



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Los Efectos de la Gestión de Despacho Frente al Trámite de las
Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Machaca Abanto, Juan Victor (ORCID: 0000-0002-6773-0628)

ASESOR

Mg. Gonzales Samanéz, Martín Abelardo (ORCID: 0000-0003-2669-180X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por los dones que me ha regalado, a mi esposa, por su apoyo incondicional, y a mis padres, quienes con su esfuerzo me permitieron ser un profesional competitivo, amante del estudio y la preparación constante.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por la enseñanza brindada y a cada uno de los docentes, quienes guiaron mi formación en el el campo de la Gestión Pública.

Índice de contenidos.-

Dedicatoria.....	1
Agradecimiento.....	2
Índice de contenidos.-	3
Índice de tablas.....	4
Índice de graficos y figuras.....	5
Resumen.....	6
Abstract.....	7
I.- INTRODUCCIÓN.....	8
II.- MARCO TEÓRICO.....	14
III.METODOLOGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	24
3.3. Escenario de estudio.....	25
3.4. Participantes.....	26
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	26
3.6. Proceso de recojo de la información	28
3.7. Rigor científico	29
Credibilidad.....	29
Transferibilidad	29
Dependencia.....	30
Confirmabilidad de los instrumentos	30
3.8. Métodos de análisis de datos	30
3.9. Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	8
ANEXOS.....	42
Matriz de Categorización.....	42
Instrumento de recolección de datos.....	44

Indice de tablas.

Tabla N° 01: Cateegorias y sub categorias	Pag. 25
Tabla N° 02: Lista de entrevistados	Pag. 27
Tabla N° 03: Validacion de Guias de entrevista	Pag. 28

Indice de gráficos.

Figura 01: Incremento de la carga procesal en las Fiscalías de Arequipa	Pag. 09
Figura 02: Organización actual del Ministerio Público en Arequipa	Pag. 11

Resumen

El presente estudio de investigación titulado: “Los efectos de la gestión de Despacho Frente al Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021” tuvo como objetivo general “Evaluar cómo contribuye el ejercicio de la Gestión de Despacho en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021”; y se planteó la hipótesis: “La Gestión de Despacho incide notablemente con el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público Arequipa – 2021”.

El método utilizado fue cualitativo de tipo descriptivo correlacional; no experimental y transversal. La muestra estuvo constituida por 10 entrevistas efectuadas al personal Fiscal y administrativo del Ministerio Público en la ciudad de Arequipa. Asimismo, los datos se recogieron a través de las dos fichas de entrevistas elaboradas para tal fin, bajo las pautas de la etapa de recolección de la información que sirvieron como guía para su consecución.

Los resultados señalan en síntesis que el manejo deficiente de la carga procesal de los despachos fiscales el Distrito Fiscal de Arequipa, se debe en gran medida a que tanto el personal fiscal como administrativo que labora en dicha institución, no habría recibido la correspondiente capacitación en la disciplina de gestión de despacho, la cual conforme han señalado los entrevistados, sería la clave fundamental para que se lleve a cabo el manejo de la administración de justicia de manera eficaz, con la eficiencia requerida.

Se concluye también que existe una estrecha relación entre la Gestión de despacho y el trámite de las investigaciones llevadas a cabo en la Fiscalía de Arequipa, pues del conocimiento y manejo de la primera, depende el éxito de la segunda; no obstante, conforme han señalado los entrevistados, hace falta que la institución procure que el personal fiscal y administrativo conozca y maneje la gestión de Despacho, lo cual no viene ocurriendo.

Palabras Clave: *Gestión de despacho, investigación fiscal y Ministerio Público.*

Abstract.

The present research study entitled: "The effects of Dispatch management in the face of the Investigations Process of the Public Ministry - Arequipa 2021" had as general objective "To evaluate how the exercise of Dispatch Management contributes in the Processing of Investigations of the Public Ministry - Arequipa 2021 "; and the hypothesis was raised: "Dispatch Management notably affects the Processing of Investigations of the Public Ministry Arequipa - 2021".

The method used was qualitative, descriptive-correlational; non-experimental and cross-sectional. The sample consisted of 10 interviews carried out with the Fiscal and administrative personnel of the Public Ministry in the city of Arequipa. Likewise, the data was collected through the two interview sheets prepared for this purpose, under the guidelines of the information collection stage that served as a guide for its achievement.

The results indicate in synthesis that the deficient handling of the procedural burden of the fiscal offices of the Fiscal District of Arequipa, is due to a large extent to the fact that both the fiscal and administrative personnel that work in said institution, would not have received the corresponding training in the Discipline of office management, which, as the interviewees have pointed out, would be the fundamental key for the management of the administration of justice to be carried out effectively, with the required efficiency.

It is also concluded that there is a close relationship between the dispatch management and the processing of the investigations carried out in the Arequipa Prosecutor's Office, since the success of the second depends on the knowledge and management of the first; However, as the interviewees have pointed out, the institution needs to ensure that the fiscal and administrative personnel know and manage the management of the Office, which has not been happening.

Keywords: *Management of dispatch, investigation prosecutor and Public Ministry.*

I.- INTRODUCCIÓN

Actualmente, en muchos países alrededor del mundo, la administración pública cuenta con una serie de inconvenientes en el desarrollo de su función primordial, la cual está constituida por la puesta de los servicios gubernamentales a la orden de los administrados; por ello, a nivel global se viene trabajando para poner en marcha el despliegue de todos los mecanismos con los que cuentan los entes estatales para hacer frente a la creciente demanda de atención ciudadana; sin embargo, tal como lo ha manifestado *Christian Guzmán Napurí* (2011), pese a los esfuerzos tomados por los gestores públicos en cada estamento estatal, no se ha logrado revertir el paradigma que desde siempre ha aquejado a la prestación de servicios estatales, al punto que se le ha situado en el escaño más bajo en cuanto a prestación de servicios se refiere.

Ahora bien, cabe resaltar que la situación descrita en el párrafo precedente, en similar o mayor medida ha venido caracterizando a la administración de justicia, protagonizada ésta en etapa pre - jurisdiccional por el Ministerio Público en toda América Latina, donde poco o nada se ha hecho para cambiar aquella situación. Al respecto, *Efren Herry Huerta Salazar* (2017), señala que la deficiente gestión de los operadores de justicia en el Ministerio Público, ha puesto en evidencia el estado calamitoso de dicho ente que forma parte del sistema de justicia, al punto que últimamente no se cumple con trabajar al servicio de los justiciables, sino que se trata de cumplir con la función sin tener en consideración que existen situaciones que necesitan atención especial y hasta personalizada, más aun, si se le ha encomendado a la Fiscalía la titularidad de la acción penal en nombre de la sociedad, labor que para ser cumplida, necesita una serie de capacidades de índole técnica, adicionales a las profesionales adquiridas durante el proceso de formación en la carrera de derecho y afines.

En nuestro país, coloquialmente, se tiene en vitrina la nula gestión de la Fiscalía para atender oportuna y eficazmente las exigencias de justicia que requieren los ciudadanos; situación que cobra sustento en el entendido que al existir una serie de plazos procesales para que las pretensiones de los usuarios sean atendidas, estos no se cumplan, lo cual conlleva a que muchas veces las ganas de procurar justicia se

desvanezca en el tiempo; no obstante, al verificar la causa del problema, debemos dirigirnos al origen del mismo, en el Despacho Fiscal donde llegan las denuncias (Alarcón, 2017); en ese orden de ideas, resulta factible dar cuenta que la persona del Fiscal de mayor rango, quien lidera el Despacho Fiscal y su correspondiente gestión, debe hacer el correcto despliegue del personal subalterno y administrativo además de la logística con la que cuenta, a fin de cautelar los intereses de los justiciables, pues el trámite que dicha labor conlleva, lo amerita (Gilberto Félix Tasayco, 2016). En ese entendido, cabe agregar que durante la actividad fiscal a lo largo del transcurrir del tiempo se ha visto un notable crecimiento de procesos penales y afines, los mismos que al ser conocidos en mayor cantidad, se ha tenido que prever a la administración de justicia (para cada uno de los despachos fiscales), mayor personal, mayores equipamientos logísticos y mayor capacitación en materia de gestión de despacho; sin embargo, en cuanto a capacitación, poco o nulo ha sido el interés por dotar al personal contratado de capacitación especial para el manejo administrativo de la carga, situación que evidentemente habría recaído muchos de los problemas que son de padecimiento actual del Ministerio Público.

Figura 01

Incremento de la carga procesal de las Fiscalías de Arequipa

Carga fiscal se incrementó en los últimos 4 años

DELITOS	Violencia contra la mujer	Violación de libertad sexual	Feminicidio	Contra el patrimonio	Omisión de asistencia familiar	Peligro Común	TOTAL
2016	5 522	1 992	31	18 891	2 759	3 706	55 802
2017	9 138	1 986	64	18 407	3 332	6 010	64 663
2018	11 682	1 946	94	17 910	3 418	5 821	73 968
2019	7 166	754	12	6 488	1 192	1 623	29 626

Fuente: Ministerio Público LA REPUBLICA / L.Huaranca

La República / Lisel Huaranca

Nota. La figura muestra el incremento de la carga procesal en el Distrito Fiscal de Arequipa, desde el año 2016. Fuente: Corresponsal Lisel Huaranca del diario “La República”.

Tras lo expuesto, debemos dejar sentado que la regularidad o normalidad en el trámite de las investigaciones en el Ministerio Público pasa por un tema de gestión,

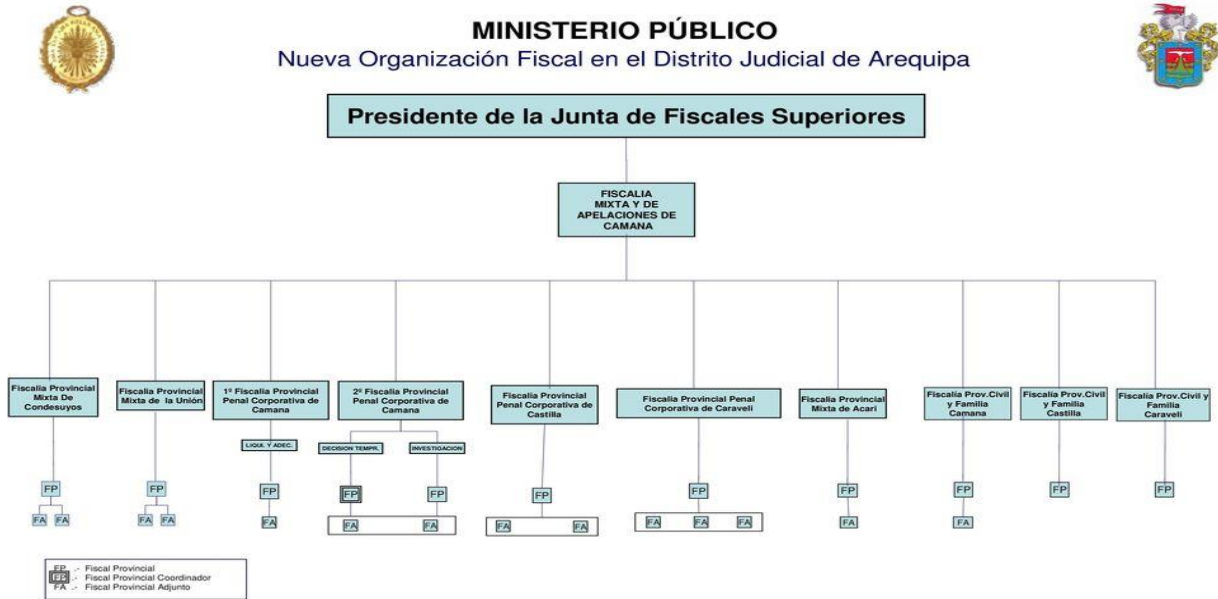
donde entran en juego las capacidades adicionales adquiridas en torno al manejo de dicha disciplina, la cual jugaría un rol fundamental en el manejo de labores que tienen que ver con el liderazgo, la organización y la planificación. No obstante, el problema pasaría por el desconocimiento sobre dicha disciplina o sencillamente la falta de formación, situaciones que debemos verificar a fin de dar respuesta al problema planteado.

En ese orden de ideas, el correcto ejercicio de la gestión de despacho (Luis Alberto Salas Azabache, 2020), resultaría ser el despliegue de aquella disciplina que por excelencia debe guiar al Fiscal para que tome concienzudamente las acciones y el despliegue necesario a fin de cautelar los fines de su función en el ámbito administrativo de organización de los procesos, simplificando las acciones de los operadores administrativos e impartiendo modos de trabajo óptimo para los trámites correspondientes; sin embargo, ello no se vendría dando, principalmente debido a situaciones que muchas veces tienen que ver con la falta de liderazgo, dirección y organización para el trabajo, situaciones que tendrían que ver estrechamente con la inaplicación de la Gestión de Despacho (Gilberto Félix Tasayco, 2016).

En esa línea, cabe resaltar que, en el Distrito Fiscal de Arequipa, se vendría advirtiendo que existen variedades de modos de trabajo en el Despacho Fiscal para el trámite de las investigaciones, lo cual conlleva a que en algunos casos se trabaje de manera pulcra; mientras que, en otros, impera el desgobierno y por ende, la falta de gestión, lo cual incide en el cumplimiento de los plazos procesales y la resolución de casos a cargo, lo cual ha generado que se muestre una imagen negativa del Ministerio Público frente a la sociedad, en cuanto a trabajo se refiere. En ese entendido, es que nos hacemos la pregunta: “**¿Cuáles son los efectos de la Gestión de Despacho en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa - 2021?**”. Los problemas específicos serían: a) ¿Cuál es la relación entre la Gestión de Despacho y el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021?, b) ¿Cómo viene influyendo la Gestión de Despacho en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021?, y c) ¿Cuales son las ventajas de la Gestión de Despacho en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021?.

Figura 02

Organización actual del Ministerio Público en Arequipa



Nota. La figura muestra la organización actual del personal que viene laborando en el Ministerio Público sede Arequipa.

La presente investigación, halla justificación en el incumplimiento por parte de la administración de justicia (en este caso el Ministerio Público), de su deber de prestación de servicios de justicia a la ciudadanía de manera oportuna y eficaz; es decir, que con la presente investigación se buscarán razones que den cuenta que el trámite de las investigaciones penales a manos de los fiscales no resulta célere y que actualmente no se cautelan los intereses de los justiciables, pues como resulta ser de conocimiento general, la gran mayoría de las investigaciones penales a manos de la Fiscalía a nivel local y nacional se encuentran en un estado de abandono, por desidia y por falta de gestión.

Aunado a lo expuesto precedentemente, debe tenerse presente que la situación descrita radicaría en el hecho de que los operadores del sistema de justicia (fiscales y personal administrativo), vendrían padeciendo de falta de capacidades de gestión que hagan viable el cabal cumplimiento de su labor; por ende, se ha llegado a considerar que el presente trabajo debe descubrir los efectos e implicancias de la gestión de despacho en el ejercicio del trámite de las investigaciones del Ministerio Público a fin

de determinar en qué medida influye en su desenvolvimiento, pues *a priori*, se advertiría que los problemas actuales pasan por inadvertir dicha situación.

En ese escenario, la presente investigación se justifica en su dimensión teórica en que la información que se va a obtener en la presente investigación permitirá instituir de manera fiel los parámetros que nos permitan discernir los efectos del ejercicio de la Gestión de Despacho Fiscal, -como disciplina-, en el trámite de las investigaciones a cargo del Ministerio Público, permitiéndonos esbozar teorías acerca de las prácticas con buenos resultados.

En su dimensión práctica, el presente trabajo de investigación nos va a permitir concluir en base a la realidad avizorada, en razones valederas que nos permitirán establecer formas y modos de trabajo, nacidos de una eficiente gestión de Despacho, de modo tal de que contribuyamos con la modernización de la administración de justicia a través de la implementación de mecanismos idóneos de trabajo.

Socialmente, la presente investigación encuentra justificación en el sentido que al establecer la base para una mejor gestión de Despacho fiscal, los usuarios verán cristalizadas sus pretensiones de manera óptima y oportuna, del mismo modo, el Ministerio Público finalmente podrá alcanzar la eficiencia y eficacia que viene ostentando en su misión, pues de estudios como el que se pretende efectuar, nacerán los parámetros exactos para así poder establecer estándares en cuanto al proceso de modernización de la administración de justicia.

El objetivo general de la presente investigación es: Descubrir los efectos del ejercicio de la Gestión de Despacho en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – 2021. Asimismo, **los objetivos específicos son:** **a)** Establecer la relación entre el ejercicio de la Gestión de Despacho y el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021, **b)** Analizar la influencia de la Gestión de Despacho en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021, y, **c)** Explicar las ventajas de la Gestión de Despacho en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021.

Así también, **la hipótesis** general planteada para la presente investigación es: *“La Gestión de Despacho contribuye positivamente en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público - Arequipa 2021”*. Del mismo modo, las hipótesis específicas son: **a)** Existen una estrecha relación entre el ejercicio de la Gestión de Despacho y el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público - Arequipa 2021, **b)** La Gestión de Despacho ejerce una fuerte influencia en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público - Arequipa 2021; y **c)** Existen provechosas ventajas con el ejercicio de la Gestión de Despacho en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público - Arequipa – 2021.

II.- MARCO TEÓRICO

Para el presente trabajo ha resultado de suma importancia acceder a los antecedentes teniendo como base los trabajos previos; entre ellos: tesis, libros y revistas nacionales e internaciones. Así pues, en los **antecedentes del ámbito nacional**, se tiene la tesis de Nember Paico Alarcón (2017), titulada “*Gestión del despacho y carga procesal de los Fiscales del distrito Fiscal San Martín- Sede Tarapoto, 2017*”, la cual como aporte ha dado cuenta que en los Despachos Fiscales de la localidad de Tarapoto, se advierte una notable influencia en materia de consecución de metas a nivel Fiscal, razón que encuentra soporte en el aparato humano y logístico que interviene en la Fiscalías de Tarapoto, donde se depende del manejo de tales recursos para la consecución de sus objetivos institucionales (pag. 41).

En la misma línea tenemos la tesis de Luis Alberto Salas Azabache, quien en “*La gestión del despacho y su incidencia en los procesos resueltos en los Juzgados de Paz, Distrito Judicial Lima, 2020*” (Azabache, 2021), ha determinado que la labor judicial resultaría obsoleta; es decir, que existe una incidencia de que el trabajo que se viene desempeñando es regular y hasta incluso deficiente, debiéndose tales circunstancias a la obsolescencia de los equipos de cómputo y otra serie de factores de carácter administrativo que tienen que ver con la gestión de Despacho (pag.35).

Por otro lado, cabe hacer mención a James Octavio Chambi Mullisaca, quien en su tesis titulada “*Gestión del Despacho Fiscal y su Relación con la Calidad de Servicio en el Ministerio Público de las sedes de Puno y San Román – 2017*” (Mullisaca, 2019), ha determinado que la calidad de servicio en el Ministerio Público depende del nivel de Gestión que se ha desempeñado; en ese sentido, acota que los niveles de producción laboral están estrechamente entrelazados con la gestión, a la cual ha de añadirse la calidad del servicio, el mismo que se ha visto trastocado por circunstancias como la falta de gestión, situación que ha desencadenado en la situación actual de la institución (pag. 114-115).

En consonancia con lo descrito precedentemente, tenemos la tesis de Maximiliano Castillo Morales, titulada “*Gestión del Despacho Judicial e Identificación de procesos claves en la y su Aplicación del Nuevo Código Procesal Penal – Perú – Experiencia en*

Huaura” (Morales, 2012), en la cual se ha concluido que la cooperación constante entre el Poder Judicial y el Ministerio Público, resulta ser pieza fundamental para lograr un estándar de gestión de despacho que sea notable, que contribuya a la modernización del ente estatal y que genere en la población, seguridad al momento de acudir por la administración de la justicia.

Adicionalmente, cabe anotar el trabajo de investigación de Pedro Teodoro Penadillo Robles, denominado “*Influencia de la gestión del Despacho Judicial en la Carga Procesal del Poder Judicial de Huánuco, 2019*” (Robles, 2019), el mismo que se ha encargado de verificar que la gestión de despacho, influye notablemente en la gestión de los procesos judiciales del distrito judicial de Huánuco, situación que se condice con los demás trabajos que se han detallado, donde se ha venido determinando que una correcta gestión de despacho, -en efecto-, influye en la carga laboral y el trabajo administrativo o trámite administrativo que nace de la misma.

Por otra parte, en lo que respecta a en los **antecedentes del ámbito internacional**, se tiene por ejemplo la tesis de Rodolfo Solórzano Sánchez, denominada “*Criterios de Aplicación de la Moderna Gestión Judicial de Calidad, la experiencia del Juzgado Penal del Segundo Circuito Judicial de San José – 2011*” (Sanchez, 2012), en la que se ha llegado a establecer que resulta factible la modernización de la gestión administrativa de justicia; es decir, que resulta posible replantear aquellas situaciones que de uno u otro modo han llevado a la administración a la falta de proactividad, situación que ha resultado en afectar a la población, a quien finalmente se debe la administración. Por otro lado, refiere que la estructura organizacional es buen punto como para ejecutar las iniciativas de modernización. (Pags. 90 – 91).

Así también, es preciso hacer mención a la Tesis de Ricardo Emir Ramos Lisarazu, titulada “*Gestión de Despacho Judicial como una herramienta en la administración de justicia boliviana*” (Lisarazu, 2013), la misma que de su desarrollo ha podido concluir en que la calidad de gestores judiciales depende en gran medida del tipo de gestión que vienen realizando, situación que es desdeñosa para los intereses de los litigantes, quienes ven esperanzadas sus pretensiones en el actuar devenido del manejo de la administración de justicia en el vecino país. Asimismo, se ha referido que sería óptima

la reforma del sistema de trabajo, pues el trámite administrativo se ha visto lento frente al manejo que se viene haciendo, lo cual evidentemente debe cambiar (Pag. 99-89).

Del mismo modo, tenemos el trabajo de investigación de Mayrita Maribel Guastay Lema y Mayra Carmita Criollo Guatapi, denominado "*Auditoría al sistema de información judicial módulo gestión procesal en el Consejo de la Judicatura*" (2014), el mismo que ha desarrollado el tema de gestión de despacho en el sentido que ha concluido en que serias deficiencias son las que han permitido finalmente que el modelo de gestión implementado no viene funcionando de manera óptima, situación que piensa revertirse a través de la modernización del sistema de justicia en Ecuador (Pag. 126).

A ello debe aditarse el trabajo de investigación de Katty Elizabeth Pazmiño Lemos, titulada "*Análisis del sistema de justicia en Ecuador como un servicio público en el territorio*" (Lemos, 2012), con el cual se ha llegado a evidenciar que el tema de gestión de despacho a nivel judicial presenta en los países de América Latina, principalmente en Ecuador falencias en torno a la falta de gestión estatal y principalmente en el sector de justicia, donde se viene repitiendo año tras año, el déficit de respuesta a los administrados, con los incumplimientos de los plazos procesales y la vulneración de los derechos que les asienten a las partes (pags. 88-91).

Finalmente, tenemos el trabajo de investigación de Eduardo Araya M. y Andrés Cerpa, en su artículo científico denominado "*La nueva gestión pública y las reformas en la Administración Pública Chilena*" (Eduardo Araya M., 2009), en el cual se ha llegado a establecer que la modernización del sistema de justicia es clave para sobrepasar todos aquellos problemas que aquejan normalmente a los sistemas de justicia, como por ejemplo, la carga procesal; en ese sentido, se recomienda, la creación de un sistema de gestión eficiente que dote a los servidores públicos de la herramienta necesaria para responder a las exigencias de los usuarios.

En relación a lo hasta aquí expuesto, resulta menester mencionar que el estudio acerca de los efectos de la gestión de despacho en el trámite de las investigaciones del Ministerio Público, resulta ser de gran importancia, pues nos lleva a determinar que varios han sido los personajes que, a través de diversos trabajos de investigación, han llevado a cabo premisas individuales con contenidos similares, con los cuales se han

llegado a establecer una serie de conclusiones que han dado cuenta del manejo personal y logístico en procura de la modernización de la administración pública, en este caso la administración de justicia en nuestro país, cuya imagen se ha visto totalmente atrofiada, razón que motiva el presente trabajo de investigación.

En ese orden de ideas, los **enfoques y teorías**, conceptualizaron y clasificaron las categorías y subcategorías, así se pudo conocer las diversas nociones temáticas y posturas. En la **primera categoría** se señala la gestión de despacho, la cual conforme ha señalado Alejandra R. Hernández Leonard en su artículo "*Gestión de la calidad y gestión del Conocimiento*" (Leonard, 2009), se trata de que las organizaciones, en este caso estatales, tienen que organizarse para ser las mejores dentro de su rubro, determinado por la gestión, la cual se ve reflejada en un hacer, en la exteriorización de las funciones primordiales que tienen que llevarse a cabo por parte de los organismos estatales y en este caso en específico de los organismos que forman parte de la administración de justicia como es el Ministerio Público.

En ese sentido cabe hacer mención que a nivel nacional, la Academia de la Magistratura, ente de formación de Jueces y Fiscales, en los últimos años se ha encargado de instruir a los operadores de justicia en temas de gestión de despacho fiscal y judicial; en ese orden de ideas, vemos que se ha tratado de inculcar en la formación de los Jueces y Fiscales, la disciplina de gestión de despacho, con el único fin de que mediante un nivel avanzado de gestión se puedan llevar a cabo una serie de coordinaciones de carácter humano y logístico, el mismo que conlleve a una dinámica práctica que dé como resultado, la optimización de los recursos del Estado (Velez, 2011).

Ahora bien, no debemos perder de vista también que el tema de gestión, pasa también por un tema de formación, por un tema de aptitud, de entereza que resulta ser propio de aquellas personas que coincidentemente han recibido la preparación adecuada durante su etapa laboral, pues de lo contrario, la capacidad de gestión, será nula. En dicha línea, se ha referido que dicho ejercicio debe ser materia de adiestramiento; entonces, conforme lo ha señalado Gilberto Félix Tasayco (2016), la impartición de dicha disciplina es fundamental para que se dote al magistrado o

elemento del sistema de administración de justicia de capacidades sin iguales que permitan que éste, enfrente las crisis del sistema público de justicia, el cual bien sabemos que se encuentra en un estado calamitoso, sin que se adviertan circunstancias que hagan previsible un cambio a nivel institucional u otro que permita llegar a una pronta solución.

Así también, es preciso señalar que el juicio sobre la calidad de la gestión del despacho resulta primordial para los fines de la administración pública. Del mismo modo, los efectos de que un fiscal no conozca el valor de no saber gestionar cómodamente su ambiente de trabajo, posiblemente irradian: a) un dislate en el cumplimiento de la ocupación; y, b) una incompetencia del ejercicio. Entonces, la gestión o administración del lugar de trabajo (*en este caso del despacho fiscal*) y el ejercicio del desarrollo de la administración pública en el despacho y en la Fiscalía, no son un desenlace en sí mismo sino caminos esenciales para colocar un orden, instituir precio y conseguir resultados (Tasayco, 2016).

Así también, en el desarrollo del aprendizaje sobre gestión de Despacho se trata la composición del grupo humano a cargo como un manejo administrativo autónomo que no se puede obviar en el momento en que nos llegue la oportunidad de administrar un grupo humano, constituido por un Despacho, en el cual existen jerarquías y disposiciones verticalizadas. De ahí que se insiste en la idea de que el manejo del recurso humano que forma parte del Despacho Fiscal tiene que ser también uno de los objetivos que tiene que trazarse el Fiscal y no solamente dejarlo a disposición del área de potencial humano de la institución (Tasayco, 2016).

Por otro lado, es preciso señalar que la constante evaluación laboral a los trabajadores a cargo, aunque resulta ser una tarea ardua, también resulta necesaria como herramienta de la gestión del despacho, pues lleva a que el Fiscal a cargo, efectúe las correspondientes evaluaciones de desempeño que hagan viable la consecución de objetivos, así como una buena gestión de despacho, la misma que haga viable la consonancia con los fines de la institución y el reflejo de la propia formación, la misma que hará gala del manejo que se venga dando, pues de otro modo, no se habrán conseguido los objetivos trazados y mucho menos se habrá hecho gala

del manejo aprendido, al punto de que ello sirva como modelo para otros despachos dentro de la misma institución, situación que tiene que revertirse (Tasayco, 2016).

En lo referente al ejercicio de la gestión de despacho, tenemos que la sub categoría denominada formación profesional juega un papel indispensable, pues a través del conocimiento acerca de dicho manejo, llegaremos a tomar realmente las riendas de un Despacho; es decir que, con el aprendizaje sobre la disciplina, se llegará a concebir aquellos aspectos que resultan ser claves para un correcto desenvolvimiento del manejo de las personas y la logística que tenemos a cargo.

De otro lado, la experiencia, resulta también fundamental para que se lleven a cabo las acciones en el desenvolvimiento de la gestión de Despacho, pues de lo contrario, no se verán reflejados los modos de actuar oportunos que hacen que la gestión sea aceptable; es decir, que las buenas prácticas, tengan como sustento, el adiestramiento en ciertas disciplinas de manejo que hagan viable una labor eficaz dentro del centro de trabajo; en ese orden de ideas, se advierte que mientras más grande sea el grupo humano a dirigir, más será la experiencia que se necesita para coordinarlo hacia el cumplimiento de los objetivos trazados.

Finalmente, y además de la formación profesional y la experiencia, resultan también necesarias las aptitudes que se van adquiriendo a lo largo del desempeño, situaciones y aprendizajes que hacen viable que se tome la madurez como elemento conseguido a través de la formación, a través de las experiencias que han sido parte de los años de formación profesional al mando o subordinado a alguien.

Respecto a la **segunda categoría** se tiene el trámite de las investigaciones, el mismo que nace de la labor estrictamente encargada al Ministerio Público, donde existe gran cantidad de acciones que no se condicen con la carga extrema que viene afrontando la institución; en ese sentido, debemos tener presente que lo que es ha sido materia de investigación es la falta de gestión de despacho, aunado a otros problemas, los mismos que hacen inviable que se lleven a cabo acciones para mitigar el gran problema de la sobrecarga laboral. (Tasayco, 2016)

Un despacho fiscal por ejemplo es un ente por antonomasia, donde el magistrado no efectúa su trabajo de manera solitaria, sino que se corresponde con sus posibilidades humanas y logísticas que le exigen sapiencias no solamente jurídicas, sino temas primordiales en la rama de dirección y mando, con el fin de que se pueda gestar de mejor manera su ambiente de trabajo, pues de otro modo no sería posible que se lleven a cabo de manera idónea, las labores administrativas que devienen de las investigaciones a nivel fiscal. (Tasayco, 2016).

Una idea acertada en esta materia, sería la generación de mecanismos u otros que doten a los encargados y a los mismos trabajadores administrativos de mejores planes de servicio, adecuando sus acciones lo más parecido posible a las generadas en las instituciones privadas, donde las reglas de eficiencia y de actividad son altas en contraste con las que se ven en el resto de la administración pública, principalmente en las entidades encargadas de administrar justicia. (Tasayco, 2016)

En ese orden de ideas, tenemos presente que las investigaciones que hoy son parte del trabajo del Ministerio Público, se encuentran estigmatizadas por una incorrecta administración (trámite), lo cual evidencia una clara falta de gestión por parte del director del Despacho (Fiscal), e incluso de los operadores administrativos, quienes de uno u otro modo tratan de agenciarse para tener en plazo y con todo lo que conlleva a cada una de sus investigaciones; dicho de otro modo, lo que nuestra sociedad necesita para que mejore la institución del Ministerio Público es que exista una correcta gestión de Despacho. (Tasayco, 2016).

Ahora bien, Gilberto Tasayco (2016), ha advertido la necesidad de demarcar la gestión del despacho a nivel fiscal, argumentando que en la Fiscalía se pueden identificar tres niveles estratégicos, el nivel jerárquico donde se encuentran el Fiscal de la Nación y la Junta de Fiscales Supremos, a ello, debe aditarse que también se debería incluir a la Gerencia General, quienes establecen políticas y estrategias de gobierno dentro de la institución, en el segundo nivel se tiene a las Presidencias de la Junta de Fiscales Superiores a nivel nacional, en la cual también debe incluirse a la Administración de cada Distrito Fiscal, quienes estructuran mecanismos e instrumentos

que permiten la aplicación de las estrategias establecidas y su funcionamiento es dentro de su ámbito o competencia territorial.

Finalmente, se tiene los órganos de tercer nivel u operativo, donde se encuentran los despachos fiscales dirigidos por Fiscales Provinciales, quienes se encargan de administrar los recursos y establecen sistemas de trabajo que permitan obtener resultados satisfactorios, asimismo, Bateman y Snell (2009) sostienen que es común observar que las grandes entidades cuenten con varios niveles organizacionales, por este motivo, se tendrá diferentes tipos de administradores que se encarguen de organizar la labor encargada en los niveles alto, medio y bajo.

Adicionalmente, se debe tener en consideración que para llegar a la determinación sobre los efectos de la gestión de despacho en el trámite de las investigaciones del Ministerio Público, tenemos que tomar en consideración enfoques como el presentado en la obra de Gilberto Félix Tasayco (2016), donde el aprendizaje sobre la disciplina de Gestión de Despacho Fiscal resulta ser la clave para que ya en el trabajo de campo, en caso de los fiscales, puedan instruirse de los modos y manejos necesarios aplicables a determinadas situaciones que hacen posible que los objetivos del trabajo se vean cristalizados a través de diversas acciones que finalmente constituyen una buena gestión de despacho, aporte que sin lugar a dudas influirá en el trámite de las investigaciones y por ende en la satisfacción de los justiciables, quienes esperan de la administración de justicia un trabajo impecable, el cual se puede dar, pero con la formación correspondiente, además de otros factores que hagan viable dicho camino (Ampuero, 2015).

Por otra parte, es preciso señalar que en la obra “El Sistema Jurídico”, (Marcial, 2011), se ha señalado expresamente el Ministerio Público o Fiscalía de la Nación, es un ente de carácter autónomo y que tiene rango constitucional, además cuya función por excelencia es garantizar la legalidad en los procesos en los cuales se tenga que defender a la sociedad; en ese contexto, se debe manifestar que la labor encomendada, debe apuntar al cumplimiento de dicha función, bajo el panorama del cumplimiento estricto de las labores en Despacho, donde se conocen, ventilan y resuelven los casos correspondientes y donde tiene que hacerse el despliegue de las destrezas emanadas

del conocimiento de la gestión del despacho para el cabal cumplimiento de la labor encomendada.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En principio, cabe señalar que la presente investigación según el paradigma de investigación, se aplicó mediante el **enfoque cualitativo**, pues este posee una gran diversidad de concepciones, técnicas y estudios multimetódicos, con inclusión del acercamiento interpretativo y naturalista; en ese sentido, se llevará a cabo la investigación en el mismo ambiente donde se ha dado cuenta del problema, a fin de interpretar el problema analizado desde la óptica de los mismos partícipes; este enfoque es señalado por Baptista, Fernández y Hernández (2016) en su libro denominado "*Metodología de la Investigación*", del cual se advierte que lo que se quiere entender a través de la investigación que se llevará a cabo son los fenómenos, desde la concepción de los partícipes en un medio que guarda estrecha relación con su contexto. Por otro lado, la presente investigación se llevó a cabo a través del manejo de técnicas para recolectar datos, como las **entrevistas abiertas**, donde se analizó cada desarrollo de los asuntos de las entrevistas de acuerdo al contexto que venimos buscando.

Para llevar a cabo la presente investigación, se abarcaron los problemas desde diferentes ángulos, logrando así la aproximación temática; con la variedad de información recabada; en ese orden de ideas, en la presente investigación no se ha probado o utilizado la estadística, pues se trabajó con categorías; requiriendo en dicho sentido, trabajar con preguntas abiertas que han permitido a los entrevistados expresarse en el tema propuesto a través de las categorías a investigar. De tal modo, la revisión y análisis de los datos ha tenido un carácter inductivo y subjetivo, ya que, no se ha tenido, sino hasta ese momento, conocimiento de las respuestas que brindaron los entrevistados.

En relación a la finalidad de la investigación, ésta se ciñó a los estándares del **tipo**

básica, pues se aplicaron referentes de investigación, como, tesis nacionales e internacionales, artículos de revistas indexadas, doctrina, libros, derecho comparado, informes estadísticos, y jurisprudencia; es así que por medio de estos indispensables referentes se pudo desprender las categorías y subcategorías.

Al respecto, Sergio Carrasco (2006), sostiene en su libro *“Metodología de investigación científica, modelos metodológicos para bosquejar y fabricar el proyecto de investigación”*, además de diversos criterios sobre el tipo de investigación básica. En ese entender, debemos traer a colación la razón de la presente investigación, la cual se estribó en hallar razones que nos permitan discernir acerca del ejercicio de la gestión de despacho a través de la participación de los mismos actores que han ido interviniendo en nuestra muestra poblacional, enmarcada por los trabajadores fiscales y administrativos del Ministerio Público, de modo tal de verificar los efectos que ejerce sobre el trámite de las investigaciones de la Fiscalía de Arequipa; por ende, nos hemos ceñido a los parámetros que nos permitían lograrlo.

Por otro lado, al tener una investigación del tipo básica y con el fin de efectuar y optimizar el conocimiento teórico, según su profundidad se ha utilizado el **nivel de investigación descriptivo**, sobre el cual Ciro Espinoza Montes (2010) sustenta cómo es la averiguación en este nivel, cómo funciona y cómo está sucediendo el fenómeno a estudiar, razón por la cual, refiere que el investigador no debe influir de ninguna manera en su funcionamiento. Por ende, no se ha manejado la presente investigación de las fuentes de información, pues lo que se ha buscado es determinar el objeto de investigación sin alterar el llegar al resultado deseado, sino el tener en consideración todas las variantes del proceso de investigación mediante el conocimiento y la comprensión.

En cuanto al diseño de investigación, siguiendo ordenadamente el enfoque cualitativo, se han seguido los parámetros del **diseño narrativo**, pues para la presente investigación se procedió a recolectar la información referente a las experiencias de los trabajadores del Ministerio Público en torno al trámite de los procesos que vienen tramitándose en dicho ente que forma parte de la administración de justicia, a fin de

describir dichas experiencias y analizarlas en lo referente al ejercicio de la gestión de despacho; en ese sentido, se procedió a realizar entrevistas sobre el fenómeno planteado a fin de esbozar una serie de conclusiones sobre lo estudiado.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Es indefectible la existencia de categorías en el presente trabajo de investigación, pues nos orientan a enfocarnos en el punto que es objeto de la investigación, es decir delimitar el objeto de estudio, para ello, el investigador debe tener claro qué es lo que quiere transmitir con la investigación, así de manera estructurada y organizada desarrolla cada categoría con ayuda de la fuente de información, siendo guías que cooperaran con el objetivo que se quiere alcanzar y el resultado de la investigación. Por ello, se planteó como **primera categoría a la Gestión de Despacho**, de la que se derivó como **subcategorías** las siguientes: *la formación profesional, la experiencia profesional y las aptitudes adquiridas*, formando parte de los objetivos de la presente investigación.

Asimismo, la **segunda categoría**, estuvo constituida por el *Trámite de las Investigaciones*, circunstancia que necesitó ser verificada, partiendo del desarrollo de la primera categoría, donde se constataron los efectos que tiene la primera sobre la segunda categoría, es así que a consecuencia de ello se desprendieron dos **subcategorías**, las cuales son: Labor con buenos resultados, labor con resultados considerables y labor con bajos resultados.

Ahora bien, cabe hacer hincapié que las categorías de la presente investigación radican en la labor en torno al trámite de las investigaciones penales que se desarrolla en el Ministerio Público de Arequipa, en relación con el actual ejercicio de la gestión de Despacho que se viene llevando a cabo; en ese orden de ideas, reconocemos ambas categorías, pues nos van a permitir verificar o identificar las situaciones en torno a las mismas, pues de ese modo, veremos la situación actual y particular que se viene dando en dicho ente del sistema de justicia nacional, en torno al ejercicio de la gestión de despacho.

En esa línea, cabe señalar que la **matriz de categorización apriorística** fue una herramienta fundamental para el desarrollo de la presente investigación, pues ha contenido datos como: el título, problema general, problemas específicos, objetivo general y específicos, además de las categorías y subcategorías desarrolladas en los párrafos precedentes. Todo ello coadyuvó al desarrollo de la investigación, pues se dio cuenta de aquellas situaciones que hicieron viable el estudio del fenómeno planteado, de modo tal que, tras el ordenamiento correspondiente, y la determinación de cada uno de los ítems que formaron parte del problema planteado, se dio paso a la estructuración o esquema de los complementos del problema de investigación; en ese escenario, dicho esquema sirvió para poder llevar a cabo la labor de investigación.

Tabla N° 01
Categorías y sub categorías

Categorías	Subcategorías
Gestión de Despacho	1.- Formación Profesional 2.- Experiencia Profesional 2.- Aptitudes Adquiridas
Trámite de las Investigaciones	1. Labor con buenos resultados. 2. Labor con resultados considerables. 3. Labor con bajos resultados.

Nota. Fuente: elaboración propia.

3.3. Escenario de estudio

Respecto al **escenario de estudio**, se ha tomado en cuenta el lugar físico donde se llevó a cabo la recolección de datos, así como las personas que pasaron a formar parte del universo de personas tomadas en cuenta para que colaboren con la información sobre el problema planteado, en el lugar escogido para dicho fin, así pues, el escenario fue en la ciudad de Arequipa, no siendo posible establecer un lugar físico determinado, puesto que la gran mayoría de las entrevistas obtenidas ha tenido lugar via medios tecnológicos, teniendo como población delimitada a la muestra correspondiente, conformada por los trabajadores fiscales y administrativos de los despachos de investigación del Distrito Fiscal de Arequipa.

3.4. Participantes

Conforme a lo señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2016), en relación a la presente investigación, la muestra del escenario de estudio fue no probabilística, pues se tuvo en consideración lo que buscamos inicialmente con la investigación, respecto a lo que se tuvo que determinar y obtener con la investigación, para ello los pasos no obedecieron a fórmulas establecidas, sino por el contrario a las decisiones que se tomaron en torno a la investigación, como la extracción de muestras a través de los diversos métodos. Es así que, los partícipes del estudio del problema objeto de investigación, han sido aquellas personas que por su labor han tenido que ver estrechamente con el ejercicio de la gestión de despacho y precisamente el trámite de las investigaciones llevadas a cabo en el Ministerio Público, siendo su opinión relevante que nos permita enfocar las posturas con relación al tema objeto de estudio.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

Las técnicas e instrumentos en el presente estudio permitieron obtener los datos del objeto de investigación, los mismos que fueron sujetos a análisis como lo desarrollado precedentemente. En ese sentido, la importancia de la recolección de datos a decir de Hernández, Fernández y Baptista (2016), es obtener datos de los seres humanos, comunidades, entidades, entre otras, en su propia forma de expresión; a fin de analizarlos y comprenderlos, para generar conocimiento en la búsqueda de dar respuesta a las preguntas formuladas dentro de la investigación.

En el presente estudio, los instrumentos nos permitieron obtener los datos del objeto de investigación, los mismos que han sido sujetos a correspondiente y riguroso análisis. En ese sentido, la importancia de la recolección de datos a decir de Hernández, Fernández y Baptista (2016), es obtener datos de los seres humanos, comunidades, entidades, entre otras, en su propia forma de expresión; a fin de analizarlos y comprenderlos, para generar conocimiento en la búsqueda de dar respuesta a las preguntas formuladas dentro de la investigación, situación que tuvimos en cuenta en el presente caso, por cuanto lo que se investigó, es el despliegue de la gestión de despacho, cuyo impacto debemos analizar a fin de canalizar la influencia

que se ha ejercido dentro del trámite de las investigaciones del Ministerio Público.

Tabla N° 02

Lista de entrevistados

Nombres y apellidos	Cargo
Eduardo Luis Cuela Tapia	Fiscal Adjunto al Provincial
Lady Flor De Maria jove Ruelas	Fiscal Adjunto al Provincial.
Yosselin Alyssa Turpo Figueroa	Asistente Administrativo
Wendy Yassu montes de Oca Quinto	Asistente Administrativo
Maurice Alonso Rondón Aranibar	Asistente en Función Fiscal
Juan Eulogio Manolo Condori De La Cruz	Asistente en Función Fiscal
Samantha Beka Huallpa Mamani	Asistente en Función Fiscal
Key Mishel Quiquisola Viza	Asistente en Función Fiscal
Javier Manuel Contreras Grados	Asistente en Función Fiscal
Percy Manuel Miranda López	Asistente en Función Fiscal

Nota. Fuente: elaboración propia

Es así que, se utilizó la guía de entrevista en la que según Hernández, Fernández y Baptista (2016), se define como una reunión acontecida entre el entrevistador y el entrevistado, en la cual se busca construir de manera conjunta significados relacionados a un tema en específico, conversando e intercambiando información, siendo aplicado al instrumento que es la guía en la que se plasman las interrogantes por cada objetivo de investigación fueron tres preguntas, haciendo un total de nueve preguntas siendo que habremos desarrollado un objetivo general y tres objetivos específicos; asimismo, se plantearon dos guías de entrevista, siendo una por cada categoría de investigación.

Ahora bien, cabe agregar que por la coyuntura actual, debido a la pandemia que viene aquejando al mundo entero, se ha visto por conveniente, conversar previamente con los entrevistados, a quienes se les ha hecho llegar los alcances respectivos de la presente investigación, y en ese escenario es que se les ha remitido las guías de

entrevista a fin de que puedan colaborar con la absolución de las preguntas formuladas.

Tabla N° 03

Validación de la guía de entrevista

Datos generales	Cargo	Porcentaje
Mg. Ronald Abraham Gonzales Lazo	Director del Área de Promoción del Empleo y promoción Laboral del Gobierno Regional de Arequipa	95%
PROMEDIO		95%

Nota. Fuente: elaboración propia.

3.6. Proceso de recojo de la información

Según Hernández, Fernández y Baptista (2016), se considera al proceso de recojo de la información como un mecanismo que permite establecer los pasos o procedimientos necesarios a seguir dentro del desarrollo de la investigación, teniendo en cuenta las indicaciones previstas en la ejecución de las mismas y donde se suma la intervención de elementos necesarios para poder realizarla. Sin embargo, por la situación actual que aqueja al Perú y al mundo entero, el poder realizar el recojo de la información como comúnmente se hacía mediante las entrevistas presenciales, ya no es posible; sin embargo, ello no es causal de invalidez o demérito de la fuente de guía de entrevistas, pues modernamente se ha tenido un avance tecnológico (*a través de las plataformas de comunicación virtual y las redes sociales*), que ha permitido compartir documentos como el correo electrónico y *Whats App*, herramientas que finalmente se han utilizado a fin de acceder a la información y con ello, advertir la veracidad de lo recabado, esto contrastado con lo depuesto por los entrevistados, información que finalmente se ha verificado, pues lo respondido por los entrevistados son datos que reforzarán el presente trabajo y con ello poder alcanzar el objetivo general de estudio, constituido por descubrir los efectos de la disciplina de Gestión de Despacho en el trámite de las investigaciones de la Fiscalía de Arequipa, además de aquellas situaciones accesorias que nos permitirán discernir acerca de los problemas específicos.

3.7. Rigor científico

Debemos tener en consideración que, en el presente trabajo, el rigor científico, ha cobrado relevancia en la validación de la guía de entrevista. Asimismo, debemos tener presente que la presente investigación, encontró sustento en la valoración que brindaron las personas (entrevistados) sobre los temas consultados, personas a quienes se escogió de entre el personal Fiscal y Administrativo del Ministerio Público para que sirvan de entrevistados, en función a que dichas personas vienen a ser los directos involucrados con los temas relacionados de la especialidad o tema a tratar.

Entonces, cabe anotar que la presente investigación se fundó en la captación de información sobre el problema planteado, el cual radica en el la labor que viene efectuándose en la Fiscalía; por ende, han sido los mismos actores de dicha entidad quienes han emitido los juicios de valor que nos permitieron procesar dicha información y extraer las conclusiones necesarias que den al presente trabajo la credibilidad deseada, pues los mismos actores, han sido quienes han emitido los correspondientes juicios. Entonces, el rigor de la guía de entrevista, está dado.

Credibilidad

En la presente investigación, las experiencias humanas en torno al problema planteado, han sido depuestas por los colaboradores de la investigación (entrevistados). En ese escenario, la credibilidad del presente trabajo ha sido determinada por la relevancia que va a tener el presente estudio y los aportes que sus resultados van a generar tras la consecución o comprobación de nuevas teorías, que nos permitan discernir sobre la influencia que comporta la gestión de despacho en el trámite de las investigaciones llevadas a cabo en el Ministerio Público. Ahora bien, sabíamos de antemano que existía una relación entre los datos que íbamos a obtener y la realidad que pone de manifiesto, el sentir de los mismo actores.

Transferibilidad

La presente investigación, permitirá a futuros investigadores, tener la posibilidad de poder aplicar en sus centros de trabajo (principalmente entes estatales o de

administración de justicia), lo que obtendremos en la presente investigación y apoyar así a la recta administración de pública y de justicia, en este caso verificando la incidencia de la gestión de despacho en el trámite de las investigaciones, de modo tal que se pueda obtener así resultados similares a partir de técnicas de recolección de datos empleadas en la presente investigación, para que en lo posterior, pueda darse una suerte de modernización del aparato estatal y de justicia, con el fin de contribuir a su modernización, fiabilidad y celeridad.

Dependencia

Este criterio hace referencia a la estabilidad de los datos. En esta investigación, por su complejidad, la estabilidad de los datos no estuvo asegurada, toda vez que tuvo que aguardar a las apreciaciones que finalmente se captaron de cada una de las personas que se entrevistaron; ahora, pese a la variabilidad de los datos, se trató de mantener una relación estrecha entre la información recogida sin perder de vista que por la naturaleza de la investigación cualitativa siempre se tuvo un cierto grado de inestabilidad, lo cual finalmente no fue perjudicial, pues por el contrario, nos dio un panorama peculiar sobre la problemática planteada.

Confirmabilidad de los instrumentos

La validez de la información proporcionada en el presente estudio concierne a la interpretación correcta de los resultados y se convirtió en un soporte fundamental de la investigación. No solo el rigor y la seguridad de los resultados, sino también el modo de recoger los datos, dado que estos han sido obtenidos por medio de entrevistas recogidas directamente de los actores analizados, las cuales pasaron a ser procesadas para la discusión de los resultados, lo que permitió captar los sucesos y las experiencias desde distintos puntos de vista, esto es en base a las entrevistas realizadas.

3.8. Métodos de análisis de datos

Debemos tener presente que el método de análisis de datos en la presente investigación, ha servido para la interpretación de resultados de modo tal que se pueda llegar a dar origen a una teoría fundamentada. Tal es así que mediante el *método hermenéutico* se ha podido interpretar la información y darle un significado de esa base interpretativa, dando un aporte a su ciencia. Se usó también el *método sistemático*, el

cual es propio del método cualitativo, el mismo que dio paso a la convivencia de ideas. También se ha tenido en consideración el *método analítico* en donde se indagó cada dato con relación de los demás, trayendo a colación su valor de guardar las similitudes y diferencias. Así también, se ha utilizado el *método comparativo*, el mismo que se llevó a cabo al examinar lo investigado a través de las guías (entrevista) guardando relación con lo recopilado en el marco teórico dando como beneficio los resultados verosímiles. Como antepenúltimo método se tomó al *Exegético y Sintético* que permitió describir ideas (*objetivos de la investigación*). Por último, se tuvo en consideración el *método inductivo e interpretativo*, el cual se usó por aportar al presente trabajo de investigación, puntos de vistas sacados desde otras perspectivas de otros investigadores.

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación estuvo ajustada a las reglas y principios del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica; asimismo, el presente trabajo de investigación de fin de curso o más conocido como “*la tesis*”, respeta la originalidad (*respeto el trabajo de otros investigadores*); asimismo, este aspecto señala la transparencia al momento de la realización de la investigación, siendo que esto coadyuvó a un trabajo honesto que con dedicación y entrega se lleva a cabo dentro de la normativa legal establecida aplicando las técnicas e instrumentos a fin de alcanzar los objetivos planteados, situaciones que se tuvieron presentes a lo largo de la elaboración del trabajo.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La presente investigación ha buscado determinar los efectos ejercidos por la gestión de despacho como disciplina en el trámite de las investigaciones del Ministerio Público, de tal forma se ha tenido que remitir directamente a buscar los puntos de vista de los partícipes directos en el trámite de las investigaciones, los cuales son los trabajadores fiscales y administrativos de la institución del Ministerio Público en Arequipa, a quienes se ha entrevistado a partir de las categorías planteadas, las cuales son: “Los Efectos de la Gestión de Despacho” y “El Trámite de las Investigaciones”, a ello debe aditarse que se han considerado como sub categorías, la formación profesional, la experiencia profesional y las aptitudes adquiridas; así como la labor con buenos resultados, la labor con resultados considerables y la labor con bajos resultados.

En ese sentido, y en primer término, debemos tener presente que se han elaborado dos guías de entrevista para la recolección de la información, las mismas que por un lado han apuntado directamente a evaluar cómo contribuye el ejercicio de la gestión de despacho en el trámite de las investigaciones del Ministerio Público de Arequipa, en ese sentido, se ha recabado respuestas que apuntarían a señalar que el personal fiscal y administrativo del distrito fiscal de Arequipa, para acceder al trabajo en despacho, no habría recibido capacitación alguna en dicha disciplina; es más, en el transcurso de los años que vienen laborando, no habrían tenido a bien dotarles de conocimientos en dicha disciplina; asimismo, se viene considerando que los actuales problemas de sobrecarga laboral y retraso en las investigaciones se debería en gran medida a la falta de gestión en los despachos fiscales, pues por ejemplo, en una de las respuestas a la pregunta: “2.- *¿Considera Ud., que el curso o disciplina de Gestión de despacho, resulta útil para el desempeño profesional en su centro de trabajo? (Si o No). ¿Por qué?. Se ha obtenido como respuesta: “Considero que no solo resulta útil sino de vital importancia, toda vez que el mismo permite la administración correcta de los recursos humanos y materiales que influirá principalmente en la eficiencia de la labor asignada al despacho”.*

Por otro lado, cabe anotar que la segunda guía de entrevista, ha apuntado a establecer la relación entre el ejercicio de la gestión de despacho y el trámite de las investigaciones del Ministerio Público de Arequipa, con lo cual se ha pretendido dar cuenta de la influencia que ejerce la disciplina de gestión de despacho en el trabajo que viene desempeñándose en dicho ente del sistema de administración de justicia, de tal manera que se ha podido dejar en evidencia que el problema planteado es de trascendencia, pues comporta que actualmente se tengan inconvenientes al momento de afrontar la extensa carga laboral que maneja la Fiscalía de Arequipa.

En tal sentido, podemos advertir que los entrevistados han dado cuenta de la estrecha relación existente entre la Gestión de Despacho y el Trámite de las Investigaciones, al punto de advertir que al no estandarizarse el impartimiento de la disciplina de gestión de despacho a los trabajadores de la institución, se estaría atentando contra el normal desenvolvimiento de los trabajadores de cara al extenso trabajo que vienen ejecutando; en ese sentido, se ha preguntado a los entrevistados: “1.- *¿Cómo considera Ud., la labor que se viene realizando en su centro de trabajo (excelente, normal o deficiente) y a qué considera que se debe la situación actual? ¿Por qué?*”. A lo que se ha respondido: “*Considero que mi labor es normal, toda vez que existen muchas falencias logísticas a raíz de la propia distribución de la carga laboral y al poco conocimiento de los órganos superiores de la carga con que se labora y que sobrepasa lo humanamente posible que una persona pueda realizar*”.

Dicho ello, cabe agregar que, en el desarrollo de la labor de captación de las experiencias necesarias para la obtención de la información, las dificultades presentadas durante el trabajo de campo han sido superadas, pudiéndose llegar a los resultados obtenidos, los cuales finalmente van a permitir evaluar los efectos que se vienen dando en la relación Gestión de despacho – Trámite de las Investigaciones. En ese sentido, para la obtención de la información, se ha remitido a las fuentes primarias de información, quienes son los trabajadores de la institución, a quienes se ha entrevistado, y quienes han permitido conocer que existe una relación positiva entre el aprendizaje de la disciplina de gestión de despacho y el trámite de las indagaciones sobre las cuales se viene trabajando en dicho ente, pues en despachos fiscales donde

prima una gestión de despacho efectiva y evidente, la carga procesal se viene manejando con óptima prontitud, dejando con ello, los problemas que aquejan a otros despachos fiscales, situación que según los entrevistados debe generalizarse en pro de la labor.

Ahora bien, la búsqueda para obtener una administración de justicia a nivel del Ministerio público que sea correcta, rápida, transparente y justa, tiene una importancia indudable, por ello, la modernización del Ministerio Público a través de la optimización de los procesos penales incoados, con énfasis en una eficiente gestión de despacho, debe llevarse a cabo, tomando como una prioridad la labor encomendada a fin de luchar contra la excesiva carga procesal existente, por ello el dar una atención eficiente al usuario y luchar contra la corrupción en la que se ha visto envuelta dicha institución que forma parte del sistema de administración de justicia, en ese orden de ideas, se ha considerado que el propósito que mueve a contribuir con la solución del fenómeno estudiado es mejorar los servicios que brinda y encaminar a la entidad a la eficiencia y eficacia. Todo confirma el objetivo general de la investigación, el cual es: Evaluar cómo contribuye el ejercicio de la gestión de despacho en el trámite de las investigaciones del Ministerio Público de Arequipa.

A partir de las respuestas brindadas por los entrevistados se encontraron hallazgos en relación a los objetivos específicos, los cuales son: Establecer la relación entre el ejercicio de la gestión de despacho en el trámite de las investigaciones del Ministerio Público de Arequipa, evaluar cómo contribuye el ejercicio de la gestión de despacho en el trámite de las investigaciones del Ministerio Público de Arequipa y Explicar el Propósito de la gestión de despacho en el trámite de las investigaciones del Ministerio Público de Arequipa. En este contexto, los participantes en cuanto a las preguntas formuladas desarrollaron respuestas que confirmaron el cumplimiento de los objetivos mencionados; se reafirmaron las sub categorías planteadas en esta investigación, las cuales han dado cuenta del panorama ofrecido por las categorías para evaluar los efectos de la gestión de despacho en el trámite de las investigaciones de la Fiscalía, ofreciendo una mejor gestión y atención al ciudadano, dando al proceso judicial la celeridad, transparencia, reducción de tiempo, costos para el beneficio no sólo del

usuario sino del personal fiscal y administrativo de la entidad, los cuales según los entrevistados, deberían ser capacitados permanentemente con respecto a la disciplina de la gestión de Despacho, pues todo ellos, proporciona una correcta administración de justicia, modernizando el sistema y por supuesto a la entidad, optimizando y potenciando los servicios que brinda.

Aunque no es una categoría emergente, resultó un hallazgo durante la interpretación a la respuesta proporcionada por uno de los entrevistados, al señalar que las investigaciones por sí mismas, distan unas de otras en lo concerniente a la complejidad que comportan, siendo ello meritorio para que se puedan llegar a utilizar mayores recursos (humanos y logísticos) que los tradicionales para llevar a cabo dichas investigaciones, lo cual cobra sentido, toda vez que por experiencia se ha sabido que “las investigaciones”, resultan diferir unas de otras en gran medida, situación que de manejarse con mayor orden, evitarían que se sature a determinados despachos con investigaciones complejas que comportan mayor nivel de gestión. Esta apreciación se tomó en cuenta para la propuesta a la entidad,

En lo concerniente a este punto, cabe precisar que el sistema de justicia en general tiene que vencer desafíos jurídicos como técnicos, este último conlleva adquirir la capacidad necesaria de los servidores con el propósito de llevar a cabo una gestión de despacho eficiente para los procesos que se incrementan según las exigencias de los litigantes, quienes ven resguardadas sus pretensiones de justicia en la labor efectuada en los entes de administración de justicia.

Finalmente, considero que los instrumentos que se han utilizado para llevar a cabo la presente investigación (entrevistas), han sido muy enriquecedores para los objetivos de la investigación, pues han permitido conocer aquellas situaciones planteadas dentro de los alcances de la investigación, las cuales han permitido conocer las experiencias brindadas por los mismos actores (trabajadores fiscales y administrativos), quienes muy gustosamente han accedido a brindar las correspondientes entrevistas y con ello, poner en evidencia la hipótesis que inicialmente nos planteamos, la cual es: “La Gestión de Despacho incide notablemente con el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público Arequipa – 2021”. Del mismo modo, las hipótesis específicas que de

una u otra manera se habrían comprobado son: a) Existen una estrecha relación entre el ejercicio de la Gestión de Despacho y el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público Arequipa – 2021, b) La Gestión de Despacho ejerce una fuerte influencia en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público Arequipa – 2021; y c) Existe provechosas ventajas con el ejercicio de la Gestión de Despacho en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – 2021.

En ese orden de ideas, tras el estudio efectuado, y la correspondiente recolección de la información, podríamos llegar a concluir que la disciplina de la gestión de despacho, incide, impacta y ayuda al trámite de las investigaciones del Ministerio Público y con ello, coadyuva a la mejora de la atención a la ciudadanía, labor encargada a dicho ente estatal.

V. CONCLUSIONES

Primera.- La gestión de despacho, como disciplina de formación en temas de distribución laboral para la optimización de los recursos humanos y logísticos, es conocida por los trabajadores del Ministerio Público de Arequipa, como una herramienta necesaria y urgente, pues con capacitación en dicha disciplina, -conforme han indicado los entrevistados-, se podrán efectivizar en mejor manera los recursos de la institución para el cumplimiento de las metas establecidas.

Segunda.- El Ministerio Público en Arequipa, para la captación de personal Fiscal o Administrativo, no ha tenido a bien considerar dentro de los requisitos para su admisión, permanencia o ascenso en la institución, conocimientos y/o preparación en temas de Gestión De Despacho, con lo cual no se ha permitido mejorar el manejo de la carga procesal (trámite de las investigaciones); y por ende, no se logran las metas, situación que ha repercutido negativamente en la aceptación por parte de los usuarios.

Tercera.- Las deficiencias en temas de manejo de la carga procesal dentro de los Despachos Fiscales del Ministerio Público de Arequipa, en suma, se deben a la falta de gestión de despacho de todos los trabajadores de dicho ente, lo cual se ve reflejado en el incumplimiento de metas y el incumplimiento de los objetivos trazados por la institución.

Cuarta.- El manejo óptimo de la carga procesal en algunos Despachos Fiscales del Ministerio Público en Arequipa, pasa por un tema de autocapacitación y/o autoaprendizaje en temas de Gestión de despacho, emanados de la necesidad de cumplir con su trabajo, que mueve a algunos trabajadores de la entidad a que con sus propios recursos se empapen de dicha disciplina de manera particular, demostrando así, la falta de capacitación que caracteriza casoa todo el personal de la Fiscalía.

VI. RECOMENDACIONES

Primera.- Sugerir a los representantes del Ministerio Público en Arequipa, que para la captación de personal Fiscal y/o administrativo, se debe requerir que los postulantes hayan pasado por estrictos cursos y/o capacitaciones en materia de Gestión de Despacho, pues de ese modo, se podrá revertir el paradigma de falta de capacitación que adolece todo el personal que viene laborando actualmente en la institución.

Segunda.- Que el Ministerio Público en Arequipa, a través de sus autoridades representativas, procure efectuar las gestiones correspondientes ante las instancias respectivas a fin de que la proporcionalidad en cuanto al personal fiscal y administrativo que labora en cada una de las dependencias, sea totalmente equitativa, pues los temas de falta de personal en algunos despachos, no coadyuva a que cada trabajador pueda desempeñar cabalmente sus funciones.

Tercera.- Que, como actualmente venimos atravesando una situación muy peculiar debido a la pandemia que aqueja al mundo entero, el Ministerio Público en Arequipa, debe dotar al personal Fiscal y administrativo de las herramientas tecnológicas de vanguardia que permitan a dichos trabajadores desempeñarse de manera óptima, pues de lo contrario, la institución quedará obsoleta, pues la intermitencia laboral no permitirá a los trabajadores cumplir las metas trazadas por la institución, a menos que no se implementen los mecanismos necesarios para tal fin.

Cuarta.- Que, la autoridad, autonomía y demás prerrogativas que revisten a los Fiscales jefes de los diferentes despachos fiscales, sea respetada en todo momento, para que de ese modo, el Fiscal a cargo, pueda hacer el correcto despliegue de sus conocimientos en materia de Gestión de Despacho, lo cual deberá permitirle cumplir con los objetivos propios y los de la institución, situación que repercute en la aprobación por parte de los litigantes, quienes únicamente quieren ver cristalizadas sus pretensiones de justicia, de manera oportuna y eficaz.

REFERENCIAS.

- Alarcón, N. P. (2017). Gestión del despacho y carga procesal de los Fiscales del distrito Fiscal San Martín- Sede Tarapoto, 2017. Tarapoto, San Martín, Perú: Universidad César Vallejo.
- Alarcón, N. P. (2017). Tesis: Gestión del despacho y carga procesal de los Fiscales del distrito Fiscal San Martín- Sede Tarapoto, 2017. Tarapoto, San Martín, Perú: Universidad César Vallejo.
- Ampuero, P. F. (2015). Introducción a la Administración y Gestión Pública. Huancayo, Perú: Fondo Editorial de la Universidad Continental - Primera Edición.
- Azabache, L. A. (2021). La gestión del despacho y su incidencia en los procesos resueltos en los Juzgados de Paz, Distrito Judicial Lima, 2020. Lima, Lima, Perú.
- Díaz, S. C. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima - Perú: San Marcos.
- Eduardo Araya M., A. C. (2009). La nueva gestión pública y las reformas en la Administración Pública Chilena. Chile.
- Gilberto Félix Tasayco. (2016). CURSO: GESTIÓN DEL DESPACHO FISCAL. LIMA: ACADEMIA DE LA MAGISTRATURA.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2016). *Metodología De La Investigación*. México: Mac Graw Hill Education.
- Lemos, K. E. (Diciembre de 2012). Análisis del sistema de justicia en Ecuador como un servicio público en el territorio. Quito, Quito, Ecuador.
- Leonard, A. R. (02 de noviembre de 2009). GESTIÓN DE LA CALIDAD Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. Cuba.
- Lisarazu, R. E. (junio de 2013). Gestión de Despacho Judicial como una herramienta en la administración de justicia boliviana. Tarija, Bolivia: Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca.

- Luis Alberto Salas Azabache. (2020). Tesis: La gestión del despacho y su incidencia en los procesos resueltos en los Juzgados de Paz, Distrito Judicial Lima, 2020. Lima, Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Marcial, R. C. (2011). *El Sistema Jurídico - Introducción al derecho*. Lima - Perú: Fondo editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Mayra carmita criollo Guatapi, M. M. (Julio de 2014). Auditoría al sistema de información judicial módulo gestión procesal en el Consejo de la Judicatura. Sangolqui, Ecuador.
- Morales, M. C. (2012). Gestión del Despacho Judicial e Identificación de procesos claves en la y su Aplicación del Nuevo Código Procesal Penal – Perú – Experiencia en Huaura. Lima, Lima, Perú.
- Mullisaca, J. O. (2019). GESTIÓN DEL DESPACHO FISCAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL MINISTERIO PÚBLICO DE LAS SEDES DE PUNO Y SAN ROMÁN - 2017. Arequipa, Arequipa, Perú: UNSA.
- Napurí, C. G. (2011). *Tratado de la Administración Pública y del Procedimiento Administrativo*. Lima - Perú: Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.
- Robles, P. T. (2019). Influencia de la gestión del Despacho Judicial en la Carga Procesal del Poder Judicial de Huánuco, 2019. Huanuco, Huanuco, Perú.
- S.A., B. T. (2009). Administración: Liderazgo y colaboración en un Mundo competitivo. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Salazar, E. H. (2017). La problemática del Ministerio Público y la Policía Nacional en la etapa de la investigación preparatoria en el nuevo código procesal penal-Lima Norte. Lima, Lima, Perú.
- Sanchez, R. S. (Setiembre de 2012). Criterios de Aplicación de la Moderna Gestión Judicial de Calidad, la experiencia del Juzgado Penal del Segundo Circuito Judicial de San José – 2011. Costa Rica: Universidad Nacional de Ciencias Sociales.

Tasayco, G. F. (2016). *Gestion de Despacho Fiscal*. Academia de la Magistratura.

Tecnológica, M. d. (2010). *Ciro Espinoza Montes*. Huancayo - Perú: Imagen Grafica S.A.C.

Velez, S. C. (marzo de 2011). *Una mirada a los nuevos enfoques de gestion publica*. Bogotá, Colombia.

ANEXOS.

Matriz de Categorización.

OBJETO DE ESTUDIO	PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	CATEGORIAS	SUB CATEGORIAS	PREGUNTAS
Los Efectos de la Gestión de Despacho frente al	¿Cuáles son los efectos de la Gestión de Despacho en el	¿Cuál es la relación entre la Gestión de Despacho y el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021?	Evaluar cómo contribuye el ejercicio de la Gestión de	Establecer la relación entre el ejercicio de la Gestión de Despacho y el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021.	CATEGORIA 1: Efectos de la Gestión de Despacho	Formación profesional.	¿En el desarrollo de su formación profesional, ha recibido Ud., curso alguno sobre gestión de despacho u otro similar? ¿Por qué? ¿Considera Ud., que el curso o disciplina de Gestión de despacho, resulta útil para el desempeño profesional en su centro de trabajo? ¿Por qué? ¿Se viene Ud., capacitando en temas de gestión de despacho u otros similares? ¿Por qué?
						Experiencia profesional.	¿Durante su labor profesional, ha aprendido a agenciarse en temas de gestión de despacho u otras disciplinas afines? ¿Por qué? ¿Ha sabido de compañeros de trabajo u otros que conozcan la disciplina de gestión de despacho y que la misma le haya sido útil? ¿Por qué? ¿Cree Ud., que, a su gestión profesional en su centro de trabajo, le haga falta el conocimiento sobre gestión de Despacho? ¿Por qué?
						Aptitudes adquiridas.	¿A lo largo de su vida adulta, ha considerado que la gestión y/o manejo de sus actividades de manera organizada, sirve para el cumplimiento de los objetivos que nos planteamos? ¿Por qué? ¿Considera Ud., que en su centro de trabajo, la disciplina, auto organización y capacidad de mando, pueden contribuir en mejorar los resultados de su actividad laboral? ¿Por qué? ¿Ha recibido Ud., de manera extracurricular, algún conocimiento en temas de gestión de despacho? ¿Por qué?

Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021.	Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021?	¿Cómo influye la Gestión de Despacho en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021?	Despacho en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021.	Analizar la influencia de la Gestión de Despacho en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021.			
		¿Cuales son las ventajas de la Gestión de Despacho en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021?		¿Explicar las ventajas de la Gestión de Despacho en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021?	CATEGORIA 2: Trámite de las Investigaciones	Labor con buenos resultados.	¿Cómo considera Ud., la labor que se viene realizando en su centro de trabajo y a que considera que se debe? ¿Por qué? ¿Que, considera Ud., que debe implementarse en su centro de trabajo para mantener un ambiente proactivo? ¿Por qué? ¿De qué manera ha influido su aporte laboral en la consecución de objetivos de su centro de trabajo? ¿Por qué?.
						Labor con resultados considerables.	¿Considera ud, que la gestión que se viene efectuando en su centro de trabajo resulta ser suficiente para la consecución de los objetivos trazados? ¿Por qué? ¿Desea ud., que se le capacite en temas de gestión de despacho u otros afines, con qué fin u objetivo? ¿Por qué? ¿De haber podido revertir aquellas situaciones carentes en su centro de trabajo, cuales hubieran sido las acciones a tomarse? ¿Por qué?
						Labor con bajos resultados.	¿Cree Ud., que, de haberse implementado un mejor manejo del despacho, se hubiesen conseguido mejores resultados? ¿Por qué? ¿Considera Ud., que se han llevado a cabo todas las acciones posibles para cumplir con los objetivos trazados? ¿Por qué? ¿De existir la posibilidad de agregar algún factor que hubiese contribuido con mejorar la gestión de su Despacho, cuál sería? ¿Por qué?

Instrumento de recolección de datos.

GUÍA DE ENTREVISTA N° 01

Nombre: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Profesión: _____

Cargo Actual: _____

Dependencia actual _____

Años de Experiencia en su Actividad Laboral: _____

La presente guía de entrevista tiene por finalidad conocer su opinión sobre “Los Efectos de la Gestión de Despacho en el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021”.

Se le pide ser objetivo y honesto en sus respuestas; asimismo, se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán realizar un aporte a la administración pública y en específico al sistema de justicia.

INSTRUCCIONES:

Esta guía de entrevista consta de 09 preguntas. Lea con mucha atención cada una de ellas y responda de manera concreta y precisa.

1.- ¿En el desarrollo de su formación profesional, ha recibido Ud., curso alguno sobre gestión de despacho u otro similar? (Si o No). ¿Por qué?.

2.- ¿Considera Ud., que el curso o disciplina de Gestión de despacho, resulta útil para el desempeño profesional en su centro de trabajo? (Si o No). ¿Por qué?.

3.- ¿Actualmente, se encuentra Ud., capacitándose en temas de gestión de despacho u otros similares? (Si o No). ¿Por qué?.

4.- ¿Durante su labor profesional, ha aprendido a agenciarse en temas de gestión de despacho u otras disciplinas afines de manera autodidáctica, y como ha sido su experiencia personal al respecto? (Si o No). ¿Por qué?.

5.- ¿Conoce Ud., la experiencia de compañeros de trabajo u otros que conozcan la disciplina de gestión de despacho y que la misma le haya sido útil? (Si o No). ¿Por qué?.

6.- ¿Cree Ud., que, a su desempeño profesional en su centro de trabajo, le haga falta el conocimiento sobre gestión de Despacho? (Si o No). ¿Por qué?.

7.- ¿A lo largo de su vida adulta, ha considerado que la gestión y/o manejo de sus actividades de manera organizada, sirve para el cumplimiento de los objetivos que se ha planteado? (Si o No). ¿Por qué?.

8.- ¿Considera Ud., que, en su centro de trabajo, la disciplina, auto organización y capacidad de mando, pueden contribuir en mejorar los resultados de su actividad laboral y por ende el cumplimiento de metas laborales? (Si o No). ¿Por qué?.

9.- ¿Ha recibido Ud., de manera extracurricular, algún conocimiento en temas de gestión de despacho u otro similar, y que experiencia le ha generado la misma? (Si o No). ¿Por qué?.

Muchas Gracias por su colaboración.

GUÍA DE ENTREVISTA N° 02

Nombre: _____
Sexo: Masculino () Femenino ()
Profesión: _____
Cargo Actual: _____
Dependencia actual _____
Años de Experiencia en su Actividad Laboral: _____

*La presente guía de entrevista tiene por finalidad conocer su opinión sobre **la relación entre el ejercicio de la Gestión de Despacho y el Trámite de las Investigaciones del Ministerio Público – Arequipa 2021.***

Se le pide ser objetivo y honesto en sus respuestas; asimismo, se le agradece por anticipado su valiosa participación y colaboración, considerando que los resultados de este estudio de investigación científica permitirán realizar un aporte al sistema de justicia y a la administración pública.

INSTRUCCIONES:

Esta guía de entrevista consta de 9 preguntas. Lea con mucha atención cada una de ellas y responda de manera concreta y precisa.

1.- ¿Cómo considera Ud., la labor que se viene realizando en su centro de trabajo (excelente, normal o deficiente) y a que considera que se debe la situación actual? ¿Por qué?.

2.- ¿Que, considera Ud., que debe implementarse en su centro de trabajo para mantener un ambiente proactivo, donde prime el cumplimiento de las metas laborales establecidas? ¿Por qué?.

3.- ¿De qué manera ha influido su aporte laboral en la consecución de objetivos

de su centro de trabajo? ¿Por qué?.

4.- ¿Considera ud, que la gestión que se viene efectuando en su centro de trabajo resulta ser suficiente para la consecución de los objetivos trazados? ¿Por qué?.

5.- ¿Desea ud., que se le capacite en temas de gestión de despacho u otros afines, con qué fin u objetivo? ¿Por qué?.

6.- ¿De haber podido revertir aquellas situaciones carentes en su centro de trabajo, cuales hubieran sido las acciones a tomarse? ¿Por qué?.

7.- ¿Cree Ud., que, de haberse implementado un mejor manejo del despacho, se hubiesen conseguido mejores resultados; asimismo, como valora las acciones de mando que viene efectuando su jefe inmediato (excelente, normal, deficiente)? ¿Por qué?.

8.- ¿Considera Ud., que se han llevado a cabo todas las acciones posibles para cumplir con los objetivos trazados? ¿Por qué?.

9.- ¿De existir la posibilidad de agregar algún factor que hubiese contribuido con mejorar la gestión de su Despacho, cuál sería? ¿Por qué?.

Muchas Gracias por su colaboración.