad de los participantes y la capacidad para extrapolar los resultados a poblaciones más amplias. Por otro lado, los participantes tienen a dar respuestas socialmente deseables en lugar de compartir honestamente sus experiencias, sin embargo, se logró superar esta debilidad al brindarles la confianza necesaria y garantizar su confidencialidad.

La replicación de este estudio puede resultar difícil debido a la influencia del contexto y a las circunstancias específicas del estudio original.

Las estrategias de gestión pública son complejas y multifacéticas, lo que dificulta la identificación y comprensión completa de todas las variables relevantes.

Respecto al aporte para los investigadores se detalla que este estudio les permitirá identificar buenas prácticas, a través de la identificación de estrategias y enfoques exitosos de gestión pública que han demostrado mejorar la atención y el bienestar de los adultos mayores. Asimismo, los hallazgos de la tesis podrían influir en el diseño e implementación de políticas públicas destinadas a mejorar la atención y los servicios para adultos mayores, con lo cual tendrían un campo de estudio muy amplio. De los hallazgos obtenidos le permitirá a la entidad abordar la capacitación del personal que trabaja con adultos mayores y proporcionar pautas específicas para mejorar la formación y las habilidades del personal, puede contribuir al desarrollo de estrategias efectivas para que los adultos mayores participen en la era digital, facilitando el acceso a servicios en línea y tecnologías de la información, puede emprender campañas de sensibilización para mejorar la imagen y comprensión de la vejez en la sociedad, finalmente, puede identificar áreas específicas en los procesos internos que podrían mejorarse para brindar una atención más efectiva y centrada en el adulto mayor.

V. CONCLUSIONES:

- Basándonos en el análisis detallado de la aplicación de la estrategia de gestión por procesos en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023, se puede concluir que, a pesar de la existencia y reconocimiento de la estrategia, persisten desafíos significativos en cuanto a la comprensión y aplicación efectiva por parte del personal. Aunque existen directrices de alcance nacional para la implementación de la estrategia en todas las Cortes Superiores de Justicia, la falta de capacitación adecuada se presenta como un obstáculo evidente que ha de imposibilitar que el personal directamente encargado de brindar la atención a las PAM, contribuya a la mejora del servicio; la ausencia de una gestión de procesos efectiva puede dar lugar a operaciones ineficientes. Los procedimientos mal definidos o la falta de claridad en las responsabilidades pueden conducir a redundancias, demoras y mal uso de recursos, afectando en la calidad del servicio ofrecido a esta población.
- La aplicación de la simplificación administrativa en la atención de las PAM por parte de la CSJSU, 2023 revela una serie de prácticas efectivas que buscan mejorar la eficiencia y accesibilidad en el sistema judicial. La entidad ha adoptado estrategias como la presunción de veracidad, la flexibilidad de requisitos y la desconcentración de la carga procesal, demostrando un compromiso con la agilidad, transparencia y atención centrada en el usuario, por lo tanto, su implementación eficiente, permitirá eliminar procesos innecesarios, reducir trámites burocráticos y optimizar la gestión interna. Al hacerlo se mejora la eficiencia operativa, permitiendo que los procedimientos se lleven a cabo de manera más rápida con menores costos, contribuyendo además a crear un entorno más inclusivo, facilitando su participación en la sociedad y asegurando que puedan disfrutar plenamente de sus derechos y servicios, además promueve la dignidad y el respeto hacia este segmento de la población.
- La implementación de la estrategia de gobierno electrónico en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023, refleja una notable adaptación a las Tecnologías de la Información y Comunicación para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios judiciales. A pesar de los avances, se identifican áreas de

oportunidad, especialmente en la capacitación de las PAM para aprovechar plenamente las herramientas electrónicas disponibles, la raíz del problema podría estar enmarcado en una brecha generacional, es decir la disparidad en la adopción y comprensión de las TIC entre diferentes generaciones puede llevar a una falta de interés o resistencia al aprendizaje en las PAM que no crecieron en un entorno tecnológico, así también la falta de acceso a recursos tecnológicos puede limitar la oportunidad de capacitación especialmente en comunidades con bajos recursos económicos, de continuar esta situación se podría estar hablando de una exclusión digital frente a la incapacidad de utilizar tecnologías digitales donde las personas se ven marginadas de las oportunidades y servicios disponibles en línea, como acceso a información, trámites gubernamentales electrónicos, entre otros.

- En consecuencia, respecto al objetivo general se concluye que las estrategias de gestión pública en la atención de las PAM de la CSJSU se caracterizan por intentos de mejorar la eficiencia, accesibilidad y adaptación a las TIC. No obstante, se identifican áreas críticas que requieren atención, como la capacitación del personal, la simplificación continua de procesos y la superación de desafíos asociados a la tecnología para asegurar una atención efectiva y centrada en las necesidades de las PAM.

VI. RECOMENDACIONES:

Considerando los hallazgos expuestos en relación a la aplicación de la estrategia de gestión por procesos en la atención de las PAM en la CSJSU, 2023, se recomienda:

- Frente a la falta de capacitación de personal para implementar de manera efectiva la gestión por procesos, se sugiere al Administrador de la CSJSU y al encargado de recursos humanos, diseñar programas de capacitación específicos para el personal encargado de la atención a las PAM, asegurando que comprendan completamente la estrategia gestión por procesos y cómo aplicarla en su trabajo diario, así como implementar sesiones de capacitación periódicas para mantener al personal actualizado sobre cambios en los procedimientos y las mejores prácticas.
- Frente a la falta de capacitación personal para implementar de manera efectiva la gestión por procesos, se recomienda al Administrador de la CSJSU, desarrollar documentos claros y concisos que describan los procesos y las responsabilidades de cada empleado en relación con la atención a las PAM. Así también fomentar la comunicación efectiva entre los miembros del equipo para evitar mal entendidos y garantizar una ejecución coherente de los procesos.
- Frente a los hallazgos en relación a la simplificación administrativa, se recomienda a los investigadores evaluar la sostenibilidad a largo plazo de estas estrategias, así como analizar cómo la CSJSU planea mantener y mejorar estas prácticas en el futuro, especialmente en un contexto de cambio y evolución de las necesidades de la sociedad. Así también investigar el impacto social de estas estrategias en la participación de las PAM en la sociedad, analizar cómo la simplificación administrativa contribuye a la inclusión, el disfrute pleno de derechos y servicios, y la promoción de la dignidad y el respeto hacia este segmento de la población
- Frente a los hallazgos en relación a la simplificación administrativa se recomienda a la comunidad, a través de mecanismos de participación ciudadana, formular propuestas concretas de mejora, identificando oportunidades para optimizar aún más los procesos y mejorar la experiencia de

las PAM en el sistema judicial

- Frente a las dificultades en cuanto a la falta de orientación de las PAM en el empleo de las TICS, se recomienda al administrador de la CSJSU capacite al personal que brinda orientación mediante el MAU para que pueda orientar a las PAM en el uso de las herramientas informáticas con que cuenta la institución que facilite su interacción a fin de que puedan realizar sus requerimientos de manera virtual evitando gastos en tiempo y económicos innecesarios.
- Frente a las dificultades en cuanto a la falta de orientación de las PAM en el empleo de las TICS, se recomienda a los profesionales incentivar el desarrollo de soluciones tecnológicas amigables para el usuario, trabajando en la creación de interfaces intuitivas y diseñadas pensando en la accesibilidad para garantizar una experiencia positiva.
- Frente a los hallazgos en relación a la falta de orientación de las PAM se recomienda a los profesionales realizar campañas de sensibilización para destacar los beneficios del gobierno electrónico, como la comodidad, la rigidez y el acceso fácil a la información. Ayudar a las PAM a comprender cómo estas herramientas pueden mejorar su experiencia en los servicios judiciales.

REFERENCIAS

- Alarcón Llontop, L. R. (2016). Estereotipos y Autopercepción de las Personas Adultas Mayores en la televisión nacional peruana, 2016. *Comunife: Revista de Comunicación Social*, 16(XVI), 71-77. <https://doi.org/10.33539/comunife.2016.n16.2023>
- Álvarez Zamora, N. F. (2021). La nueva gestión pública ecuatoriana con enfoque en la calidad de atención al cliente externo, en el servicio ecuatoriano de capacitación profesional en el distrito metropolitano de Quino, periodo 2010 - 2014 y 2015 - 2019. <https://bit.ly/40pEg4F>
- American Geriatrics Society (2015). Person-Centered Care: A Definition and Essential Elements. *JAGS* 64, 15–18. <https://doi.org/10.1111/jgs.13866>
- Annibal, A. (01 de noviembre de 2022). La gestión estratégica en el sector público: *desafíos y oportunidades*. Annibal Gestao Estrategica: <https://bit.ly/3S9L6J9>
- Arias Gonzáles, J. L., Holgado Tisoc, J., Tafur Pittman, T. L., & Vásquez Pauca, M. J. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Blas Ghiggo, F. G., Uribe Hernández, Y. C., Cacho Revilla, A., & Valqui oxolón, J. M. (2022). Modernización del estado en la gestión pública: revisión sistemática. *Revista de ciencias sociales*, 28(Especial 5), 290-301. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8471692.pdf>
- Blouin, C., Tirado Ratto, E., & Mamani Ortega, F. (2018). La situación de la población adulta mayor en el Perú: Camino a una nueva política. Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://bit.ly/3FoOW9E>
- Bohnsack, Ralf. (2014). *Documentary Method. Handbook of qualitative data analysis*. SAGE publications LTD. <https://bit.ly/47iNkd2>
- Bolívar Ramírez, J. E. (2014). *Fundamentos de Gestión Pública, hacia un Estado Eficiente*. ALFAOMEGA EAN.
- Cejudo, G. (2011). *Nueva gestión pública*. Siglo veintiuno editores. <https://www.researchgate.net/publication/272814906>
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (septiembre de 2023). Plan

- Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. Lima, Perú.
- CEPAL. (s.f.). Acerca de Gestión Pública. <https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>
- CEPAL. (s.f.). Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/subtemas/gestion-resultados#>
- Cerezo Morales, J. (2018) *Gestión administrativa y la calidad de atención al usuario en la unidad judicial multicompetente Vinces – Ecuador, 2018*. (Tesis conducente al grado de magister). Universidad César Vallejo. Obtenido en <https://bit.ly/46XMHG7>
- Constitución Política del Perú. (1993). Perú.
- Corona Lisboa, J. L. (2018). Qualitative Research: Epistemological, Theoretical. *Vivat Academia* (144), 69-76. <http://doi.org/10.15178/va.2018.144.69-76>
- Cubas, I. y Heredia, f. (2021) Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la municipalidad provincial de Lambayeque. *Rev. INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*. 8 (1)
- Defensoría del Pueblo. (s.f.). Adulto mayor. https://www.defensoria.gob.pe/grupos_de_proteccion/adultos-mayores/
- Domingo Begazo, J., & Fernández Baca, W. (2017). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. *Gestión en el tercer milenio*, 19(37), 25-30. <https://doi.org/10.15381/gtm.v19i37.13773>
- DS N° 025-2010-PCM. (13 de febrero de 2010). Decreto Supremo que modifica el numeral 10 del artículo 2° del Decreto Supremo N° 027-2007-PCM que define y establece las Políticas Nacionales de obligatorio cumplimiento para las entidades del Gobierno Nacional. Perú.
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Hajo, A. Fundamentals of Business Process Management. *Springer Berlin*. 1. 1-31. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-33143-5>
- El Peruano. (10 de marzo de 2021). Perú ratifica adhesión a Convención Interamericana sobre Protección de DD. HH. de Personas Mayores. *El Peruano*. <https://bit.ly/3QtQzJG>
- El Peruano. (11 de marzo de 2020). Decreto Surpemo N° 008-2020-SA. Perú.
- Farfán Jiménez, J. (2018). La implementación de un sistema automatizado reduce

- los tiempos de atención en los procesos aplicables a la ventanilla única de turismo en la Municipalidad Provincial del Callao. *Revista Industrial Data*, 23 (2), 31-37. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v23i2.15566>
- Feria Avila, H., Matilla González, M., Mantecón Licea, S. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?* *Revista Didasc@lia: D&E*. XI, (3), 62-79.
- Fernández Núñez, L. (2006). *¿Cómo analizar datos cualitativos?* *Butlletí La Recerca*. <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cast.pdf>
- Flores Yallico, C. P., Ramón Osorio, A. B., Flores Yallico, G. L., Capcha Cóndor, J. C., & Ubillús Farfán, S. W. (2022). Simplificación administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10999-11020. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180
- Fondo de Población de las Naciones Unidas - Perú. (2015). *Adultos mayores en el Perú*. Perú.
- Francés, A. (2006). *Estrategia y planes para la empresa: con el cuadro de mando integral*. Pearson education. <https://bit.ly/45KuVFo>
- Fukumoto, E., & Bozeman, B. (2019). Public Values Theory: What Is Missing? *The American Review of Public Administration*, 49(6), 635-648. <https://doi.org/10.1177/0275074018814244>
- Fuster Guillen, D. E. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 07(01), 201-229. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Gaona Montiel, F., & Morales Calderón, J. R. (2011). Política Económica y Gestión del Estado: Una revaluación de la teoría del valor público y su efecto riqueza. *Denarius Revista de Economía y Administración*, 163-196. <https://denarius.izt.uam.mx/index.php/denarius/article/view/124/105>
- García Baluja, W., & Plasencia Soler, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124-147. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=378365834007>
- Gobba, R.M. (2022), "Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case", *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, Vol. 4

No. 3, pp. 179-197. <https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>

- González J. (2019). El Currículo Transcomplejo en los procesos investigativos. *Revista CON-CIENCIA*, 7(2), 73-82.
http://www.scielo.org.bo/pdf/rcfb/v7n2/v7n2_a07.pdf
- González Ángeles, V (2022) *Justicia Itinerante y acceso a la justicia por población en condición de vulnerabilidad en el Distrito Judicial La Libertad – 2022*. (Tesis conducente al grado de magister). Universidad César Vallejo. Obtenido en <https://bit.ly/48ZgCzA>
- Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo sostenible. (septiembre de 2003). *The Human Rights Based Approach to Development Cooperation Towards a Common Understanding Among UN Agencies*. <https://n9.cl/i9aek>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Huillca Peña, M (2022). *Planificación estratégica y gestión administrativa - en la Gestión Pública, en el Distrito de Apurímac*. (Tesis conducente al grado de magister). Universidad César Vallejo. Obtenido en <https://bit.ly/403c7zS>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (25 de agosto de 2020). En el Perú existen más de cuatro millones de adultos mayores. Perú.
- Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores. (27 de junio de 2019). El envejecimiento activo favorece la calidad de vida de las personas adultas mayores. <https://bit.ly/4957N7i>
- Kaminski, J. (Spring 2011). Diffusion of Innovation Theory. *Canadian Journal of Nursing Informatics*, 6(2). Theory in Nursing Informatics Column. <https://cjni.net/journal/?p=1444>
- Landa, A. C. (2002). Teoría de los Derechos Fundamentales. (06), 50-71. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/13662a.pdf>
- Ley N° 30490. (30 de junio de 2016). Ley de la Persona Adulta Mayor. Perú.
- LP Pasión por el Derecho. (29 de diciembre de 2022). ¿Qué es la gestión pública? <https://lpderecho.pe/que-es-gestion-publica/>
- Lukac, E. G., & Frazier, D. (2012). Linking Strategy to Value. *Journal of Business Strategy*, 33(4), 49-57. <https://doi.org/10.1108/02756661211242708>
- Marín-González, F., & Pérez-González, J. (2021). Gestión por procesos en redes de cooperación intersectorial en la Península de Paraguaná, Venezuela.

- Revista de Ciencias Sociales, 27 (1), 162-179.
<https://hdl.handle.net/11323/8328>
- Martínez Rodríguez, T. (2013). La atención centrada en la persona. Enfoque y modelos para el buen trato a las personas mayores. *Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales*, 41, 209-231. <https://bit.ly/3S0Kmpl>
- Martins, J. (05 de octubre de 2022). Asana. ¿No conocías la gestión estratégica? Comienza ahora. <https://asana.com/es/resources/strategic-management-stages>
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernandez-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- MIMP. (2021). IV Informe de avances en el cumplimiento de la Ley N° 30490 - "ley de la persona adulta mayor". Perú.
- MIMP. (2021). Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores. Perú.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). Presupuesto por Resultados. <https://bit.ly/3viGOpD>
- Mixon, F.G. (2019). The Modern Theory of Bureaucracy. In: *A Terrible Efficiency*. Palgrave Pivot, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-25767-5_2
- Motibeller, M. (2010). La situación del adulto mayor en el Perú prehispánico y en el Perú moderno. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14(3), 2. <https://www.redalyc.org/pdf/2031/203119676010.pdf>
- Müller Avalos, Christian Jean Carlo (2023). *Políticas del adulto mayor y oferta de servicios en un centro integral para adultos mayores en la región Lambayeque 2022*. (Tesis conducente al grado de magister). Universidad César Vallejo. Obtenido en <https://bit.ly/45A8B1e>
- Muñoz Marticorena, W. (2011). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado. Universidad Católica Sedes Sapientiae. <https://doi.org/https://bit.ly/3tTdjQH>
- Ñopo, H., & Hidalgo, S. (2022). Envejecimiento y atención a la dependencia en el Perú.
- Pazos Nunura, M. J. (2021). Gestión administrativa y calidad del servicio en centros

- integrales de atención al adulto mayor región Piura, 2021.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/73159>
- Piñuela-Espín, J., & Quito-Godoy, K. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Escuela de Gestión* (8), 131-148.
<https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1>
- Poder Judicial del Perú. (2014). Corte Superior de Justicia de Sullana.
<https://bit.ly/3s27xp3>
- Poder Judicial. (enero - marzo de 2020). Boletín estadístico institucional.
<https://bit.ly/3QvUFB3>
- Prieto Herrera, J. E. (2011). *Gestión estratégica organizacional*. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones.
- Quispe de la Cruz, E. F. (2018). Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(5), 2079-2094.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3239
- Radnor, Z., Osborne, S. & Glennon, R. (2022). *Handbook on Theories of Governance*. Editorial Elgar. <http://dx.doi.org/10.4337/9781800371972>
- Ramos Bonilla, G. (2013). Antropología de la vejez en el Perú: Un vacío etnográfico. *Anthropía* (11), 104-2012. <https://bit.ly/3S1vkj6>
- Ramos Ojeda, D. (2019). Entendiendo la vulnerabilidad social: una mirada desde sus principales teóricos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(1), 139-154. <https://bit.ly/3NNU5gd>
- Raymundo Cárdenas, M (2022), *Modernización de la gestión administrativa y el acceso a la justicia en un Poder Judicial del distrito de Lima, 2022*. (Tesis conducente al grado de magister). Universidad César Vallejo. Obtenido en <https://bit.ly/46EfAHM>
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española*.
<https://dle.rae.es/contenido/cita>
- Regonini, G. (2016). Administrative simplification between utopia and nightmare. Utopian discourses across cultures. Scenarios in effective communication to citizens and corporations, 105-2016. <https://doi.org/10.3726/978-3-653-06174-1>
- Reyes Mejía, V. J. (2020). Vigencia de la Teoría Burocrática de Max Weber y su

- relación con la satisfacción laboral en una institución pública.
<https://bit.ly/41GvU98>
- Ripalda Yáñez, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, VII(48), 1-16.
<https://doi.org/https://bit.ly/3QtoBOb>
- Rubio Liniers, M. C. (s.f.). El análisis documental. Indización y resumen en bases de datos especializadas. <https://bit.ly/3FskziG>
- Salazar Sánchez, A., Prado López, H. R., Garro Aburto, L. L., Díaz Dumont, J. R., Aliaga Pacore, A. A., & Uribe Hernández, Y. C. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión I+D, Gestión de Investigación y Desarrollo*, 05(01), 85-103.
http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708
- Salvador Serna, M. (2002). Gobierno electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Lisboa, Portugal. <https://bit.ly/46OCsV1>
- Santiago Ruiz, A. d., & Silva Payró, P. (2017). El papel de la administración en la evolución humana. *Perspectivas docentes* 62, 12-20.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6349279.pdf>
- Saravia Salazar, J. I. (2018). La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX-XXI). En *Líneas Generales* (2), 143-161.
<https://doi.org/10.26439/en.lineas.generales2018.n002.2674>
- Secretaría de Asuntos Políticos, Departamento para la Gestión Pública Efectiva, & Organización de Estados Americanos. (5 de diciembre de 2012). Guía de Estrategias y Mecanismos para la Gestión Pública Efectiva.
<http://www.oas.org/es/sap/dgpe/gemgpe/pdf/pe.pdf>
- Silva, M. (2017). El transitar en la investigación narrativa y su empleo en la construcción de teoría. *Revista de Investigación*, 41(91), 124-142.
<https://www.redalyc.org/pdf/3761/376156277008.pdf>
- Solis Umaña, S. (2003). El Enfoque de Derechos. Aspectos Teóricos y Conceptuales. Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica.
- Suarez, D., Erbes, A., & Barletta, F. (2020). Teoría de la innovación: evolución,

- tendencias y desafíos. Herramientas conceptuales para la enseñanza y el aprendizaje. Ediciones Complutense. <https://bit.ly/3RFyCay>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2019). Estudio Nacional de Dependencia Económica en Adultos Mayores en el Perú.
- Tejero Gonzáles, Jesús Manuel. (2021) *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. Ediciones de la Universidad de Castilla – La Mancha. <https://bit.ly/45Eqg7Y>
- Trujillo, C. A., Naranjo Toro, M. E., Lomas Tapia, K. R., & Merlo Rosas, M. R. (2019). Investigación Cualitativa. Epistemología, métodos cualitativos, ejemplos prácticos, entrevistas en profundidad. Editorial Universidad Técnica del Norte.
- Unión Europea. (11 de diciembre de 2014). Evaluation methodological approach. <https://bit.ly/3H3JsSA>
- Universidad Autónoma del Perú. (s.f.). ¿Qué es la Gestión Pública? <https://www.autonoma.pe/blog/que-es-gestion-publica/>
- Universidad Nacional de Córdoba. (s.f.). Seminario Creación de Valor en el Estado. <https://bit.ly/3M6WDVS>
- Vega Moreno, C. E., Briones, P. L., & Mendoza Corpus, C. A. (70-80). Gestión por procesos: regularidades metodológicas y comportamiento de su implementación. Rev. Runkuri, 1(2), 2021. <https://doi.org/10.55155/punkuri.v1i2.28>
- Vegas Meléndez, H. (2017). Políticas públicas y gobernanza: Articulación para una gestión pública local autónoma. Polis Revista Latinoamericana (48). <http://journals.openedition.org/polis/12661>
- White, C. (2017). *Strategic Management*. Bloomsbury Publishing. <https://bit.ly/4aBWzYW>
- Yanqui Quispe, M. (2022) *Gestión por procesos en la Gerencia de Administración y Finanzas de una Municipalidad Distrital - 2022*. (Tesis conducente al grado de magister). Universidad César Vallejo. Obtenido en <https://bit.ly/48bbwzs>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Estrategias de gestión pública en la atención de personas adultas mayores como población vulnerable en una entidad pública, Sullana, 2023

FORM. DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORIAS		
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo son las estrategias de gestión pública que se implementan en la atención de personas adultas mayores en una entidad pública, Sullana, 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Describir como son las estrategias de gestión pública que se implementan en la atención de personas adultas mayores en una entidad pública, Sullana, 2023</p>	<p>VARIABLE: Estrategias de gestión pública</p>		
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Cómo se aplica la estrategia de gestión por procesos en la atención de personas adultas mayores en una entidad pública, Sullana, 2023?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS ✓ Describir como se aplica la estrategia de gestión por procesos en la atención de personas adultas mayores en una entidad pública, Sullana, 2023</p>	<p>Dimensiones / Precategorías Gestión por procesos Fuente: (Piñuela-Espín y Quito-Godoy, 2020)</p>	<p>Indicadores / rasgos ✓ Procesos estratégicos ✓ Modelación de procesos ✓ Automatización de procesos ✓ Mejora continua</p>	<p>Escala de medición Escala nominal</p>
<p>¿Cómo se aplica la estrategia de simplificación administrativa en la atención de personas adultas mayores en una entidad pública, Sullana, 2023?</p>	<p>✓ Describir como se aplica la estrategia de simplificación administrativa en la atención de personas adultas mayores en una entidad pública, Sullana, 2023</p>	<p>Simplificación administrativa Fuente: (Flores Yallico et al., 2022)</p>	<p>✓ Presunción de veracidad ✓ Eliminación de las exigencias y formalidades ✓ Desconcentración de los procesos decisorios ✓ Participación de los ciudadanos en el control de prestación</p>	
<p>¿Cómo se aplica la estrategia de gobierno electrónico en la atención de personas adultas mayores en una entidad pública, Sullana, 2023?</p>	<p>✓ Describir como se aplica la estrategia de gobierno electrónico en la atención de personas adultas mayores en una entidad pública, Sullana, 2023</p>	<p>Gobierno electrónico Fuente: (Quispe de la Cruz, 2018) (Salvador Serna, 2002)</p>	<p>✓ Externa ✓ Interna ✓ Relacional ✓ Promocional</p>	

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Tabla 1
Matriz de categorización apriorística

Ámbito temático	Problema de investigación	Preguntas de investigación	Objetivos	Categorías apriorísticas	Sub apriorísticas	categorías
Estrategias de gestión pública en la atención de personas adultas mayores como población vulnerable en una entidad pública, Sullana, 2023	¿Cómo son las estrategias de gestión pública que se implementan en la atención de personas adultas mayores en una entidad pública, Sullana, 2023?	¿Cómo se aplica la estrategia de presupuesto por resultados en la atención de personas adultas mayores en una entidad pública, Sullana, 2023?	G: Describir como son las estrategias de gestión pública que se implementan en la atención de personas adultas mayores en una entidad pública, Sullana, 2023	Gestión por procesos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos estratégicos ✓ Modelación de procesos ✓ Automatización de procesos ✓ Mejora continua 	
		¿Cómo se aplica la estrategia de simplificación administrativa en la atención de personas adultas mayores en una entidad pública, Sullana, 2023?	E1: Describir como se aplica la estrategia de presupuesto por resultados en la atención de personas adultas mayores en una entidad pública, Sullana, 2023	Simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presunción de veracidad ✓ Eliminación de las exigencias y formalidades ✓ Desconcentración de los procesos decisorios ✓ Participación de los ciudadanos en el control de prestación 	
		¿Cómo se aplica la estrategia de gobierno electrónico en la atención de personas adultas mayores en una entidad pública, Sullana, 2023?	E2: Describir como se aplica la estrategia de simplificación administrativa en la atención de personas adultas mayores en una entidad pública, Sullana, 2023	Gobierno electrónico	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Externa ✓ Interna ✓ Relacional ✓ Promocional 	

GUIA DE ENTREVISTA

Sr. (Srta.)

La presente entrevista tiene por objetivo describir cómo son los modelos actuales de gestión pública en los procedimientos de desprotección familiar en una entidad pública de Piura, 2023. Este instrumento es completamente privado y la información que de él se obtenga es totalmente reservada y válida sólo para los fines académicos de la presente investigación. En su desarrollo debe ser extremadamente objetivo, honesto y sincero en sus respuestas.

Se agradece por anticipado su valiosa participación.

INSTRUCCIONES:

Lea con atención cada una de las preguntas y responda con absoluta objetividad y sustentación concreta en las líneas correspondientes:

Nota:

Los títulos resaltados sirven de guía para el investigador.

N.º	ESTRATEGIAS DE GESTIÓN PÚBLICA	
	Gestión por procesos	
1	Procesos estratégicos <i>¿Qué sabes acerca de si el personal de la entidad conoce las estrategias para implementar la gestión por procesos en la atención de las personas adultas mayores?</i>
2	<i>¿De qué manera la entidad donde laboras viene cumpliendo los objetivos y metas institucionales en relación a la atención de las personas adultas mayores?</i>
3	Modelación de procesos <i>¿Qué conoces acerca de si los directivos de tu entidad elaboran, diseñan un mapa de procesos y planifican su implementación para</i>

	<i>mejorar la atención de las personas adultas mayores?</i>
4	Automatización de procesos <i>¿Cómo se viene implementando la automatización de procesos en tu entidad es decir hacer o uso de la tecnología para realizar tareas con poca intervención humana para facilitar la atención de las personas adultas mayores?</i>
5	Mejora continua <i>¿Qué opinas respecto al monitoreo realizado en tu entidad en los procesos de las personas adultas mayores?</i>
6	<i>¿De qué manera tu entidad promueve la mejora continua en los procesos donde participan las personas adultas mayores?</i>
Simplificación administrativa		
7	Presunción de veracidad <i>¿Cómo aplicas en tu actuación jurisdiccional la presunción de veracidad para viabilizar la atención de las personas adultas mayores?</i>
8	Eliminación de las exigencias y formalidades <i>¿De qué manera aplicas en tu actuación jurisdiccional la omisión de ciertos requisitos para viabilizar la atención de las personas adultas mayores?</i>
9	Desconcentración de la carga procesal <i>¿Qué medidas conoces que tu entidad haya implementado para desconcentrar la carga procesal en los procesos de las personas adultas mayores?</i>

10	<p>Participación de los ciudadanos en el control de prestación</p> <p><i>¿Explica de qué manera tu entidad facilita la fiscalización que pueden realizar las personas adultas mayores respecto a la atención que se les brinda?</i></p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Gobierno electrónico		
11	<p>Externa</p> <p><i>¿Qué conoces acerca de la implementación de las TIC, en tu entidad, como instrumento para brindar servicios, ofrecer información o facilitar la interacción con las personas adultas mayores a través de los nuevos canales de información?</i></p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
12	<p>Interna</p> <p><i>¿Cuál es tu opinión acerca de la implementación de las TIC en tu entidad como medio para mejorar el funcionamiento interno de la organización?</i></p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
13	<p>Relacional</p> <p><i>¿Cómo se viene implementando en tu entidad las TIC como medio para facilitar las relaciones de la administración pública con diversas entidades con las que se requiere un contacto más habitual?</i></p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
14	<p>Promocional</p> <p><i>¿Qué sabes acerca de la gestión realizada por tu entidad en la introducción de elementos tecnológicos para facilitar el acceso a las personas adultas mayores, así como para facilitar la difusión de la mejora de los servicios que realiza?</i></p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

Ficha de análisis documental

Título del documento:

Primera parte: estructura externa del documento

1	Tipo de texto	
2	Autor	
3	Año de publicación	
4	Lugar de publicación	
5	Editorial	
6	Volumen	
7	Nombre del investigador que elabora la ficha	
8	Nombre del revisor	
9	Fecha de análisis	

Segunda parte: estructura interna o meta texto

Gestión por procesos	Análisis y/o comentarios
Procesos estratégicos: <i>El personal de la entidad conoce las estrategias para implementar la gestión por procesos en la atención de las personas adultas mayores</i>	
<i>La entidad viene cumpliendo los objetivos y metas institucionales en relación a la atención de las personas adultas mayores</i>	
Modelación de procesos: <i>los directivos de tu entidad elaboran, diseñan un mapa de procesos y planifican su implementación para mejorar la</i>	

<p><i>atención de las personas adultas mayores</i></p>	
<p>Automatización de procesos: <i>Se viene implementando la automatización de procesos en la entidad es decir hacer o uso de la tecnología para realizar tareas con poca intervención humana para facilitar la atención de las personas adultas mayores</i></p>	
<p>Mejora continua: <i>Se realiza monitoreo en la entidad en los procesos de las personas adultas mayores</i></p>	
<p><i>Se promueve la mejora continua en los procesos donde participan las personas adultas mayores</i></p>	
<p>Simplificación administrativa</p>	
<p>Presunción de veracidad: <i>Se aplica en la presunción de veracidad para viabilizar la atención de las personas adultas mayores</i></p>	
<p>Eliminación de las exigencias y formalidades: <i>Se permite la omisión de ciertos requisitos para viabilizar la atención de las personas adultas mayores</i></p>	

<p>Desconcentración de la carga procesal:</p> <p><i>La entidad ha implementado medidas para desconcentrar la carga procesal en los procesos de las personas adultas mayores</i></p>	
<p>Participación de los ciudadanos en el control de prestación:</p> <p><i>La entidad facilita la fiscalización que pueden realizar las personas adultas mayores respecto a la atención que se les brinda</i></p>	
<p>Gobierno electrónico:</p>	
<p>Externa:</p> <p><i>En la entidad, como instrumento para brindar servicios, se ofrece información o facilita la interacción con las personas adultas mayores a través de los nuevos canales de información</i></p>	
<p>Interna:</p> <p><i>En la entidad se han implementado las TIC como medio para mejorar el funcionamiento interno de la organización</i></p>	
<p>Relacional:</p>	

<p><i>Se viene implementando en la entidad las TIC como medio para facilitar las relaciones de la administración pública con diversas entidades con las que se requiere un contacto más habitual</i></p>	
<p>Promocional: <i>La entidad realiza gestiones en la introducción de elementos tecnológicos para facilitar el acceso a las personas adultas mayores, así como para facilitar la difusión de la mejora de los servicios que realiza</i></p>	

Referencias:

Fuente: Elaboración propia

Sullana, 26 de octubre del 2023

AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO

Carta N° 001-2023-RDCS

Sr. Dr.

Pedro Germán Lizana Bobadilla

Presidente de la Corte Superior de Justicia de Sullana

Presente. -

ASUNTO: Solicita autorización para aplicar instrumentos para desarrollo de tesis

Tengo el honor de dirigirme a usted a fin de saludarle cordialmente y a la vez, presentarme como la alumna **ROSA DALILA CARMEN SARANGO**, identificada con DNI N° 42076570, con teléfono N° 966478663 y correos electrónicos rosdalicarmensarango100@gmail.com y rcarmen@pj.gob.pe, alumna del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Piura.

En mi condición de estudiante, solicito autorización para que pueda aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de mi tesis denominada **“Estrategias de Gestión Pública para la atención de las Personas Adultas Mayores en una entidad pública, Sullana, 2023”**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es describir como son las estrategias de gestión pública que se implementan en la atención de personas adultas mayores en la Corte Superior de Justicia de Sullana, en el año 2023.

Agradezco de antemano la atención que brinde a la presente, aprovechando la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente,



Rosa Dalila Carmen Sarango

DNI N° 42076570

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento Guía de entrevista para evaluar las estrategias de gestión pública que la investigadora Rosa Dalila Carmen Sarango usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Estrategias de gestión pública en la atención de personas adultas mayores como población vulnerable en una entidad pública, Sullana, 2023 "

El instrumento mide la categoría "Estrategias de gestión pública". Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

26 de octubre de 2023

DOCENTE: Dr. LUIS ENRIQUE ALVA PALACIOS GÓMEZ

DNI: 27148724

TELEFONO: 949708588

GRADO: DOCTOR

ESPECIALIDAD: GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

AÑOS DE EXPERIENCIA: 13 AÑOS

EMAIL: enriquealva70@hotmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento Guía de entrevista para evaluar las estrategias de gestión pública que la investigadora Rosa Dalila Carmen Sarango usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Estrategias de gestión pública en la atención de personas adultas mayores como población vulnerable en una entidad pública, Sullana, 2023 "

El instrumento mide la categoría "Estrategias de gestión pública". Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

26 de octubre de 2023

DOCENTE: DRA. GLADYZ CHÁVEZ QUIÑONES

DNI: 41102404

TELEFONO: 943194115

GRADO: DOCTOR

ESPECIALIDAD: GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

AÑOS DE EXPERIENCIA: 15 AÑOS

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Gladys Chávez Quiñones', is written on a white rectangular piece of paper that is slightly tilted and placed over the bottom right portion of the document.

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems del instrumento Guía de entrevista para evaluar las estrategias de gestión pública que la investigadora Rosa Dalila Carmen Sarango usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Estrategias de gestión pública en la atención de personas adultas mayores como población vulnerable en una entidad pública, Sullana, 2023 "

El instrumento mide la categoría "Estrategias de gestión pública". Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

26 de octubre de 2023

DOCENTE: Dr. ALEXIS ENRIQUE POMA VARGAS

DNI: 41008373

TELEFONO: 969778109

GRADO: DOCTOR

ESPECIALIDAD: GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

AÑOS DE EXPERIENCIA: 10 AÑOS

EMAIL: contaepv1008@gmail.com



Dr. CPC Alexis Enrique Poma Vargas
Gestión Pública y Gobernabilidad
MAT N° 02-4013
MAT ARDOC LL N° 00018



Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Sullana

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Sullana, 27 de Octubre del 2023

OFICIO N° 001052-2023-P-CSJSU-PJ



Firmado digitalmente por LIZANA BOBADILLA Pedro German FAU 20159981216 soft
Cargo: Presidente De La Csj De Sullana
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.10.2023 17:33:45 -05:00

Sra.
ROSA DALILA CARMEN SARANGO.

Presente -

Asunto : Se autoriza aplicación de instrumento de investigación, abog. Rosa Dalila Carmen Sarango.

Referencia : EXPEDIENTE 005709-2023-ADM-CS
- Solicitud de fecha 26 de octubre del 2023.

Me dirijo a usted, para saludarla muy cordialmente y manifestarle que, en atención al asunto y en relación al documento de la referencia, cursado por su persona, mediante el cual, en su calidad de alumna del programa de Maestría en Gestión Pública de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, filial Piura, solicita autorización para que se pueda aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada "**Estrategias de Gestión Pública para la atención de las Personas Adultas Mayores en una entidad pública, Sullana, 2023**", asimismo indica, que el objeto principal de este trabajo de investigación es describir como son las estrategias de gestión pública que se implementan en la atención de personas adultas mayores en la Corte Superior de Justicia de Sullana, en el año 2023.

En tal sentido, estando a la naturaleza de lo señalado y en ejercicio de las facultadas previstas en el artículo 90° del Texto Único Ordenado de la Ley Orgánico del Poder Judicial, este despacho de Presidencia **DISPONE** lo siguiente:

1. **AUTORIZAR** la aplicación de los instrumentos de investigación para el desarrollo de la tesis: "*Estrategias de Gestión Pública para la atención de las Personas Adultas Mayores en una entidad pública, Sullana, 2023*", a cargo de la señora Rosa Dalila Carmen Sarango.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad, para reiterar a usted los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente

PEDRO GERMAN LIZANA BOBADILLA
Presidente de la CSJ de Sullana
Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Sullana



Firmado digitalmente por AGURTO ZAPATA Ericka Tatiana FAU 20159981216 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 26.10.2023 15:49:16 -05:00

