



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Modernización del sistema de gestión fiscal relacionado a la calidad
de prestación de servicios, Puente Piedra, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Velasquez Huanca, Miguel Aquiles (orcid.org/0000-0002-0180-5201)

ASESORES:

Dr. Ramirez Rios, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

Dra. Diaz Mujica, Juana Yris (orcid.org/0000-0001-8268-4626)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización Del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi familia, quienes me han apoyado incansablemente durante todo mi recorrido personal y profesional; al Dr. Enrique Aurelio Pardo del Valle, que a pesar de la distancia siempre ha sido un modelo a seguir, por su humanidad y profesionalismo.

AGRADECIMIENTO

Inmensamente a Dios, quien me proporciona día a día fortaleza y juicio.

A mis padres, quienes están presentes y me prestan un constante apoyo moral y personal.

A todos los docentes de la Maestría en Gestión Pública, quienes me han brindado una formación académica loable y de excelente calidad.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN FISCAL RELACIONADO A LA CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, PUENTE PIEDRA, 2023.", cuyo autor es VELASQUEZ HUANCA MIGUEL AQUILES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 6.00%, 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.

LIMA, 01 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO DNI: 07191553 ORCID: 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 11-01-2024 11:27:27

Código documento Trilce: TRI - 0714351





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VELASQUEZ HUANCA MIGUEL AQUILES estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN FISCAL RELACIONADO A LA CALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS, PUENTE PIEDRA, 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
VELASQUEZ HUANCA MIGUEL AQUILES DNI: 46816039 ORCID: 0000-0002-0180-5201	Firmado electrónicamente por: MVELASQUEZHU el 06-01-2024 18:26:12

Código documento Trilce: INV - 1471500

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización	22
3.3. Escenario de estudio	23
3.4. Participantes	23
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.6. Procedimiento	25
3.7. Rigor científico	25
3.8. Método de análisis de datos	26
3.9. Aspectos éticos	26
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Categorías	22
Tabla 2: Subcategorías	23
Tabla 3: Participantes.....	24

RESUMEN

Nuestra tesis, ha tenido por objetivo, establecer si la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023; el cual presenta un enfoque cualitativo, de tipo de investigación básico, con el diseño fenomenológico y de método descriptivo, inductivo y analítico. Los participantes de esta investigación estuvieron conformados por ocho (08) funcionarios y servidores, entre fiscales provinciales, adjuntos, asistentes de función fiscal y un abogado de UDAVIT, del distrito fiscal de Lima Noroeste - Puente Piedra; empleamos la guía de entrevista semiestructurada conformada por diez (10) preguntas, que han cumplido con todos los parámetros del rigor científico, arrojando resultados en base a sus experiencias empíricas, empleando sus conocimientos y contrastándolas a través de la discusión, con nuestra categorización, antecedentes y marco conceptual; concluyendo en que la modernización del sistema fiscal tiene un impacto positivo en la calidad de los servicios brindados a los justiciables; esta modernización ha ido desarrollándose gradualmente en nuestro país, lo que ha resultado una mejora en la gestión de los asuntos fiscales, optimizando y reduciendo plazos en los trámites tanto internos como externos, proporcionando satisfacción a los usuarios a pesar de las falencias que presentan.

Palabras clave: Modernización de gestión fiscal, prestación de servicios, gobierno digital, satisfacción del justiciable , simplificación administrativa.

ABSTRACT

Our thesis has had the objective of establishing whether the modernization of the fiscal management system transcends the quality of service provision in the district of Puente Piedra, 2023; which presents a qualitative approach, basic research type, with phenomenological design and descriptive, inductive and analytical method. The participants in this investigation were made up of eight (08) officials and servants, including provincial prosecutors, deputies, tax function assistants and a lawyer from UDAVIT, from the tax district of Lima Northwest - Puente Piedra; We used the semi-structured interview guide made up of ten (10) questions, which have met all the parameters of scientific rigor, yielding results based on their empirical experiences, using their knowledge and contrasting them through discussion, with our categorization, background. . and conceptual framework; concluding that the modernization of the tax system has a positive impact on the quality of services provided to individuals; This modernization has been gradually developing in our country, which has resulted in an improvement in the management of tax affairs, optimizing and reducing deadlines in both internal and external procedures, providing satisfaction to users despite the shortcomings they present.

Keywords: Modernization of fiscal management, service provision, digital government, client satisfaction, administrative simplification.

I. INTRODUCCIÓN

La implementación de nuevas herramientas tecnológicas para modernizar entidades públicas se viene realizando en muchos países del mundo, lo cual genera grandes ventajas tanto para la ciudadanía como para la entidad, sin embargo, también se han encontrado algunos problemas como la forma incorrecta de utilización de estas herramientas.

En el ámbito internacional se tiene a Novales et al. (2022) quienes señalaron que en España se vienen implementando una reforma de la administración pública, con la finalidad de poder estar a la altura y satisfacer las necesidades de la ciudadanía respecto a una sociedad que utiliza mucho las nuevas tecnologías, asimismo agregaron, que se debió tener en cuenta que los programas que se implementaron deben aplicarse en las entidades estatales, porque de lo contrario la inversión de tiempo y de presupuesto realizadas serian en vano.

Binder et al. (2019) establecieron que el sistema de administración de justicia penal en el país de México se encuentra en crisis desde hace varios años, por lo que es necesario, realizar una transformación institucional en el marco de la modernización para utilizar la tecnología en las labores diarias de la Fiscalía y así mejorar los servicios que se brindan a los ciudadanos.

En el ámbito nacional se tiene a Llanos (2023) quien señaló que la institución pública encargada de la defensa de la legalidad debe modernizarse para poder brindar una mejor atención a los usuarios, problema que la población lo vive a diario y pide celeridad, asimismo, que se resuelvan los casos de forma correcta, sin embargo, en esta institución coexiste una gran carga laboral, por lo que es necesario que las herramientas que se tienen disponibles como el Sistema de Gestión Fiscal se utilicen de manera correcta, de lo contrario no se cumpliría con la finalidad de la implementación de las herramientas digitales.

Asimismo, se tiene a Ramírez (2022) quien indicó que la utilización de aplicativos virtuales para la realización de diligencias en las investigaciones fiscales es necesaria para afrontar de manera positiva las dilaciones que puedan

presentarse, y esto va a permitir reducir tiempos y recabar elementos de manera más rápida y eficiente, lo cual, a lo largo de estos últimos años no se viene evidenciando, generando una gran preocupación estatal, respecto a los financiamientos y recursos humanos que se proporcionan, sin ningún resultado positivo.

En el ámbito local, específicamente en el distrito de Puente Piedra, el cual corresponde a la jurisdicción del distrito fiscal de Lima Noroeste, se ha venido implementando la modernización del sistema de gestión fiscal, a través del gobierno digital, desde el año 2021, con la instauración de la mesa de partes electrónica (en adelante MPE), a través de la cual, los justiciables pueden presentar sus denuncias, escritos, medios de prueba y otros documentos las 24 horas del día y los 7 días de la semana desde cualquier computadora con acceso a internet; lo cual debió haber sido un avance significativo en el Ministerio Público, toda vez que, los justiciables ya no tendrían que acudir presencialmente a los despachos a presentar denuncias y escritos, generando una satisfacción y ampliando el buen concepto o expectativa.

Sin embargo, se ha detectado que a pesar de la implementación de esta herramienta digital, los usuarios y abogados de las partes procesales continúan presentando sus documentos de manera presencial, siendo que algunas de estas personas vienen desde provincia o de distritos lejanos para realizar esta labor, y esto ocurre por falta de conocimiento de las herramientas implementadas, así como también, por el temor a que no atiendan sus solicitudes y muchas veces por la desconfianza en la recepción digital o no saber manejar esta herramienta virtual; asimismo, existe la negatividad y renuencia al cambio por parte de servidores y funcionarios que siguen priorizando trabajar, sin utilizar las nuevas herramientas que se han implementado o utilizarlas, pero de forma incorrecta, siendo que esto ocurre por falta de capacitación, debido a la carga procesal que presentan.

Todo esto es considerado un problema externo que afecta directamente a la entidad pública, porque se han realizado grandes esfuerzos y se ha hecho una gran inversión para la creación e implementación de estas herramientas electrónicas, con la finalidad de que sea utilizada por la población para simplificar los trámites,

pero si no se utiliza correctamente o no se utiliza, por desconocimiento, entonces la entidad no podría dar un salto digital y modernizarse para mejorar.

Aunado a ello es necesario indicar que se han creado otras herramientas digitales como la carpeta fiscal electrónica (en adelante CFE) y la carpeta electrónica administrativa (en adelante CEA) para la simplificación de los tramites y que son de uso interno para los servidores y funcionarios de la institución, sin embargo, se ha verificado que no todo el personal utiliza estas herramientas y otro grupo las utiliza pero de manera incorrecta, generando un conflicto tanto a la entidad como al medio ambiente, ya que estas dos herramientas se han creado para no imprimir documentos, es decir para emitir documento de manera virtual y firmarlos digitalmente, con lo que se ahorraría presupuesto por la reducción del uso de papel bond A4, y se contribuiría al medio ambiente.

De acuerdo a lo señalado precedentemente se desprende el problema general, ¿De qué manera la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?, teniendo como problema específico 01, ¿De qué modo la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?, como problema específico 02, ¿De qué forma el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023? y como problema específico 03, ¿De qué manera la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Prosiguiendo, es menester indicar las justificaciones por las cuales se hace la investigación, siendo estas las siguientes; en la Fiscalía del distrito de Puente Piedra se ha evidenciado un problema, el cual es que las herramientas digitales que se han implementado no vienen siendo utilizadas por el personal de la institución y cuando las utilizan lo hacen de manera incorrecta, además se ha observado también que los usuarios muchas veces prefieren presentar sus documentos físicos por temor a que si los presentan de manera virtual no serán atendidos, o por desconocimiento de los aplicativos nuevos que tiene la entidad, todo esto ocasiona un problema para la institución, porque estas herramientas se implementaron para reducir costos y para brindar una atención más célere y

eficiente, pero si estas herramientas no se utilizan o se utilizan mal, entonces su implementación sería en vano, por lo que el autor busca plantear soluciones viables para este problema. Respecto a lo indicado se tiene a Barbosa, et al. (2015) quienes señalaron que los trabajos de investigación se realizan con la finalidad de plantear soluciones para problemas que causen perjuicios a la población, podrán ser considerados como trabajos previos que podrán ser citados por otros autores que realicen investigaciones sobre temas similares.

Así mismo, se tiene como objetivo general de la investigación lo siguiente, Establecer si la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023, como objetivo específico 01, Determinar si la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023, como objetivo específico 02, Describir si el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023 y como objetivo específico 03, Establecer si la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023.

Sobre los supuestos de estudio, se tiene el supuesto general; La modernización del sistema de gestión fiscal trasciende de manera negativa en la calidad de la prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023, como supuesto específico 01, la mesa de partes electrónica influye de manera positiva en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023, como supuesto específico 02, el gobierno digital repercute de manera negativa en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023 y como supuesto específico 03, la carpeta fiscal electrónica interviene de manera positiva en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto al marco teórico se iniciara con el desarrollo de los antecedentes nacionales de la investigación, por lo que se tiene a Olivares (2022) quien desarrolló un trabajo de investigación con diseño fenomenológico, donde concluyó que la implementación de las nuevas tecnologías de información en la entidad pública

causa una gran mejora interna porque las denuncias que ingresan se van a poder recepcionar de forma más pronta y ordenada, además que las funciones que realizan los servidores y funcionarios públicos va ser óptima, ya que los despachos estarán interconectados y las comunicaciones se realizarán de manera más pronta, asimismo de manera externa se mejorará la calidad en la atención a los usuarios, porque serán atendidos de manera más célere.

Así mismo, se tiene a Calderón (2022) quien elaboró una investigación con diseño no experimental, transversal correlacional, donde se concluyó que si existe una relación positiva entre la autonomía funcional de los funcionarios públicos respecto a la calidad en la prestación de servicios, toda vez que, tener criterio correcto al momento de resolver las denuncias que se presentan va permitir que las victimas obtengan justicia, aunado a ello una atención pronta a lograr que se brinde un servicio de forma correcta a la ciudadanía.

Análogamente, se tiene a Castro (2021) quien ejecutó un estudio, que utilizó el diseño no experimental de corte transversal, donde se concluyó que, la gestión de un despacho fiscal actualmente debe basarse en la política pública de la modernización, siendo que se deberá priorizar la utilización de herramientas tecnológicas para la realización de las funciones cada día, además el jefe de despacho deberá disponer el trabajo o la carga que tendrá cada personal a su cargo, teniendo en cuenta la logística con la que cuenta la oficina y teniendo en cuenta también la cantidad de personal que hay en despacho, ya que muchas veces hace falta un mayor número de servidores públicos.

Además, se tiene a Tolentino (2023) quien hizo una investigación donde se utilizó el diseño fenomenológico y donde se concluyó que; la implementación de herramientas digitales en la Fiscalía tiene un impacto positivo, ya que se puede atender a los ciudadanos de forma más célere, e internamente permite que la designación de casos se haga más rápido, sin embargo, se han evidenciado problemas, como fallas en la bandeja fiscal electrónica, ya que todos sus aplicativos no funcionan lo cual retrasa en parte el trabajo que realiza el personal fiscal.

Por último, se tiene a Santivañez (2021) quien desarrolló un estudio que tuvo un diseño no experimental y descriptivo correlacional, donde se concluyó que la postura de los fiscales fue uniforme ya que señalaron que las tecnologías de información y comunicación (en adelante TIC), que se vienen implementado en la Fiscalía si coadyuvan a planificar mejor el trabajo que les han asignado y que a la vez esto permite avanzar con la carga más prontamente, sin embargo, se ha evidenciado que gran cantidad de Magistrados no tienen mucho conocimiento en las herramientas tecnológicas, por lo que, no las estarían utilizando de manera adecuada, asimismo, existe una resistencia al cambio y no tienen mucho interés en ingresar a las capacitaciones sobre TIC que realiza la entidad.

Prosiguiendo, se pasaran a desarrollar los antecedentes internacionales, comenzando con Rosas (2021) quien confeccionó una tesis, con el diseño fenomenológico, donde se concluye que la nueva gestión pública aplicada a las instituciones estatales es considerado un gran avance para el país, ya que, esta nueva forma de trabajo está orientada a la gestión por resultados, sin embargo, un problema que se ha evidenciado es que en el país sigue existiendo la corrupción, la cual no deja que se avance correctamente en la concretización de las objetivos institucionales.

Así mismo, se tiene a De Belaunde (2016) quien hizo un trabajo de investigación titulada, la gestión ambiental relacionada con las buenas prácticas en una entidad pública, el diseño fue teoría fundamentada, siendo que se concluyó que se ha evidenciado que en distintas entidades públicas se realizan buenas prácticas respecto a la gestión pública, sin embargo, el Estado no tiene un ente que registre esto, por lo que estas buenas prácticas no pueden tomarse como ejemplo y replicarse en otras entidades, por lo que, no se puede brindar un mejor servicio a los ciudadanos.

Además, se tiene a Aguayo (2022) quien desarrolló un estudio, el cual tuvo como diseño la teoría fundamentada, donde se concluyó que la implementación de las TIC, en las entidades públicas han permitido mejorar la sociedad y coadyuvar a que esta sea más participativa e inclusiva, por lo que, el Estado deberá dar prioridad

a la utilización de las TIC en todas las entidades públicas para que mejoren interna y externamente.

Aunado a ello, se tiene a Pereira, I. & Pereira, G. (2023) quienes, en su artículo científico, con diseño de investigación experimental, concluyeron, que la aplicación de la gestión pública en entidades del Estado trae consigo la modernización de la institución, para lo cual se utilizaran herramientas tecnológicas con la finalidad de mejorar la atención a los usuarios, además de generar menos gastos, ya que los trámites presenciales pasan a ser virtuales

Finalmente, se tiene a Marchena (2023) quien realizó una investigación con el diseño de la teoría fundamentada, donde se concluyó que, implementar nuevas formas de trabajo en una institución del Estado como es la aplicación de la modernización, no solo es tarea del personal que labora en la entidad, sino también, se necesita que la población utilice los nuevos mecanismos que se han implementado, asimismo la entidad debe velar porque los trabajadores sean capacitados correctamente para que puedan aplicar debidamente las nuevas herramientas implementadas.

En relación el marco conceptual, advertimos como teorías fundamentales para nuestra investigación, a Mingers (1991) quien refirió la teoría Maturana y Valera, definida como la criticabilidad auto organizada, en la que, las organizaciones como el Estado, a través de las gestiones públicas que realiza para la sociedad, tienen por fin el mejoramiento de su funcionamiento gubernamental, es decir, administrar los procedimientos internos para simplificar y/o acelerar la realización de diversos trámites mediante la creación o eliminación de elementos existentes.

Aunado a ello, precisamos a Guzmán (2002) el mismo que elucidó la teoría existente sobre el servicio público, por cuanto, precisó que es menester sustituir el juicio de la gestión de servicios al público, por uno, que presente una perspectiva basada en los principios de eficiencia social; ello concuerda plenamente con la noción de que la designación de un servicio público estatal es puramente instrumental y esta designación está estrechamente vinculada con la necesidad o utilidad que acompaña la prestación del servicio, así como, el costo social que

resultaría de su desaparición o su rendimiento ineficiente. No obstante, el Estado argumenta que su intervención o supervisión solo reside en la incapacidad que tiene el gestor, para garantizar de manera adecuada la provisión, calidad y prestación del servicio, considerado imprescindible socialmente.

En base a estas teorías, tenemos como primera categoría modernización del sistema en gestión fiscal es detallada por Rueda (2021) como la actualización del crecimiento interno del sistema fiscal, satisfaciendo las necesidades del usuario público, de manera inclusiva y sostenible, para ello, se analizó profundamente los tópicos tributarios, a la par de las praxis internacionales y se deben ejecutar con la participación de los mismos beneficiados, a efectos de hacer frente y prevenir el fraude fiscal, en pro de la eficacia del coste gubernamental.

En ese mismo orden, los autores Reinholde et al. (2020) expresaron que, con los cambios globales y la modernización constante de los sistemas estatales, atañen al Ministerio que tiene por finalidad atender la defensa de la sociedad, es así que éste, debe pasar por tres etapas principales, para que surta un efecto en la gestión que desempeña sobre el bienestar social, por tanto, deben pasar de la común administración pública, por una innovación de gestión pública y llegar a una nueva moderna y eficiente gobernanza pública.

En suma, Machín et al. (2020) manifestaron que la modernización de la gestión estatal en sus diversos sistemas, exigen un razonamiento inventivo, estratégico y progresista, buscando la satisfacción de la ciudadanía, aminorando recursos que confluyan de manera interna y externa con la naturaleza y los gastos de recursos pecuniarios que conlleva la vivencia del gobierno estatal a través de la transparencia de las herramientas que se usan para simplificar los procesos de atención.

Ahora bien, la primera subcategoría mesa de partes electrónica, fue creada a través de la Ley N° 31170 (2021) la misma que lo definió como la suplantación de la mesa de partes física, la cual, se encuentra sustentada en una red institucional, para la pro de las gestiones y políticas públicas, así como también, de la no propagación del covid-19 y el salto a una modernización de gestiones públicas,

aminorando plazos procedimentales y acortando costos en recursos de materias primas y dejando de lado la burocracia antiquísima del papel.

Así mismo, la Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 733-2020-MP-FN (2020) aprobó y dispuso la implementación de mesas de partes virtuales a nivel nacional, a partir de 1 de julio de 2020, para la presentación de denuncias, escritos, medios de prueba e imágenes de manera virtual, esto a raíz de la pandemia de la Covid-19, siendo que la entidad dio un salto digital muy importante para la mejora en la calidad de los servicios de la ciudadanía.

También, Granados et al. (2021) señalaron el beneficio de la mesa de partes electrónica, en el sistema estatal, como la simplificación de lineamientos y directivas de consumo y satisfacción para los justiciables las 24 horas de todos los días, o sea, estas herramientas tecnológicas, al buscar la digitalización informática se vuelve amigable, con repercusión positiva para la simplicidad de todo trámite estatal.

Como segunda subcategoría, tenemos el gobierno digital, el mismo que Lee-Geiller (2023) lo describió como una modalidad laboral-institucional, ideada para actualizar un organismo público, mediante la adquisición de herramientas tecnológicas avanzadas o actualizadas, entre ellas, ordenadores modernos, plataformas y canales virtuales que proporcionen una atención en línea real. Todo esto, con el objetivo de ofrecer un servicio de excelencia a la población que acudan a la entidad y retroalimentarse con la participación de los mismos.

Del mismo modo, los investigadores Szabó et al. (2019) indicaron que la adopción del gobierno digital conlleva diversos beneficios para las organizaciones estatales, argumentan que entre ellos se encuentran, la actualización de la institución, la disminución de gastos, el aumento de la productividad por parte de los empleados y la prestación de un servicio de excelencia a los administrados.

Respecto a la tercera subcategoría, establecida como la carpeta fiscal electrónica, está contemplada por la normativa Resolución N° 748-2006-MP-FN (2006), el cual expresamente la detalló como la digitalización fiel de la carpeta fiscal

física contemplada en la normativa procesal penal, artículo 134°, y éste, debe estar en el mismo orden con el mismo número de folios para dejar de lado el uso de recursos renovables y no renovables, asimismo, tiene que estar a disposición de la gestión fiscal como del usuario interviniente.

De igual forma, Colque (2021) conceptualizó el sistema de carpetas electrónicas, de uso exclusivo, toda vez que, proporcionan beneficios en términos de políticas de *backup*, manejo y monitoreo de trámites para la investigación fiscal. Favoreciendo las consultas a distancia, tanto para los gestores y las partes involucradas. Por lo tanto, las carpetas fiscales electrónicas presentan un sistema complejo que no se limita únicamente a recibir y remitir información, sino que también crea un historial de consultas y asegurar la protección de información, dejando de lado el uso de materiales físicos.

Por otro lado, la segunda categoría signada como la calidad de prestación de servicios, Lapuente & Van de Walle (2020) refirieron que la condición de los servicios prestados por una entidad pública o privada, en principio debe emanar transparencia, para su dirección hacia los ciudadanos quienes confían en los órganos que realizan un conjunto de trámites diarios, ello con un semblante de celeridad y amabilidad en su atención.

Así mismo, los profesores Howell et al. (2021) advirtieron que la prestación o probidad de servicios hacia el ciudadano joven o adulto mayor, debe ser tomado como un compromiso social y de calidad, puesto que, el gobierno es quien invierte en ello, para la satisfacción de todos quienes contribuyen en su constitución, por tal motivo, deben ser atendidos con determinada particularidad y con un continuo seguimiento.

De ese mismo modo, Hernández-Palma et al. (2021) consagraron la sistematización de la gestión de calidad en la prestación de servicios, sobre todos los usuarios, en el extremo de que este servicio eficiente viene de la buena utilización de herramientas digitales administrativas y su compromiso sobre ellas, para que los colaboradores obtengan con buena expectativa y satisfacción, su consumo.

Seguidamente, advertimos como primera subcategoría, la satisfacción del justiciable o usuario externo, Radlinski (2020) nos explicó que es el bienestar que respira el usuario al concretar las diligencias propuestas con un celeré resultado para su ejecución, es decir, existe por parte del operador un resumido esfuerzo en llegar al objetivo que necesita.

Aunado a ello, tenemos a Mahmud et al. (2023) autores que ciñeron la satisfacción del usuario con la calidad en su atención, o sea, la calidad del sistema donde es atendido el usuario o justiciable, debe ser positivo y confortable, para su simplicidad de gestión y recursos, ya que, con esto producirán una visión positiva y exitosa sin la necesidad de generar mayor inversión en la institución.

Así también, los investigadores Koonsanit & Nishiuchi (2021) expresaron que la satisfacción contenida en los usuarios se manifiesta cuando han sido atendidos amablemente y de manera rápida por la entidad estatal a la que han acudido para llevar a cabo algún procedimiento, y aún más cuando, han logrado obtener lo que requerían.

En suma, viene a colación la segunda subcategoría, expectativas del justiciable o usuario externo, Ghaedi et al. (2020) lo definieron como la óptica que tiene el ciudadano-usuario, así como, la confianza para iniciar, seguir y concluir sus propios tramites con fines de confortabilidad, dependiendo mucho del prestigio que cuenta la entidad.

También, A'aqoulah et al. (2022) compartieron la premisa de que la calidad de la atención al público es primordial para una buena expectativa, y que éstos, dejen una buena referencia, a efectos de que no existan dilaciones en el servicio que desean recibir, sin embargo, al no existir apoyo por parte del gobierno, esto se viene abajo, juntamente con lo presupuestado ya invertido.

Finalmente, precisamos como tercera subcategoría, la simplificación administrativa, Weitzenboeck (2021) la definió como la automatización de la gestión pública dentro del gobierno digital, en aras de un trabajo reducido con resultados agigantados, a través, de la celeridad con el buen manejo de los mecanismos que

han sido implementados en las instituciones públicas, y la reducción de costos, economía procesal, en el sentido del trámite sencillo por parte del usuario interviniente.

Además, Halili & Kukovič (2022) estudiaron la simplificación administrativa y determinaron que va a depender su complejidad de acuerdo a la institución donde se está aplicando, sin embargo, se puede establecer en cualquier institución estatal conforme requiera la concentración de actos para su ejercicio; y se han llegado a resultados positivos, en tanto, se mantenga la inversión y modernización por parte del Estado en los gestores para mantener una atención de calidad y en pro de los administrados, resaltando la celeridad en la prestación de sus servicios.

III. METODOLOGÍA

Para la elaboración del tipo y diseño metodológico, es menester señalar que nuestra investigación, en principio, versó sobre el enfoque cualitativo, el mismo que es el camino por donde conducimos nuestro estudio, toda vez que, examinamos el fenómeno, los cuales van a ser analizados con estudios previos, coadyuvado con la posición de los participantes en un escenario genuino, a efectos, de llegar a una teoría firme de lo que se está observando (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Asimismo, a través de este enfoque logramos bases teóricas respecto a la modernización del sistema de gestión fiscal vinculado a la calidad de prestación de servicios, que aborden desde lo más específico y lleguen a lo general (Campomar et al., 2023) y esto se logró describiendo el fenómeno estudiado, con la aplicación de categorías y estudios temáticos.

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación que utilizaremos fue el Básico, conforme lo describió Hernández-Sampieri et al. (2014) ya que, generan teorías o criterios sobre la modernización de la gestión fiscal, por ende, buscaremos extender este concepto a efectos de establecer la trascendencia de la calidad de servicios; en suma, este tipo de estudio puro, no resuelve de modo instantáneo la problemática, si no, tiene por finalidad ser la base teórica para el análisis de otras investigaciones de envergadura descriptiva, (Arias y Covinos, 2021). Entonces, al presentar un marco

teórico vamos a llegar a proponer nuevos conceptos que proporcionen una solución, con nuevos conocimientos, frente a lo ya estudiado y así finalmente responder asuntos planteados en nuestra y otras pesquisas.

Ahora bien, el diseño de investigación conforme lo advertimos fue el Fenomenológico, puesto que nace de un hecho o un fenómeno que ocurre, y para estudiarlo se basa en recabar opiniones de los expertos que conocen el tema, (Fuster, 2019). Dicho esto, hemos identificado en primera instancia el fenómeno a estudiar y luego en el desarrollo, *per se*, recopilaremos información imprescindible de los participantes, quienes han experimentado los hechos, a través de entrevistas, dentro de la gestión fiscal, para lograr al final una caracterización compartida de la vivencia y de cómo éstos lo aplicaron, (Hernández-Sampieri et al., 2014). Por consiguiente, nuestro estudio que está bajo este diseño va a describir e interpretar los fenómenos desde la óptica particular y su semblante colectivo.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

La categorización y subcategorización, así como la matriz de éstos, juegan un papel trascendental dentro de toda investigación, Grodal et al. (2021) señalaron que delimitan de manera objetiva, la estructura y sus alcances teóricos, para lograr alcanzar una solución a los problemas y objetivos trazados; asimismo, Gioia (2021) precisó que categorizar y subdividir las mismas, en una matriz, facilitan el análisis y desarrollo de la investigación en los estudios cualitativos. En ese sentido, las categorías de nuestro estudio son; modernización del sistema de gestión fiscal, y la calidad de prestación de servicios, los que, a su vez han quedado divididos en subcategorías, para lograr un mayor alcance detallado en su comprensión; dicho esto, señalamos lo siguiente:

Tabla 1: Categorías

Categorías	
Categoría 1: Modernización del sistema de gestión fiscal	Categoría 2: Calidad de prestación de servicios

Tabla 2: Subcategorías

Subcategorías	
Subcategoría 1: Mesa de partes electrónica	Subcategoría 1: Satisfacción del justiciable
Subcategoría 2: Gobierno digital	Subcategoría 2: Expectativas del justiciable
Subcategoría 3: Carpeta fiscal electrónica	Subcategoría 3: Simplificación administrativa

3.3. Escenario de estudio

Es precisamente el espacio o lugar donde se recabó la información, desde una perspectiva general, (Nizama, M. y Nizama, L., 2020); y estuvo conformado por los participantes quienes a través de su conocimiento vivencial de las situaciones o hechos nos dieron cuenta de la realidad problemática, dicho esto, usamos nuestro instrumento para que los expertos desarrollen y coadyuven en la resolución de nuestros objetivos de investigación.

Por consiguiente, el escenario de estudio que abarcamos estuvo localizado en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, sito en Jr. Las Acacias Mz. D4 Lt. 28, Asoc. de Vivienda Alameda Norte - Puente Piedra, Sede San Pedro, el cual estaba conformado por dos torres con cinco pisos cada uno, que albergaban tres Fiscalías Penales, con cuatro Despachos cada uno, el primero de ellos era la Fiscalía de Familia, el segundo era la Fiscalía Especializada en Delitos Aduaneros y contra la Propiedad Intelectual, y tercero, la Fiscalía Especializada en la Prevención del Delito; en suma, cada Despacho Fiscal estaba conformado por un Fiscal Provincial, dos Fiscales Adjuntos, tres Asistentes en Función Fiscal, un Asistente Administrativo en Sistema Fiscal, y por último, una mesa única de partes que atiende al público en general que está en el primer piso.

3.4. Participantes

Sobre los mismos, son denominados como las personas que van a aportar sus experiencias y comportamientos sobre los hechos respecto a nuestra investigación, (Greniuk et al., 2022). En ese sentido, participaron sujetos experimentados en el SGF del Distrito Fiscal de Lima Noroeste, conformados por

Funcionarios (tres Fiscales Provinciales y Adjuntos), Servidores de la función Fiscal (cuatro Asistentes en Función Fiscal) y Abogado especialista de la UDAVIT; quienes ahondaron con sus conocimientos la problemática planteada respecto a nuestras categorías.

Tabla 3: Participantes

Participante	Cargo	Años de experiencia	Grado y título
Experto 1	Fiscal provincial	10 años	Maestro/Abogado
Experto 2	Fiscal Adjunto Provincial	3 años	Bachiller/Abogado
Experto 3	Fiscal Adjunto Provincial	2 años	Maestro/Abogado
Experto 4	Asistente en Función Fiscal	4 años	Maestro/Abogado
Experto 5	Asistente en Función Fiscal	3 años	Bachiller/Abogado
Experto 6	Asistente en Función Fiscal	3 años	Bachiller/Abogado
Experto 7	Asistente en Función Fiscal	2 años y medio	Bachiller/Abogado
Experto 8	Abogado de UDAVIT	2 años y medio	Bachiller/Abogado

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con nuestra investigación, presentó un enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico, éste, nos consiente en reunir información, para que en su desarrollo sea analizado y en consecuencia llegar a resultados que definan nuestros objetivos. En esa línea de ideas, utilizamos como técnica la entrevista semiestructurada, Hernández-Sampieri et al. (2014) las definió como aquellas que pueden extenderse, respecto a las preguntas, ya que, en su desarrollo pueden ampliarse para que el entrevistado proporcione mayor y mejor información. A su vez, Ibarra-Sáiz et al. (2023) indicaron que éstas posibilitan adentrarse en la perspectiva de cada individuo entrevistado posibilitando un significado directo de cada perspectiva personal y subjetiva, que impacte al estudio realizado.

Análogamente, se usó como instrumento la guía de entrevista, a través de la observación con la cual interactuaremos de manera inmediata con los

entrevistados, para que de una manera libre expresen sus experiencias respecto a nuestra investigación, (Conejero, 2020).

3.6. Procedimiento

Toda investigación tiene pasos, conforme lo detalló Hernández-Sampieri et al. (2014) iniciando con la observación, recopilación de información, estudio mediante el análisis e interpretación para elaborar respuestas y conclusiones frente a lo investigado. Por tanto, al haber decidido por las entrevistas semiestructuradas realizamos el trabajo de campo, coordinando con los participantes expertos en el Distrito Fiscal de Lima Noroeste, nos apersonamos a los despachos fiscales, donde nos entrevistaremos con los Funcionarios (Fiscales provinciales y adjuntos) y Servidores (Asistentes en función fiscal y Administrativos), precisando que su experiencia y perspectiva diaria es menester para el desarrollo de nuestra investigación, asimismo, estaremos abiertos para las diversas apreciaciones y recomendaciones que nos indiquen en el transcurso del mismo.

3.7. Rigor científico

Para poder lograr una investigación de excelente calidad, nos ceñimos a los criterios metodológicos que todo estudio de enfoque cualitativo presenta; Vasconcelos et al. (2021) manifestaron que el rigor científico abarca desde el planteamiento de la problemática, hasta el último capítulo del estudio, por ende, todas las citas y referencias bibliográficas deben realizarse en base al manual APA., para finalmente pasar por el filtro sistemático de anti plagio, Turnitin, y demostrar que no existan similitudes.

Asimismo, Hernández-Sampieri et al. (2014) establecieron que debe existir un rigor de credibilidad, el cual se advirtió al momento de contraponer las teorías relacionadas al tema y la recopilación de datos logrados a través de las guías de entrevistas, las mismas que van a revelar, las experiencias de los participantes sobre los fenómenos, con las que son percibidas, dando respuestas y generando resultados sobre nuestro estudio, siendo éstas verídicas conforme los expertos entrevistados las hayan validado. Asimismo, existió el rigor de dependencia, toda vez que, existen bases teóricas por parte de otros investigadores, que hemos

plasmado en el marco teórico, que apuntaron a conclusiones semejantes a los nuestros. El rigor de transferencia, buscó que los resultados de nuestra investigación, sea transferida a otro panorama, donde origine un modelo con el cual otros investigadores pueden partir o solucionar sus problemáticas similares a las nuestros. Por último, el rigor de fiabilidad, estableció que no se debe ocultar los equívocos que ocurran en el transcurso del estudio, en base a ello, los resultados que obtuvimos serán analizados e interpretados de manera imparcial, sin modificaciones subjetivas para su validez científica.

3.8. Método de análisis de datos

El análisis de datos que nuestro estudio adoptó fue bajo las guías de entrevistas, Hernández y González-Miguel (2020) ello con la finalidad de describir la vivencia y práctica de los participantes para lograr resultados que se contrasten con el fenómeno investigado.

En ese sentido, Hernández-Sampieri et al. (2014) refirieron el método descriptivo como una narración específica y concisa del estudio que se desarrolló y esto se denota en las respuestas que detallan los participantes y los autores que hemos citado. Aunado a ello, el método inductivo consistió en examinar el fenómeno que se está observando, partiendo de algo en particular, en este caso, sobre la calidad de servicios a través de la modernización de la gestión fiscal y coadyuvó en el progreso del conocimiento que podrán ser comprendidos y explicados por diversos investigadores. Finalmente, el análisis analítico, el cual versó sobre el conocimiento general de un fenómeno y con ello se puede distinguir los elementos e interrelaciones que lo conforman, en consecuencia, nosotros analizamos las respuestas, de cada uno de los entrevistados expertos, de manera singular y concerniente.

3.9. Aspectos éticos

Respecto a ello, Inguillay et al. (2020) señalaron que la ética dentro de la investigación abarca la conducta de prevalecer ideas o conceptos propios, evitando en todo momento el plagio, y no inobservando los derechos de autor. Es en ese sentido que nuestra investigación, versó sobre las vigentes normativas,

deontológicos y morales, es decir, se cumplió con lo establecido por la Universidad, asimismo, se redactó de acuerdo al manual APA., ya que citamos autores conforme corresponde y realizamos las referencias bibliográficas pertinentes de las tesis y revistas indexadas nacionales e internacionales, en el idioma castellano e inglés, que hemos empleado.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Seguidamente, daremos cuenta de nuestros resultados de nuestro estudio, en la cual realizamos la interpretación de las respuestas proporcionadas por cada participante, con el objeto de conocer las similitudes y discordancia manifestadas por los mismos, a través, de un análisis cualitativa de las interrogantes, permitiendo así conocer los conceptos aportados por los expertos involucrados en este estudio.

Por el Objetivo general: Establecer si la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023. Se formuló la Pregunta Número Uno: ¿De qué manera la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?; como resultados obtenidos, a través de lo que contestaron los funcionarios y servidores fiscales, advertimos que uniformemente reluce el concepto de la gestión fiscal como un mecanismo de ayuda en la provisión de servicios a la ciudadanía, porque organiza y ordena la totalidad de los casos del despacho fiscal estableciendo una mejor productividad, eficiencia, eficacia y reduciendo la carga laboral, asimismo, mantiene la información integrada de tal manera que se puede establecer una mejor agilidad en la atención y resolución de los tópicos que actualmente afectan al órgano persecutor del delito.

Pregunta Número Dos: ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la modernización del sistema de gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?; como resultados obtenidos, indicaron cinco del total de participantes que el problema radica en que algunos funcionarios y servidores no utilizan de manera correcta esta nueva implementación digital dentro de la institución fiscal, toda vez que, la falta de experiencia digital y los nuevos

trámites son más complicados que antes, prefiriendo muchas veces realizar todas las diligencias de manera físico o presencial, asimismo, indican que el personal a pesar de que está adaptándose, no sienten la interconexión con todos los distritos fiscales.

No obstante, tres participantes señalaron que los problemas que existen son los fallos del internet o hardware de las sedes fiscales, esto acarrea a que el sistema digital no funcione adecuadamente y en el tiempo requerido para salvaguardar la atención a los justiciables, dejando entrever una mala provisión de servicios, con consecuente insatisfacción de los usuarios, los mismos que muchas veces no comprenden el manejo de las nuevas herramientas a pesar de las charlas o instructivos que publica la entidad fiscal.

Pregunta Número Tres: ¿Cómo se aplica el sistema de modernización gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?; como resultados obtenidos, observamos que cinco expertos entrevistados manifestaron, que la aplicación de la gestión fiscal, presta una atención más celer y eficaz, dado que se puede revisar los casos más rápido, simplificando en parte los trámites administrativos internos y externos, lo cual la atención es más directa y personal, permitiendo a través de la virtualidad la presentación de documentación durante todo el día en cualquier parte del país, siendo beneficioso, para la institución y ciudadanía.

Por otro lado, tenemos a tres participantes, que no advierten una modernización, por más potencial y expectativa que exista, debido a que, se sigue empleando las herramientas de antaño, la cual es el SGF, asimismo, no existe una actualización por parte de la institución, que optimice la simplicidad administrativa, ya que no hay muchas capacitaciones y personal que presten atención en ello.

A modo de discusión, sobre la base de los registros recabados por medio de la técnica de entrevistas, respecto a las preguntas, uno, dos y tres; advertimos que, una parte de los entrevistados coinciden en que el sistema de gestión fiscal ha presentado una modernización en su aplicación, estableciendo toda la información integrada en un conjunto digital, lo cual facilita el uso del mismo, para las labores

de los operarios fiscales, así también como la deferencia eficiente de todos los usuario que requieren de este servicio en pro de sus derechos. Empero, existe un grupo de entrevistados, quienes han diferido de los términos anteriores, ya que, actualmente se viene manejando las nuevas herramientas digitales, tales como el SGF, MPE, CFE y CEA, pero no tienen ninguna actualización, o se brinden capacitaciones de forma completa para su uso, dejando a un lado la interconexión con otros distritos fiscales y manteniendo el uso de papel bond para las múltiples impresiones; a su vez, los justiciables no comprenden la digitalización y prefieren diligenciar sus trámites de manera presencial, debido a que, no confían en las nueva era digital generando más gastos de recursos materiales y humanos, entorpeciendo la continua modernización de la gestión fiscal.

Respecto a esas últimas aseveraciones, expresamos nuestra conformidad, dado que, nuestro marco teórico coadyuva nuestra posición, a través de Olivares (2022) quien expresó que la implementación de las nuevas TIC, debería originar una gran mejora interna en la institución pública, porque las documentales que ingresen van a ser recepcionadas de forma más rápida y organizada, además que las funciones que realizan los funcionarios y servidores debería ser óptima, dado que los despachos fiscales estarán interconectados y las comunicaciones se realizarán de manera eficiente mejorando la importancia en la prestación de funciones a los justiciables.

Así mismo, Castro (2021) indicó que la gestión de una oficina fiscal en la actualidad debe fundamentarse en la política pública de la modernización, puesto que, debe darse prioridad al uso de las TIC para llevar a cabo las tareas diarias. Además, el fiscal provincial debe asignar el trabajo y la carga a cada miembro de su equipo, teniendo en cuenta la logística y la cantidad de personal disponibles, ya que a menudo se requiere un mayor número de servidores, para que exista celeridad en la tramitación de las investigaciones.

Por otra parte, Marchena (2023) indicó que implementar nuevas formas de trabajo en las instituciones del Estado, como es la aplicación de la modernización, la tarea no es solo del personal que labora allí, sino también, se necesita que la población utilice los nuevos mecanismos que se han implementado, de igual forma,

la entidad y en este caso fiscal, debe velar a fin de que los trabajadores sean capacitados constantemente y de forma correcta para que puedan emplear las nuevas herramientas generando así una celeridad y satisfacción ciudadana.

En suma, precisamos que la teoría fundamental de gestión, denominada Maturana y Valera, definida por Mingers (1991) coadyuva, en que las organizaciones como el Estado, por medio de las gestiones públicas para el beneficio de la sociedad, tienen como objetivo optimizar el funcionamiento gubernamental, *id est*, gestionar el sistema interno para facilitar y acelerar la realización de diversos trámites en beneficio externo, mediante la implementación o supresión de elementos que subsisten dentro de estos órganos.

En ese mismo sentido, Rueda (2021) destacó que la actualización del crecimiento interno del sistema fiscal, debería cumplir con las demandas del público usuario, de forma inclusiva y sostenible. Para esto, se debería examinar detenidamente las prácticas internacionales y se deben llevar a cabo con la participación de los beneficiarios mismos, con el fin de combatir y prevenir el fraude, en beneficio de la eficacia n el gasto gubernamental.

Dicho esto, la modernización del sistema de gestión fiscal en nuestro escenario de investigación, presenta múltiples críticas, principalmente el mal manejo y funcionamiento que es evidente en las instalaciones fiscales, puesto que, las herramientas digitales no cuentan con actualizaciones seguidas que faciliten su uso para la comprensión del operador y del justiciable; asimismo, los propios operadores fiscales no son capacitados constantemente para la aplicación de los mismos y los usuarios no confían plenamente en la modernización de la gestión fiscal, ya que, prefieren realizar sus diligencias de manera física, dejando de lado la nueva modalidad digital. Sin embargo, los expertos que han sido entrevistados han concordado en que la gestión dentro de la institución fiscal, a sufrido una modernización que se ha implementado a través de normativas, lo cual, ha generado cierto avance en la tramitación interna y externa de forma administrativa y jurisdiccional, logrando existir un nivel progresivo de producción y atención de calidad hacia los justiciables, tratando de reducir costos de recursos para incrementar la productividad.

Por el objetivo específico 01: Determinar si la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023. Se formuló la Pregunta Número Cuatro: ¿De qué modo la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?; como resultados obtenidos, evidenciamos una total uniformidad en las respuestas dadas por los expertos, coincidiendo en que la MPE, siendo una herramienta virtual influye de manera positiva, permitiendo a los justiciables, un trámite célere y transparente en la presentación de documentos, tales como denuncias, escritos, y demás documentales imprescindibles en toda investigación fiscal; también refirieron que siendo más célere ello, su atención se vuelve más personal y directo con las carpetas fiscales, lo cual facilita el acceso a la justicia, debido a que ya no tienen que acercarse hasta la institución fiscal, sino que lo pueden realizar desde cualquier parte del país.

Pregunta Número Cinco: ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la mesa de partes electrónica en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?; como resultados obtenidos, apreciamos que existen posiciones distintas respecto a la problemática que aqueja esta herramienta digital, dado que, más de la mitad de participantes, condicen el hecho de la falla del servicio de internet, conjuntamente con la deficiencia eléctrica del escenario donde laboran, entorpeciendo severamente la atención al público, lo cual degrada su satisfacción, y lo mismo se observa sobre la tramitación de los distintos procesos de investigación, lo cual los despachos fiscales, han hecho presente los desperfectos continuamente, para que saneen esta situación dilatoria.

Desde otro ángulo, tres participantes evidenciaron que la falencia principal es respecto a que no todos los usuarios justiciables, utilizan de forma correcta este instrumento virtual, puesto que, se inclinan a presentar sus documentales de forma física, es decir, prefieren comparecer ante el Ministerio Público, generando un gasto de recursos materiales y humanos, dejando de lado la virtualidad, por el temor de que sus escritos no serán recepcionados, ni atendidos; y esto, ha sido evidenciado porque aún no se ha creado una plataforma directa, lo que genera un disminución en la satisfacción con la institución, entorpeciendo la facilidad de información, y

además de que muchas veces no cargan adecuadamente ciertos medios de prueba o documentos, por el mal manejo de esta herramienta gestora de simplificación administrativa.

A manera de discusión, tenemos como base la información recogida por nuestra guía de entrevistas, donde las preguntas cuatro y cinco; nos dejan en claro que, todos los entrevistados indicaron que existe una innegable problemática sobre la MPE, hallándose dos vertientes, en principio la interconectividad de esta herramienta virtual, habida cuenta de que muchas veces fallan en su uso, por factores externos e internos, como son la fluidez eléctrica o la conexión a internet, dilatando así, la rápida respuesta en la tramitación de escritos, tales como denuncias y oficios; asimismo, como su adecuada resolución, a través de requerimientos, disposiciones y providencias, lo cual, ha producido muy poca satisfacción en la ciudadanía, siendo criticado innumerables veces la MPE. La otra perspectiva de los expertos, es que, precisamente esto acarrea a que progresivamente se está dejando a un lado, el uso digital de la MPE, para continuar con el ingreso de estos documentos de forma presencial, limitando la rapidez en la información, incrementando los gastos de recursos materiales, como el papel bond y tinta tóner, así como también los recursos humanos empleados para estas labores.

Pese a ello, los participantes de esta técnica de entrevista, mantuvieron una posición común, sobre la satisfacción del justiciable respecto al empleo de esta herramienta virtual, porque cumple con prestar celeridad y transparencia, en los distintos requerimientos que demanda la población, declarando un acceso a la justicia equitativa y acertada, asimismo ello acorta la presencialidad, puesto que, ya no es necesario apersonarse a la fiscalía, sino que, pueden efectuar lo mismo en cualquier horario y lugar donde se encuentren.

En ese orden de ideas, nos oponemos sobre los problemas externos e internos que afectan el adecuado empleo de la MPE, toda vez que, dentro de nuestra introducción hemos adoptado la posición de Binder et al. (2019) quienes nos han indicado que el país de México a pesar de encontrarse en crisis desde hace muchos años, ha realizado una transformación institucional en el conglomerado de

la modernización para utilizar la tecnología en las labores diarias de la Fiscalía, como es en este caso la MPE y así mejorar los servicios para la satisfacción benevolente hacia los justiciables.

Análogamente, nuestro marco teórico secunda lo dicho, toda vez que, Tolentino (2023) refirió que la incorporación de herramientas digitales en la Fiscalía produce un efecto favorable, permitiendo una atención más rápida a los ciudadanos, agilizando la asignación de casos internamente. No obstante, existen contratiempos, como fallos en la bandeja fiscal electrónica, esto es la mesa de partes electrónica, lo cual retrasa parcialmente el desempeño del personal fiscal debido a que sus aplicativos no funcionan adecuadamente en ciertas ocasiones.

En esa línea de ideas, tenemos a Guzmán (2002) quien precisó su teoría sobre el servicio público, respecto a la satisfacción de los mismos, por cuanto, es necesario sustituir lo convencional por un método más actual y eficiente, que se base en los ideales de la eficiencia social, ello, en concordancia con el servicio estatal por cuanto esta designación se vincula directamente con la necesidad de la sociedad y si esto no funciona como es debido, generaría un costo innecesario, resultando atroz para la gestión del Estado.

Por último, la MPE, definida como el reemplazo de la mesa de partes física, determinado así por la Ley N° 31170 (2021) se halla dentro de la red institucional fiscal, como método de innovar la gestión pública, lo cual tiene pros y contras, ya que acorta plazos procedimentales, asimismo como los costos de recursos internos y externos, sin embargo, hemos traído a colación las carencias que presenta, de índole técnico y de poca practicidad por algunos servicios, lo cual, pese a todo ello, satisface en gran medida la atención a los usuarios, tal como lo han indicado nuestros expertos participantes.

Por el objetivo específico 02: Describir si el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023. Se formuló la Pregunta Número Seis: ¿De qué forma el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?; como resultados obtenidos, connotamos que hubo sinergia en siete entrevistados, ya que

manifestaron conformidad en que el gobierno digital, trasluce expectativas positivas en los usuarios, porque al implementarse esta nueva forma de trabajo, moderniza la entidad pública, simplificando trámites y reduciendo tiempos de atención, generando fluidez, incluso en las entrevistas con los magistrados a través de medios tecnológicos. Asimismo, permite al ciudadano llegar a los servicios del estado y a su información de forma inmediata, reduciendo la carga y manteniendo un mejor seguimiento de cada caso fiscal, por parte de los funcionarios y servidores, todo ello, en pro de que mejore la percepción que se tienen sobre la entidad.

Dicho esto, existe divergencia por parte de un entrevistado, habida cuenta que manifestó su parcialidad, ya que, en la actualidad el gobierno digital tiene pros y contras en su ejecución, respecto de las plataformas virtuales, es así que el sistema de gestión fiscal, representado por la herramienta de MPE, falla constantemente, dejando entrever las expectativas del justiciables, en suma, que algunos trabajadores no se acoplan al manejo del mismo, perjudicando dilatoriamente los procesos de investigación.

Pregunta Número Siete: ¿Qué recomendaciones puede brindar usted sobre el gobierno digital para que se cumpla con las expectativas que reciben los justiciables?; como resultados obtenidos, los expertos dividieron sus puntos de vista, por un lado, seis de ellos, consideraron que el gobierno digital dentro de la institución fiscal, debe tener capacitaciones continuas, a efectos de que los operadores fiscales puedan utilizar las herramientas electrónicas de modo correcto y eficiente; asimismo, proporcionar una guía adecuada a los usuarios, a fin de incrementar su expectativa, en relación al correcto empleo de dichas herramientas tecnológicas, creando un mejor aplicativo institucional, el cual presente un acceso más directo y de fácil comprensión e intuitivo, para la presentación de escritos, a través, de tutoriales y en todo caso crearse una línea telefónica que instruya ello.

Por otro lado, dos expertos estimaron que, la institución necesita disponer de herramientas más rápidas y con una mejor conexión de internet en los despachos fiscales para que los sistemas implementados funcionen correctamente, ya que esto afecta constantemente al Ministerio Público, logrando así una mejoría en las

expectativas de uso, sobre las herramientas que faculta la institución para el público en general.

A modo de discusión, sobre la base de información que hemos logrado recoger a través de las preguntas, seis y siete; gran parte de los expertos participantes, apuntaron en dirección positiva sobre las expectativas del justiciable, en relación al nuevo método de trabajo que está adoptando la institución fiscal, es decir el gobierno digital a través de la MPE, el cual moderniza progresivamente la atención al usuario, reduciendo tiempos y estableciendo agilidad en la tramitación de las investigaciones; sin embargo, algunos magistrados, indicaron que, deben capacitar constantemente a los empleados del servicio fiscal, para que de manera correcta empleen los instrumentos virtuales que les asignan, discrepando de las aseveraciones que describe el gobierno digital, ya que dentro de la fiscalía se necesita herramientas más céleres y con una mejor base de internet en los despachos, porque falla constantemente su manejo, dejando al Ministerio Público, con expectativas bajas por parte de los usuarios requirentes.

En virtud a lo señalado, coincidimos en las expectativas que demanda el justiciable, pues ello repercute en el gobierno digital, tal como lo precisamos en nuestro marco teórico, a través de Calderón (2022) referente a la autonomía funcional del órgano fiscal acorde a la mejoría de los prestaciones que proporcionan, ya que ello, incrementa las expectativas de los servicios que se ofrecen, toda vez que, al resolver las denuncias presentadas permitirán que las víctimas obtengan justicia, además de garantizar una atención oportuna que asegure la correcta prestación de servicios a la ciudadanía.

En suma, tenemos a Lee-Geiller (2023) quien coadyuva nuestra posición, debido a que el gobierno digital no es solo disponer herramientas más rápidas, o que resuelvan los fallos de internet, sino que se expone como una forma de trabajo institucional, creado para actualizar el organismo público mediante la implementación de herramientas capaces de proporcionar un servicio excelente a la población que acude a esta entidad y fomentar la participación de los mismos.

En el mismo orden, A'aqoulah et al. (2022) concuerdan en que garantizar una atención al usuario de calidad, es esencial para generar expectativas positivas y recibir buenas recomendaciones. Sin embargo, en nuestra realidad existe aún la falta de respaldo gubernamental, siendo que esta premisa afecta y desvanece la inversión presupuestada.

Finalmente, cabe mencionar que la puesta en marcha del gobierno digital trae consigo varios intereses, entre estos se destacan la actualización del órgano fiscal, el decrecimiento de costos, el acrecentamiento de la productividad de los empleados y la probidad de un servicio excelente hacia los ciudadanos, generando una respuesta alta en satisfacción y expectativa de los mismos, lo cual en nuestra realidad no se aprecia continuamente, (Szabó et al., 2019).

Por el objetivo específico 03: Establecer si la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023. Se formuló la Pregunta Número Ocho: ¿De qué manera la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?; como resultados obtenidos, advertimos que casi el total de entrevistados optaron por mantener una posición positiva respecto a la CFE, debido a que su implementación beneficia a los ciudadanos, reduciendo los trámites y las visitas que realicen a los despachos fiscales, porque se priorizara la virtualidad, interviniendo el aspecto logístico, de igual modo, esto también ayuda a un mejor manejo de la documentación, pudiendo verificarse de manera física y virtual, lo cual permite la simplificación administrativa, por medio de la celeridad en las diligencias de investigación, lo cual generará mayor satisfacción en los usuarios.

Por añadidura, un entrevistado refirió que la CFE, reduce la contaminación del medio ambiente respecto al gasto de recursos de papel bond y la tinta de las impresoras, asimismo, utilizando la virtualidad, es prescindible acercarse a las fiscalías, reduciendo gastos humanos, lo cual es provechoso para realizar otras funciones, no obstante, mencionó que en algunas ocasiones no resulta así, porque muchos trabajadores no emplean adecuadamente esta herramienta digital.

Pregunta Número Nueve: ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación de la carpeta fiscal electrónica para la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?; como resultados obtenidos, precisamos que existió una divergencia equivalente, la mitad refirió en la CFE, no presenta problemas en su uso, solo cuando existen caídas de internet ya que no cargan adecuadamente la información que se requiere en el momento, también mencionaron que con la virtualidad ya no es necesario gastar hojas bond. Impresiones y sellos.

Empero, la otra mitad, si registró problemas, siendo el factor principal la falta de capacitación constante hacia los funcionarios y empleados de las fiscalías, para que la CFE funcione de la mejor manera; además que hay carpetas antiquísimas que aún están en el proceso de digitalización, ello por falta de impresoras digitalizadoras, asimismo, se debería contratar, personal exclusivo y capacitado dedicado a la digitalización de carpetas, habida cuenta de que cada asistente, tanto administrativo y en función fiscal, está recargado de labores y lo cual dificulta convertir toda la carga física en modo digital.

A manera de discusión, sobre los hallazgos recabados por el instrumento de guía de entrevista, a través de las preguntas ocho y nueve; los entrevistados especializados en el sistema de gestión fiscal, mantuvieron una posición en parte positiva sobre la carpeta fiscal electrónica, dado que, ello si coadyuva a que exista virtualidad en los diversos procedimientos que presenta la institución, aumentando el manejo de las carpetas fiscales, de forma ordenada y productiva, generando la tan famosa simplificación administrativa, incluso se apreció que por este nuevo modelo de trabajo, se reducen costos el cual el Estado invierte en pro de que la ciudadanía tenga un acceso seguro y rápido a la justicia.

No obstante, logramos observar cierta discordancia con lo dicho, toda vez que, en la realidad si existen diversos factores plausibles a la negación del buen funcionamiento y manejo de esta nueva herramienta digital, pues para que exista simplificación administrativa debe capacitarse adecuadamente al personal encargado de las funciones innatas de la institución, ergo, en la actualidad no hay mayor capacitación que procure la buena viabilidad de esta herramienta

administrativa, incluso existe poca logística de impresoras especiales para la digitalización, lo que conlleva muchas veces a degradar la satisfacción en los justiciables que se acercan a la entidad, a fin de resolver sus asuntos judiciales que vulneran sus derechos personales.

En ese sentido, el marco teórico, afianza nuestro criterio, respecto a la discordancia de los expertos, toda vez que, en la Fiscalía, se están implementando estrategias que ayudan a mejorar la planificación del trabajo asignado, lo que a su vez agiliza el proceso, simplificando la tramitación administrativa; Santivañez (2021) ha expresado que muchos Magistrados y servidores no tienen un amplio conocimiento de las herramientas tecnológicas, lo que resulta en un uso inadecuado de las mismas y además que, existe rechazo al cambio y falta de interés en participar en las capacitaciones sobre las TIC que la entidad ofrece.

Aunado a ello, la CFE fue creada como nos refiere Colque (2021) para rediseñar el sistema de directorios electrónicos, a efectos de brindar ventajas en términos de copias de seguridad, gestión y supervisión de los trámites relacionados con la investigación fiscal, facilitando las consultas a distancia tanto para los responsables como para las partes involucradas, disminuyendo los gastos operativos que otorga el Ministerio Público; en consecuencia, los directorios fiscales electrónicos constituyen un sistema complejo que va más allá de la mera recepción y transmisión de información, ya que también registran el historial de consultas y garantizan la protección de los datos, prescindiendo del uso de material, suministrando una mejor atención al usuario demandante.

Para cerrar, el razonamiento de Weitzenboeck (2021) sustenta nuestra postura, ya que, simplificar las diligencias administrativas es automatizar los procesos de investigación y tramitación, en el ámbito fiscal, con el objetivo de lograr un trabajo más eficiente y obtener resultados significativos. Esto se logra mediante el manejo adecuado de los mecanismos implementados en la institución pública, lo que conlleva a la reducción de costos y a una mayor agilidad en los trámites para los usuarios, lo cual ello, al notar el Estado continuará invirtiendo en la modernización y capacitación de los gestores, asegurando así una atención de calidad y en beneficio de los administrados.

V. CONCLUSIONES

Primera: Se estableció que la modernización del sistema de gestión fiscal en el Distrito Fiscal Noroeste - Puente Piedra, trasciende negativamente en la calidad de prestación de servicios al justiciable, ya que, a pesar de su evolución en nuestro país desde su implementación en el año 2021, no ha logrado el salto completo a la modernización del gobierno digital que está proyectado en los dispositivos legales para su aplicación, asimismo, se ha verificado que contribuye parcialmente en el desempeño de la institución, es decir, aun no se disminuyen los periodos de atención hacia los justiciables, de manera que en la praxis del estudio, se apreció que la regencia de procesos investigativos del órgano fiscal presentó falencias digitales, en suma, la implementación de este método de trabajo aún está en desarrollo y no ha finalizado.

Segunda: Se determinó que realmente la MPE, a pesar de sus falencias, tanto por causas externas, como la caída de internet, fluido eléctrico o incluso el mínimo conocimiento de su uso por parte de la población; y causas internas, como el mal manejo que algunos operadores fiscales realizan por las pocas capacitaciones que reciben, influyen benévolamente sobre la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, porque esta herramienta virtual instaurada por la RFN N° 733-2020-MP-FN del año 2020 e implementada por la Ley N° 31170 del año 2021, cumple con brindar celeridad, transparencia y acceso a la justicia, por cuanto, se puede emplear en cualquier horario, día y lugar del país, dejando de lado la presencialidad y los gastos de recursos que costea el Estado peruano en pro de una excelente provisión de servicios.

Tercera: Se describió que el gobierno digital siendo un modelo de rapidez y eficiencia administrativa, para la simplificación de los mismos, instaurado en el distrito de Puente Piedra, repercutió de manera inocua en su función, debido a que las expectativas de los justiciables son mínimas, por la falta de instrucción en el manejo de este nuevo modelo de trámite, asimismo, la falta de capacitación o renuencia a los instructivos por los mismo operadores fiscales hace que exista una deficiencia en la discernimiento y manejo de las herramientas virtuales como son la MPE, CFE y CEA.

Cuarta: Se estableció que CFE dispuesta por la RFN N° 748-2006-MP-FN del año 2006, siendo una herramienta digital que está suplantando a la carpeta física, prescrita en el articulado 134° de la normativa adjetiva penal, proporciona muchos beneficios en términos de manejo y monitoreo de la investigación fiscal, promoviendo las consultas remotas, tanto para los funciones y servidores como para las partes implicadas. En consecuencia, las carpetas fiscales electrónicas ofrecen simplicidad administrativa sofisticada que va más allá de simplemente recibir y enviar información, ya que también generan un registro de las consultas y garantizan la seguridad de los datos, eliminando así la necesidad de utilizar recursos físicos.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la autoridad principal, siendo el Presidente de la Junta de Fiscales que, priorice la gestión del gobierno digital en el sistema de gestión fiscal, para que continúe la implementación del mismo hasta su término de acuerdo a los parámetros establecidos en la modernización de la conducción estatal, esto es, que junto al coordinador del área de informática proponga la instauración de nuevas herramientas digitales, a fin de simplificar los trámites internos y externos para que brinden una mejor calidad en la prestación de servicios hacia los ciudadanos.

Segunda: Se recomienda al Presidente que, por medio de su equipo verifique continuamente los fallos de internet y servicio eléctrico, lo cual genera evidentemente una insatisfacción en el justiciable, dejando entrever muchas veces que los servidores y funcionarios no laboran adecuadamente dentro de sus despachos, asimismo, se disponga al Jefe del área de informática promover capacitaciones constantes de forma obligatoria y virtual, sobre la correcta y eficaz utilización de la MPE, CFE y CAE, a través de profesionales en esa área, siendo ingenieros de sistemas e informáticos.

Tercera: Se recomienda al Presidente que, ponga mayor enfoque en el gobierno digital de su institución, puesto que, las expectativas que presentan muchos usuarios son mínimas, debido a que los trabajadores fiscales tienen poca capacidad de manejo sobre los instrumentos digitales, dilatando la rápida atención hacia ellos, por lo tanto, sugerimos que se creen políticas internas, que proporcionen méritos a los trabajadores que empleen adecuadamente los sistemas digitales.

Cuarta: Se recomienda al Presidente que, por intermedio de su área logístico e informático, actualice constantemente la MPE, CFE y CAE, para que no exista desperfectos constantes en su manejo, manteniendo esa simplicidad que requiere el Estado en sus trámites de investigación, lo cual es necesario para que no se llegue a vulnerar algún derecho fundamental.

REFERENCIAS

- A'aqoulah, A., Kuyini, A. and Albalas, S. (2022). Exploring the Gap Between Patients' Expectations and Perceptions of Healthcare Service Quality. *Patient Preference & Adherence*, (16), 1303-1304. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=da4bbcc1-53b8-4a47-8652-5829428276e5%40redis>
- Aguayo, M. (2022). *La administración electrónica y su influencia en la Gestión Pública de la SUNEDU (2015-2020)*. [Tesis de maestría, Universidad Internacional de la Rioja]. <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3369919/1/AguayoDelgadoMP.pdf>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. (1° ed.) Enfoques Consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Barbosa, J, Barbosa, J y Rodríguez, M. (2015). Concepto, enfoque y justificación de la sistematización de experiencias educativas. Una mirada desde y para el contexto de la formación universitaria. *Revista Perfiles Educativos*, 37(149), 130-149. <https://bit.ly/3Q9qbBG>
- Binder, A, Rúa, G. y Bravo, J. (2019). *Hacia la modernización del sistema de justicia criminal en México*. Banco Interamericano de Desarrollo. https://publications.iadb.org/publications/spanish/viewer/Hacia_la_modernizaci%C3%B3n_del_sistema_de_justicia_criminal_en_M%C3%A9xico_reflexiones_y_propuestas.pdf
- Calderón, R. (2022). *Autonomía funcional de fiscales adjuntos provinciales y eficacia del servicio en una Fiscalía de Bagua, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Posgrado. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94234/Calderon_CR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Campomar, M., De Marchi, R., Riva, F. and Celeste, R. (2023). The Concept of Quality of Life in the Perception of Older Uruguayans: a qualitative study. *Saúde e Sociedade*. 32(3), 13-14. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=c172cc6c-409d-40b5-a969-cf46e9fc510c%40redis>
- Castro, G. (2021). *Gestión del despacho y evaluación de desempeño del personal del Ministerio Público en el distrito fiscal de lima noroeste, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Posgrado. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58546/Castro_VG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Colque, H. (2021). *Carpeta fiscal electrónica y la satisfacción del usuario en el distrito fiscal de Lima Noroeste*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Posgrado. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104272/Colque_SHL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Conejero, J. (2020). Una aproximación a la investigación cualitativa. *Neumología Pediátrica*, 15(1), 242–244. <https://doi.org/10.51451/np.v15i1.57>
- De Belaunde, A. (2016). *Buenas prácticas de participación ciudadana en la gestión ambiental de un gobierno local: El caso de la Municipalidad de Miraflores en Lima, Perú*. [Tesis de maestría, Universitat de Barcelona]. https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/751650/1/Belaunde_de_Cardenas_Alberto.pdf
- Deza, N. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Fiscalía especializada en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Posgrado. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49975/Deza_RND-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fuster, D. (2019). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y representaciones*. 7(1), 201-229.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>
- Ghaedi, R., Valizadeh-Haghi, S., Ahmadi, E., Zeraatkar, Z. and Baghestani, A. (2020). Gaps Between Users Expectations and their Perceptions on Service Quality of College Libraries of Shahid Beheshti University of Medical Sciences: A Case Study. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 40(2), 134-135.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=b60b6e-be-6430-4bf3-9725-c018456bca1c%40redis>
- Gioia, D. (2021). A Systematic Methodology for Doing Qualitative Research. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 57(1), 24-25.
<https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/0021886320982715>
- Granados, M., Jiménez, C. y Villanueva, E. (2021). *Propuesta de un Modelo de Mesa de Partes Virtual (MPV) para las Entidades de la Administración Pública*. [Tesis de maestría, Universidad ESAN]. Posgrado.
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2312/2021_MAGP_18-1_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Greniuk, A., Salkowska, M. and Zakrzewska-Manterys, E. (2022). Protests of Parents of Persons with Disabilities in Poland: The Results of a Qualitative Study Among the Participants and Supporters. *Przegląd Socjologii Jakościowej*, 18(3), 103-104.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=7ed1a0fc-97b1-4c5b-b178-e0c2c2b1b191%40redis>
- Grodal, S., Anteby, M. and Holm, A. (2021). Achieving rigor in qualitative analysis: the role of active categorization in theory building. *Academy of Management Review*, 46(3), 591.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=e5f9eaed-17be-4901-8248-49fbc15d406e%40redis>

- Guzmán, C. (2002). Las teorías existentes sobre el servicio público. *Foro Jurídico PUCP*, (01), 77-84.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18267/18513>
- Halili, R. & Kukovič, S. (2022). Organizational and Structural Approaches on Administrative Simplification: The Case of Kosovo. *Administrative Sciences*, 12(1), 9-10.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=a24111ca-92fb-442f-8e0e-30919b0e27a3%40redis>
- Hernández, E. y González-Miguel, S. (2020). Análisis de datos cualitativos a través del sistema de tablas y matrices en investigación educativa. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. 23(3), 119-120. <https://revistas.um.es/reifop/article/view/435021/287801>
- Hernández-Palma, H., Niebles, L. y Pitre, R (2021). Fortalecimiento de la Prestación de Servicios en IPS a partir de los Sistemas de Gestión de Calidad con Énfasis en el Usuario. *Scientia et Technica*, 26(01), 18-19.
<https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/24401/16481>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa Y Mixta*. (1° ed.) McGRAW-HILL Interamericana Editores.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6° ed.) McGRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

- Howell, J., Enjuto, R. and Qu, Y. (2021). Technologies of Authoritarian Statecraft in Welfare Provision: Contracting Services to Social Organizations. *Development and Change*, 52(6), 1439-1441. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/dech.12677>
- Ibarra-Sáiz, M., González-Elorza, A. y Rodríguez, G. (2023). Aportaciones metodológicas para el uso de la entrevista semiestructurada en la investigación educativa a partir de un estudio de caso múltiple. *Revista de Investigación Educativa*, 41(2), 501–522. <https://revistas.um.es/rie/article/view/546401/345001>
- Inguillay, L., Tercero, S. y López, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1), 43-44. <https://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10>
- Koonsanit, K. & Nishiuchi, N. (2021). Predicting Final User Satisfaction Using Momentary UX Data and Machine Learning Techniques. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 16(7), 3152-3153. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8208866>
- Lapuente & Van de Walle (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance Wiley*, 33(3), 470-471. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/gove.12502>
- Llanos, E. (2023). *Carga fiscal y modernización digital en el Ministerio Público distrito fiscal de san Martín, 2021-2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Posgrado. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121513/Llanos_NEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lee-Geiller, S. (2023). Developing Digital Governance: South Korea as a Global Digital Government Leader. *Information Polity: The International Journal of Government & Democracy in the Information*, 28(1), 156-157. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=74cdf3cb-36bb-4031-95dd-848196445870%40redis>

Ley 31170 de 2021. Por la cual se dispone la creación de las mesas de partes electrónicas. 21 de abril de 2021. D.O. N°. 1945737-1.

Machín, M., Sánchez, B. y López, M. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163(1), 16.

<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=c7ffc535-6fb3-4264-91fa-5c1c7cac962e%40redis>

Mahmud, A., Prayogo, D., Susilowati, N., Handayani, B. and Mardi, M. (2023). Analyzing the Effects of System Quality on the Net Benefits of the Village Financial System (Siskeudes): Information Quality and User Satisfaction as Mediating Variables. *Management & Accounting Review*, 22(1), 122.

<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=5ba2e79e-e086-414d-9d95-528c999a4f3e%40redis>

Marchena, C. (2023). *Análisis de la aplicabilidad del modelo de Compliance en el sector público y su incidencia en la gestión pública y el establecimiento de responsabilidades*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Posgrado

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/21715/ARTICULO%20MARCHENA%20VERDEZOTO%20CARINA%20ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Medina, V. (2022). Los medios telemáticos en el proceso penal frente al debido proceso. *Revista científica sociedad & tecnología*, 5(51).

<https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/235/521>

Mingers, J. (1991). The Cognitive Theories of Maturana and Valera. *Systems Practice and Action Research*, 4(4), 319-336.

<https://cepa.info/fulltexts/2253.pdf>

Ministerio Público (2006). Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 748-2006-MP-FN.

https://portal.mpfm.gob.pe/ncpp/files/9f2ad2_codigo_reglamento_carpeta.pdf

Ministerio Público (2020). Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 733-2020-MP-FN. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1869233-1>

Nizama, M. y Nizama, L. (2020). El enfoque cualitativo en la investigación jurídica, proyecto de investigación cualitativa y seminario de tesis. *Vox Juris*, 38(2), 84-85. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7628480>

Novales, A, Andrés, J, De la Fuente, A, De Rus, G, Gonzales, L, Fernández, M, Moran, M, Onrubia, J, Pérez, J, Sastre, E. y Rebollar, R. (2022). Modernización de la Administración Pública. Policy Paper. <https://www.ucm.es/icei/file/fpp2022-01-modernizacion-de-la-administracion-publica>

Olivares, A. (2022). *Las nuevas prácticas de la gestión pública en la función fiscal de los Despachos provinciales penales, sede Fiscal de Villa el Salvador-2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Posgrado. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/90804/Olivares_SAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pereira, I. & Pereira, G. (2023). Integrated public management and organizational sustainability. *Management and Administrative Professional Review*, 14(6), 9297-9316.

<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=8a1506d7-cfa0-4278-9f26-d1920a9ca288%40redis>

Radlinski, L. (2020). Predicting User Satisfaction in Software Projects using Machine Learning Techniques. *SCITEPRESS - Science and Technology*, (49), 380. <https://www.scitepress.org/PublishedPapers/2020/93918/93918.pdf>

Ramírez, C. (2022). *Uso de aplicativos virtuales en la ejecución de diligencias de investigación en Fiscalías Penales de Chimbote y Nuevo Chimbote, 2022*.

- [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Posgrado.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/119342/Ramirez_SCS-IT.pdf?sequence=6
- Reinholde, I., Guogis, A., Smalskys, V., Žičkienė, S. and Klimovsky, D. (2020). Considering new public governance possibilities in central and eastern Europe. *Bridges-Tiltai*, 85(02), 11-12.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=0e4fe56b-fbe1-49dc-b494-e2067826d915%40redis>
- Rosas, J. (2021). *La Nueva Gestión Pública: Reflexiones generales sobre la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública del Perú 2013-2021*. [Tesis de maestría, UPF Barcelona School of Management]. Posgrado.
<https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3132940/1/RosasGameroJD.pdf>
- Rueda, N. (2021). La modernización del sistema fiscal en el Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia de España. *Revista de ciencias sociales*, 27(3), 34-35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8090605>
- Santivañez, C. (2021). *Importancia de las TIC en el desempeño fiscal, 2020 caso Fiscalías Especializadas en Delitos de Corrupción de Funcionarios de Lima*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Posgrado.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9920/santiva%C3%B1ez_clj-final.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Szabó, Z, Neag, R. and Szabó M. (2019). The challenges of the transition from e-government to digital government. *Juridical Current*, 22(4), 66-67.
<https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=f442366e-f7d2-41f7-93bd-c52fa991a238%40redis>
- Tolentino, E. (2023). *Implementación de la bandeja fiscal extendida en la fiscalía Lima Noroeste, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Posgrado.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113613/Tolentino_GEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vasconcelos, S., Menezes, P., Ribeiro, M. y Heitman, E. (2021). Rigor científico y ciencia abierta: desafíos éticos y metodológicos en la investigación cualitativa. *Scielo en perspectiva*, 1. <https://blog.scielo.org/es/2021/02/05/rigor-cientifico-y-ciencia-abierta-desafios-eticos-y-metodologicos-en-la-investigacion-cualitativa/>

Weitzenboeck, E. (2021). Simplification of Administrative Procedures through Fully Automated Decision-Making: The Case of Norway. *Administrative Sciences*, 11(4), 20-21. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=2487f365-f788-4e90-937d-bbb9b471e2b3%40redis>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Categorías	Subcategorías	Fuente	Técnica	Instrumento
<p>Problema General ¿De qué manera la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?</p> <p>Problema específico 01 ¿De qué modo la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?</p> <p>Problema específico 02 ¿De qué forma el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?</p> <p>Problema específico 03 ¿De qué manera la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?</p>	<p>Objetivo General Establecer si la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023.</p> <p>Objetivo específico 01 Determinar si la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.</p> <p>Objetivo específico 02 Describir si el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.</p> <p>Objetivo específico 03 Establecer si la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023.</p>	Modernización del sistema de gestión fiscal	<p>Mesa de partes electrónica</p> <p>Gobierno digital</p> <p>Carpeta fiscal electrónica</p>	Distrito de Puente Piedra	Entrevista	Guía de entrevista
		Calidad de prestación de servicios	<p>Satisfacción del justiciable</p> <p>Expectativas del justiciable</p> <p>Simplificación administrativa</p>			

Categoría de estudio	Definición conceptual	Categoría	Subcategoría	Códigos
Categoría principal	Medina (2022), la modernización de la institución pública encargada de la defensa de la legalidad es fundamental para mejorar los servicios de administración de justicia, siendo que para lograr esto se debe implementar herramientas digitales para la recepción de casos y la realización de diligencias virtuales.	Modernización del sistema de gestión fiscal	Mesa de partes electrónica Gobierno digital Carpeta fiscal electrónica	C1
Categoría principal	Deza (2020), la calidad en la prestación de servicios no solamente es que una entidad pública cumpla con atender a un usuario y realice el trámite que se está requiriendo, sino que ahora se tendrían que llenar las expectativas que tiene el usuario sobre el funcionamiento de la entidad, cambiando así la percepción que tiene la sociedad sobre la institución.	Calidad de prestación de servicios	Satisfacción del justiciable Expectativas del justiciable Simplificación administrativa	C2

ANEXO 2. GUÍAS DE ENTREVISTAS



GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "Modernización del sistema de gestión fiscal relacionado a la calidad de prestación de servicios, Puente Piedra, 2023"

Entrevistado/a: Leoncio Valeriano Aragon Castañeda

Cargo / profesión / grado académico: Fiscal Provincial / Abogado / Abogado

Institución: Ministerio Público

Objetivo General

Establecer si la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023.

1. ¿De qué manera la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Trasciende de manera positiva, toda vez que la modernización del sistema de gestión fiscal beneficia tanto las labores del personal de la institución, como el servicio que se brinda a la ciudadanía.

2. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la modernización del sistema de gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Uno de los problemas principales es que en ocasiones el sistema de gestión fiscal no se puede utilizar porque no hay internet en la sede donde laboramos.

3. ¿Cómo se aplica el sistema de modernización gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Se aplica simplificando tramites administrativos internos de la institución, lo cual permite brindar una atención más rápida a los usuarios.

Objetivo Específico 1

Determinar si la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.

4. ¿De qué modo la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Influye de manera positiva, ya que la presentación de documentos ahora se realiza de manera virtual.

5. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la mesa de partes electrónica en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

El problema que se ha evidenciado es que en ocasiones falla el servicio de internet, lo cual no permite que se utilice en los Despachos Fiscales la mesa de partes electrónica.

Objetivo Específico 2

Describir si el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.

6. ¿De qué forma el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Repercute de manera positiva, ya que la modernización de la institución, va permitir que se brinde una atención más rápida y eficiente a los usuarios, lo cual mejorara la percepción que tienen de la entidad.

7. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted sobre el gobierno digital para que se cumpla con las expectativas que reciben los justiciables?

Que se brinde un mayor número de capacitaciones a los servidores y funcionarios públicos de la institución a fin de que utilicen las herramientas digitales implementadas de manera eficiente.

Objetivo Específico 3

Establecer si la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023.

8. ¿De qué manera la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

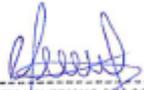
Interviene de manera positiva, toda vez que, al tener la información de la carpeta fiscal de manera virtual, se va poder avanzar más rápido con los casos y así reducir tiempos de atención a los usuarios.

9. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación de la carpeta fiscal electrónica para la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

No he evidenciado ningún problema.

10. ¿Tiene algo más que agregar a la presente entrevista?

No.

Nombres y apellidos del entrevistado	Sello y firma
Leoncio Valeriano Aragon Castañeda	  LEONCIO VALERIANO ARAGON CASTAÑEDA FISCAL PROVINCIAL 1ra. Fiscalía Provincial Especializada en Prevención del Delito - O.F. Lima Noroeste

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "Modernización del sistema de gestión fiscal relacionado a la calidad de prestación de servicios, Puente Piedra, 2023"

Entrevistado/a: Julissa Del Rosario Trujillo Giraldo

Cargo / profesión / grado académico: Fiscal Adjunta Provincial / Abogada / Maestra en Derecho con mención en Ciencias Penales.

Institución:

Objetivo General

Establecer si la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023.

1. ¿De qué manera la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

En sí, la modernización que ha tenido estos últimos años el Ministerio Público, ha mejorado en gran cantidad la labor Fiscal, lo cual lo advertimos en la producción que tienen los Despachos Fiscales de la Sede de Puente Piedra.

2. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la modernización del sistema de gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Si bien es cierto, esta modernización es casi reciente por la regulación que dispone el gestor estatal, sin embargo, hay algunas cosas que se debe mejorar, debido a que a veces el sistema tiende a sufrir desperfectos tecnológicos, luego el personal también se está adaptando a estos cambios, y se ha podido advertir que el problema radicaría en los usuarios, que muchas veces no comprenden la digitalización y prefieren hacer sus trámites de manera física o presencial, por más que la fiscalía ya haya dado a entender su manejo con capacitaciones directas y publicaciones en la página web.

3. ¿Cómo se aplica el sistema de modernización gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Actualmente se emplea para la simplicidad administrativa interna y externa de la institución, lo cual tiene un gran potencial y expectativa, pero muchas veces no se

obtiene los resultados proyectados porque no existen muchas capacitaciones además de que las mismas personas que trabajan dentro de la institución prestan interés por este tipo de gestión.

Objetivo Específico 1

Determinar si la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.

4. ¿De qué modo la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Que le facilita el trámite, así como, la presentación de denuncias y documentos, de manera cèlere, ya que, esto se realiza de manera virtual.

5. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la mesa de partes electrónica en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Únicamente diría que hay ocasiones en la que se corta el fluido eléctrico o el servicio de internet, sin embargo, propiamente de la Mesa de Partes Electrónica, no he podido evidenciar problemas más severos a los antes acotados.

Objetivo Específico 2

Describir si el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.

6. ¿De qué forma el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Agilizando el trámite de las denuncias o documentos a presentar por los usuarios vía online, es más, las entrevistas con los magistrados a través de medios tecnológicos.

7. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted sobre el gobierno digital para que se cumpla con las expectativas que reciben los justiciables?

Que las herramientas tecnológicas implementadas sean utilizadas de manera correcta por todo el personal de la institución, para lo cual deben realizarse

distintas capacitaciones, asimismo, brindar orientación adecuada a los usuarios para el uso respectivo de las mencionadas herramientas tecnológicas.

Objetivo Específico 3

Establecer si la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023.

8. ¿De qué manera la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Al contarse con la información de la carpeta fiscal de manera física y virtual, esto permitirá que los casos sean atendidos de manera más celer y eficiente, lo cual generará mayor satisfacción en los usuarios.

9. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación de la carpeta fiscal electrónica para la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Personalmente no he encontrado algún problema, pero algunos compañeros mencionan que tiende a fallar.

10. ¿Tiene algo más que agregar a la presente entrevista?

No.

Nombres y apellidos del entrevistado	Sello y firma
Julissa del Rosario Trujillo Giraldo	 Julissa Trujillo Giraldo Fiscal Adjunta Provincial Tercera Fiscalía Provincial Especializada en Procesos de Justicia - D.F. Lima Noroeste

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "Modernización del sistema de gestión fiscal relacionado a la calidad de prestación de servicios, Puente Piedra, 2023"

Entrevistado/a: Aidán Torres Zela

Cargo / profesión / grado académico: Fiscal Adjunto Provincial / Abogado / Abogado

Institución: Ministerio Público

Objetivo General

Establecer si la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023.

1. ¿De qué manera la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

En la rápida respuesta al usuario respecto a conocer el estado de una investigación penal, asimismo, las políticas que se adoptan coadyuvan al mejoramiento de la buena atención en los momentos de mayor inquietud.

2. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la modernización del sistema de gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

El problema evidente es el poco uso y mal manejo de las herramientas que la Fiscalía ha implementado, más que todo por la falta de experiencia digital por los usuarios y algunos trabajadores de la institución.

3. ¿Cómo se aplica el sistema de modernización gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

En la mejor atención al usuario y acceso a la información de una investigación penal

Objetivo Específico 1

Determinar si la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.

4. ¿De qué modo la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Si influye en el sentido de generar un acceso inmediato a la participación activa en una investigación, lo cual es muy importante para las expectativas que tienen sobre nuestra labor.

5. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la mesa de partes electrónica en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Que aún no se genera una plataforma directa del Ministerio Público, lo cual entorpece en algunas ocasiones, la rapidez o fluidez en facilitar información.

Objetivo Específico 2

Describir si el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.

6. ¿De qué forma el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Parcialmente, ya que tiene pros y contras la ejecución de las plataformas virtuales, debido a que falla en ocasiones el sistema y no se acoplan algunos trabajadores al manejo del mismo.

7. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted sobre el gobierno digital para que se cumpla con las expectativas que reciben los justiciables?

Se debe crear un aplicativo institucional que el usuario tenga acceso directo para presentación de escritos, con la debida indicación, tutorial y en todo caso que exista una línea telefónica que instruya ello.

Objetivo Específico 3

Establecer si la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023.

8. ¿De qué manera la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Si interviene en el aspecto logístico.

9. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación de la carpeta fiscal electrónica para la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Ninguno en la parte digital, solo cuando el propio sistema está un poco lento influye en que no se obtienen como debería los datos e información, también con ello, ahorramos los recursos físicos como las hojas bond, impresión y sellos.

10. ¿Tiene algo más que agregar a la presente entrevista?

Si, recomendaría que se implemente más capacitaciones para que todos, tanto usuario y operador, puedan realizar un manejo prolijo de los sistemas que son una mejora para la gestión fiscal.

Nombres y apellidos del entrevistado	Sello y firma
Aidán Torres Zela	 AIDÁN TORRES ZELA Fiscal Adjunto Pool de Fiscales de Ventanilla D.F. Lima Noroeste

Título: "Modernización del sistema de gestión fiscal relacionado a la calidad de prestación de servicios, Puente Piedra, 2023"

Entrevistado/a: Raymond Fernando Vargas López

Cargo / profesión / grado académico: Asistente en Función Fiscal / Abogado / Maestro en Derecho Penal y Procesal Penal / Maestro en Gestión Pública

Institución: Ministerio Público

Objetivo General

Establecer si la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023.

1. ¿De qué manera la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

El sistema de gestión fiscal coadyuva a brindar una mejor prestación de servicios a la ciudadanía, porque organiza y ordena la totalidad de los casos de un Despacho Fiscal para poder verificar cuales son los casos sin resolver y los casos concluidos, con lo que se podrá priorizar avanzar con los casos pendientes.

2. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la modernización del sistema de gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

El problema detectado es que algunos servidores y funcionarios públicos no utilizan de manera correcta las herramientas digitales que se han implementado en la institución.

3. ¿Cómo se aplica el sistema de modernización gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Se aplica brindando una atención más célere y eficaz a la ciudadanía, ya que, con la modernización de la institución, se viene priorizando la digitalización y virtualidad, con lo que se puede avanzar con los casos de forma ordenada y reduciendo tiempos.

Objetivo Específico 1

Determinar si la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.

4. ¿De qué modo la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

La mesa de partes electrónica influye de manera positiva en la satisfacción del justiciable, porque va permitir que se presenten denuncias, escritos o medios de prueba durante todo el día y desde cualquier lugar del país, siendo que anteriormente solo se podían presentar documentos físicos, lo cual en ocasiones era complicado, porque algunas partes procesales tenían que viajar para presentar ante un Despacho la documentación pertinente.

5. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la mesa de partes electrónica en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Que no todos los ciudadanos la utilizan, porque prefieren presentar sus documentos físicamente, ya que desconfían en presentarlos virtualmente, porque creen que no serán recepcionados o atendidos.

Objetivo Específico 2

Describir si el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.

6. ¿De qué forma el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

El gobierno digital repercute de manera positiva en las expectativas del justiciable, porque con la implementación de esta forma de trabajo se moderniza la entidad pública, lo cual simplifica tramites y reduce tiempos de atención, generando fluidez en la atención.

7. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted sobre el gobierno digital para que se cumpla con las expectativas que reciben los justiciables?

Considero que, al implementarse el gobierno digital en una institución pública, todos los servidores y funcionarios públicos deben estar debidamente capacitados para poder utilizar las herramientas electrónicas de manera correcta.

Objetivo Específico 3

Establecer si la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023.

8. ¿De qué manera la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

La implementación de la carpeta fiscal electrónica beneficia a los ciudadanos, porque se reducirán tramites y costos sobre los recursos de hoja bond y tinta, lo cual es perjudicial para el medio ambiente, asimismo, reducirán las visitas que realicen a los Despachos Fiscales, porque se priorizara la virtualidad, reduciendo el gasto humano, en ese sentido, mencionar que ello debería resultar así, pero esta carpeta electrónica no muchos la manejan como debe ser.

9. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación de la carpeta fiscal electrónica para la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

El problema es la falta de capacitación para que la carpeta fiscal electrónica funcione de la mejor manera.

10. ¿Tiene algo más que agregar a la presente entrevista?

Recomendamos, mejorar el gobierno digital en nuestra institución, porque todo ello va en favor de los mismos usuarios, que se quejan pensando que no laboramos adecuadamente, pero la realidad es otra cuando se tiene la vista desde dentro.

Nombres y apellidos del entrevistado	Sello y firma
Raymond Fernando Vargas López	 RAYMOND FERNANDO VARGAS LOPEZ ASISTENTE EN FUNCIÓN FISCAL 1ª Fiscalía Provincial Corporativa Especializada en Prevención del Delito - D.F.U.M. Narcosis

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "Modernización del sistema de gestión fiscal relacionado a la calidad de prestación de servicios, Puente Piedra, 2023"

Entrevistado/a: BRAYAN DERECK MICHELL NUÑEZ LOPEZ

Cargo / profesión / grado académico: ASISTENTE EN FUNCIÓN FISCAL/
ABOGADO / ABOGADO

Institución: MINISTERIO PÚBLICO

Objetivo General

Establecer si la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023.

1. ¿De qué manera la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Es una mejora para el trabajo porque nos facilita en la revisión de los casos, así como el estado de los mismos.

2. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la modernización del sistema de gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Que algunos trámites se volvieron más complicados que antes de la modernización.

3. ¿Cómo se aplica el sistema de modernización gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Se aplica de manera que se puede revisar los casos.

Objetivo Específico 1

Determinar si la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.

4. ¿De qué modo la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Si por que se puede verificar el estado de los casos.

5. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la mesa de partes electrónica en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Que a veces la señal se corta en esta Fiscalía, que no se cuenta con una buena red de internet.

Objetivo Específico 2

Describir si el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.

6. ¿De qué forma el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Creo que, de buena manera, ayudándonos en el servicio.

7. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted sobre el gobierno digital para que se cumpla con las expectativas que reciben los justiciables?

Que los procedimientos sean sencillos y no más complejos.

Objetivo Específico 3

Establecer si la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023.

8. ¿De qué manera la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

En algunos casos se ha vuelto útil por que se encuentra simplificado los procesos y nos ayudan con los casos.

9. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación de la carpeta fiscal electrónica para la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Que muchas veces los tramites se vuelven más complejos, haciendo que haya demora en el proceso de obtener una información de un caso.

10. ¿Tiene algo más que agregar a la presente entrevista?

No.

Nombres y apellidos del entrevistado	Sello y firma
BRAYAN DERECK MICHELL NUÑEZ LOPEZ	 BRAYAN DERECK MICHELL NUÑEZ LOPEZ ASISTENTE EN FUNCIÓN FISCAL Fiscalía Provincial Especializada en Delitos Aduaneros y Contrabando de Bienes Intelectuales Distrito Fiscal Lima Noroeste

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "Modernización del sistema de gestión fiscal relacionado a la calidad de prestación de servicios, Puente Piedra, 2023"

Entrevistado/a: Nielsen Walberto Condori Carrera

Cargo / profesión / grado académico: Asistente en Función Fiscal / Abogado/ Abogado.

Institución: Ministerio Público

Objetivo General

Establecer si la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023.

1. ¿De qué manera la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Trasciende de manera positiva, toda vez que al modernizarse la institución se implementan distintas herramientas electrónicas que simplifican tramites, lo cual va permitir al personal poder brindar una atención más célere a los usuarios.

2. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la modernización del sistema de gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

El problema evidenciado es que en algunas ocasiones falla el servicio de internet en la sede, lo cual retrasa el trabajo del personal.

3. ¿Cómo se aplica el sistema de modernización gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Se aplica simplificando tramites internos y externos, priorizándose la virtualidad, y la implementación de herramientas digitales que permiten a los usuarios la presentación de documentos durante todo el día y desde cualquier parte del país.

Objetivo Específico 1

Determinar si la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.

4. ¿De qué modo la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

La mesa de partes electrónica permite a los usuarios presentar escritos, denuncias y medios de prueba durante todo el día y desde cualquier parte del país, lo cual influye positivamente en la ciudadanía.

5. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la mesa de partes electrónica en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

El problema mas recurrente es que algunas veces falla el servicio de internet y ocasiona demora en las labores del personal.

Objetivo Específico 2

Describir si el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.

6. ¿De qué forma el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Repercute de manera positiva, porque al implementarse el gobierno digital se va brindar un mejor servicio a los ciudadanos, ya que se atenderá de manera más célere y eficaz.

7. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted sobre el gobierno digital para que se cumpla con las expectativas que reciben los justiciables?

Que se mejore el servicio de internet en los Despachos para que puedan funcionar correctamente los sistemas implementados.

Objetivo Específico 3

Establecer si la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023.

8. ¿De qué manera la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

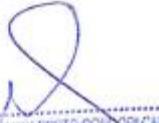
En que la información de una investigación va poder verificarse de manera física y virtual, lo cual permitirá una atención mas célere.

9. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación de la carpeta fiscal electrónica para la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

No he evidenciado problemas sobre la implementación de la carpeta fiscal electrónica.

10. ¿Tiene algo más que agregar a la presente entrevista?

No.

Nombres y apellidos del entrevistado	Sello y firma
Nielsen Walberto Condori Carrera	 

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "Modernización del sistema de gestión fiscal relacionado a la calidad de prestación de servicios, Puente Piedra, 2023"

Entrevistado/a: Eduardo Luis Quispe Valencia

Cargo / profesión / grado académico: Asistente en Función Fiscal / Abogado/
Abogado.

Institución: Ministerio Público

Objetivo General

Establecer si la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023.

1. ¿De qué manera la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Podría agilizar la atención al usuario y reducir la carga laboral.

2. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la modernización del sistema de gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Muchas veces el sistema tiende a colgarse y eso retrasa la labor del personal administrativo, pero que también ello se debe a problemas con el internet, al modernizar los servicios se podría avanzar más y a su vez dar una mejor prestación de servicios.

3. ¿Cómo se aplica el sistema de modernización gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Actualmente se viene manejando el SGF, y en algunos Despachos también utilizan la Bandeja Fiscal, sin embargo, no veo una modernización en ambos se mantienen con las mismas herramientas

Objetivo Específico 1

Determinar si la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.

4. ¿De qué modo la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

La mesa de partes electrónica de alguna manera ayuda a diligenciar documentos, oficios, informes de una manera más célere, de esta parte ayuda en la reducción de carga y a su vez a una mayor satisfacción del justiciable

5. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la mesa de partes electrónica en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

El problema mas recurrente es la velocidad de internet.

Objetivo Específico 2

Describir si el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.

6. ¿De qué forma el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Sería de gran ayuda no solo para el justiciable sino para la reducir la carga y a mantener un mejor seguimiento de cada caso

7. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted sobre el gobierno digital para que se cumpla con las expectativas que reciben los justiciables?

Contar con herramientas más céleres y con un buen soporte de datos de internet

Objetivo Específico 3

Establecer si la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023.

8. ¿De qué manera la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Ayuda a un mejor manejo de la documentación, permite celeridad en las diligencias.

9. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación de la carpeta fiscal electrónica para la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Hace falta personal exclusivo dedicado a la digitalización de carpetas ya que cada asistente esta recargado y también resulta un problema convertir toda nuestra carga a modo virtual.

10. ¿Tiene algo más que agregar a la presente entrevista?

No.

Nombres y apellidos del entrevistado	Sello y firma
Eduardo Luis Quispe Valencia	 EDUARDO LUIS QUISPE VALENCIA ASISTENTE EN FUNCIÓN FISCAL Fiscales Provincial Especializada en Prevención del Delito - D.F. Lima Noroeste

GUÍA DE ENTREVISTA

Título: "Modernización del sistema de gestión fiscal relacionado a la calidad de prestación de servicios, Puente Piedra, 2023"

Entrevistado/a: ARTURO ANGEL DE SAN MARTÍN SALINAS ALBARRÁN

ABOGADO DE VICTIMAS Y TESTIGOS / ABOGADO/ grado académico:
BACHILLER EN DERECHO Y CC.PP.

Institución: MINISTERIO PÚBLICO

Objetivo General

Establecer si la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023.

1. ¿De qué manera la modernización del sistema de gestión fiscal trasciende en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?
 - Mantiene la información integrada de tal manera que se pueda establecer la productividad, eficiencia y eficacia del despacho Fiscal.
2. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la modernización del sistema de gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

No está interconectado con otros distritos fiscales.
3. ¿Cómo se aplica el sistema de modernización gestión fiscal en la calidad de prestación de servicios en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Instalación y actualización del sistema en los servidores, asimismo se brindan capacitaciones para su uso.

Objetivo Especifico 1

Determinar si la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.

4. ¿De qué modo la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Permite al usuario ingresar su denuncia sin tener que concurrir a la entidad, lo cual facilita el acceso a la justicia.

5. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la mesa de partes electrónica en la satisfacción del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

No se pueden cargar los medios de prueba.

Objetivo Específico 2

Describir si el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023.

6. ¿De qué forma el gobierno digital repercute en las expectativas del justiciable en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Permite que el ciudadano pueda tener llegada a los servicios del estado y a su información de forma inmediata.

7. ¿Qué recomendaciones puede brindar usted sobre el gobierno digital para que se cumpla con las expectativas que reciben los justiciables?

Que todas las entidades manejen un mismo formato, de fácil comprensión e intuitivo con las necesidades del usuario.

Objetivo Específico 3

Establecer si la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023.

8. ¿De qué manera la carpeta fiscal electrónica interviene en la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

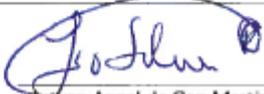
Permite visualizar de manera mas ordenada los actuados de cada caso, asimismo permite su revisión de una manera más eficiente.

9. ¿Qué problemas ha evidenciado usted respecto a la implementación de la carpeta fiscal electrónica para la simplificación administrativa en el distrito de Puente Piedra, 2023?

Las carpeta antiguas aún están en vía de digitalización, ello debido a la falta de logística de impresoras.

10. ¿Tiene algo más que agregar a la presente entrevista?

- Se debe seguir mejorando el sistema y brindar información al usuario sobre sus usos.

Nombres y apellidos del entrevistado	Sello y firma
ARTURO ANGEL DE SAN MARTÍN SALINAS ALBARRÁN	 Arturo Angel de San Martín Salinas Albarrán ABOGADO REG. CALL N° 10514