



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**La Implicancia de la Gestión de Despacho Fiscal en la Calidad
de Servicio que Brindan las Fiscalías Superiores Penales de
Lima Centro, 2020**

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

AUTORA:

Madrid Saavedra, Linda Yessenia (ORCID: 0000-0002-4686-5267)

ASESOR:

Dr. Charry Aysanoa, Juan Marciano (ORCID: 0000-0003-3728-1291)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima - Perú

2021

Dedicatoria:

A mis padres y hermanos que son el motivo de superación, para seguir progresando, con el afán de ser un ejemplo para mis hermanos, así como una alegría para mis padres.

A todos los amigos que, con sus consejos, contribuyeron e inspiraron a seguir adelante.

Agradecimiento:

A Dios, por haberme permitido llegar a esta etapa profesional, permitiéndome culminar de manera satisfactoria esta etapa profesional.

A mis compañeros de trabajo, que motivaron el tema de investigación, y a todas las personas que aportan cada día con sus enseñanzas.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	16
3.2. Categorías, sub categorías, y matriz de categorización	17
3.3. Escenario de Estudio	18
3.4. Participantes	19
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.6. Procedimiento	20
3.7. Rigor científico	21
3.8. Método de análisis de datos.....	21
3.9. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Sujetos entrevistados

19

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: proceso de recibir el servicio	10
Figura 2: cuadro de objetivo Principal - atlas ti.	23
Figura 3: cuadro de objetivo específico 1 – atlas ti.	25
Figura 4: cuadro de objetivo específico 2 – atlas ti.	26

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, analizar la implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad de servicio de las Fiscalías Superiores Penales de Lima centro, en el año 2020.

El estudio se desarrolla dentro del parámetro del enfoque cualitativo, bajo el tipo básico, con el método descriptivo, asimismo se plantea la ejecución del diseño fenomenológico, que permite la recolección de datos a partir de la técnica de la entrevista a través de la guía de entrevista, método validado que cumple el rigor científico, de credibilidad, auditabilidad y transferibilidad; técnica aplicada a los fiscales superiores de las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro.

Producto de análisis del presente trabajo, se arriba a la siguiente conclusión, que la Gestión de Despacho Fiscal, que realizan los fiscales superiores de las Fiscalías Superiores Penales de Lima, centro 2020, se ha visto limitada, en cuanto a recursos humanos y materiales, debido que trabajan con asistentes en función fiscal cuyos perfiles, capacitación, conocimiento y experiencia, son diferentes, sumado al hecho que el área de logística no atiende sus requerimientos de manera oportuna, lo que no permite un correcto desarrollo en sus funciones.

Palabras claves: Gestión de despacho Fiscal, calidad de servicio, asistentes en función fiscal.

Abstract

The general objective of this investigation was to analyze the implication of the management of the Fiscal Office in the quality of service of the Superior Criminal Prosecutor's Offices of central Lima, in the year 2020.

The study is developed within the parameter of the qualitative approach, under the basic, with the descriptive method, it also considers the execution of the design phenomenological, which allows the collection of data from the interview through the interview guide, validated method that meets the rigor credibility, auditability and transferability; technique applied to Senior Prosecutors of the Superior Criminal Prosecutor's Offices of Central Lima.

As a result of the analysis of this work, the following conclusion was reached the Fiscal Office Management, which is carried out by the Superior Prosecutors of the Superior Criminal Prosecutor's Offices of Lima, center 2020, has been limited, in human and material resources, since they work with assistants in fiscal function whose profiles, training, knowledge and experience, are different, In addition to the fact that the logistics area does not attend to their requirements in a timely manner, which does not allow for the proper development of their functions.

Keywords: Fiscal office management, quality of service, assistants in fiscal function.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el país, busca generar valor público y esto se denota en el uso del nuevo modelo teórico – dogmático de la Gestión pública por resultados, manifiesta por los resultados y efectividad de toda gestión pública sobre la función que realiza la entidad, ello se advirtió, por medio de los resultados establecidos de sus programas y servicios; sin embargo, en su mayoría de veces, no se logró el objetivo o metas propuestas, pues los servicios brindados por el Estado suelen ser deficientes y precarios, es así, como lo percibe la mayoría de ciudadanos, gente de a pie, de condiciones económicas bajas, quienes son los usuarios de servicios de primera necesidad, como es salud, educación, alimentación entre otros.

Entre los distintos servicios que proporciona el Estado, está el brindado en el sector jurídico, del cual es parte la institución pública Ministerio Público (MP), el cual tiene como base la Constitución vigente, misma que señala sus atribuciones en el Capítulo X, artículo 158°, 159° y 160°, y la Ley Orgánica del Ministerio Público, Decreto Legislativo N° 052, que estableció como sus principales funciones la persecución y prevención del delito, específicamente nos dice la ley que las funciones del MP son “la defensa de la legalidad, los derechos ciudadanos y los intereses públicos, la representación de la sociedad en juicio, en aras de la defensa de la familia, menores, incapaces así como el interés social, labor que realiza mediante la conducción de la investigación del delito desde sus inicios”.

En ese sentido, el Ministerio es una institución, cuyo servicio no margina, recibiendo usuarios de todos los niveles socioeconómicos y principalmente personas en estado de vulnerabilidad, pues no distingue clase social; sin embargo éste sector al igual que muchos otros, no genera valor público, es decir, no produce impacto en la sociedad a través del servicio que brinda, en este punto es importante recalcar que el objetivo principal de todo gobierno, es implementar la teoría de la gestión pública por resultados y por ende la protección de los derechos fundamentales de la sociedad por medio de efectividad en el ejercicio de su función, siendo así, se tiene como medio para esta meta la ejecución y eficacia de los programas y/o servicios que brindan, siendo justamente este resultado el reflejo de una gestión de calidad que se ejerce en la función designada por la Constitución, atendiendo que no existe excusa para no dar eficacia en el resultado del servicio

brindado ya que, las instituciones estatales funcionan y perduran gracias a los impuestos de todos los ciudadanos, razón por la cual hay un deber de satisfacción al ciudadano-usuario.

Las Fiscalías superiores Penales de Lima, tienen una doble relevancia en el ejercicio de sus funciones, primero como órgano revisor del ejercicio de las funciones de las Fiscalías provinciales penales, segundo como garantía al cumplimiento de las funciones del MP como institución. En ese sentido se advirtió, que parte de la realidad problemática guardaba estrecha relación con el factor humano, al existir algunas falencias respecto a la capacitación que se debe brindar al personal, el perfil que se requiere para el puesto de asistente en función fiscal y la cantidad de asistentes designados a una fiscalía superior, esto ha repercutido en gran manera en la calidad de los dictámenes y disposiciones fiscales que se emiten, siendo otro elemento que ha repercutido en la calidad de servicio que brindan las fiscalías superiores penales de Lima, el factor de recursos materiales, es decir los instrumentos tecnológicos y físicos con los que deberían contar las Fiscalías Superiores penales de Lima; estos factores también repercuten en la celeridad de la atención de las carpetas fiscales y expedientes.

Es importante precisar la importancia del recurso humano, pues es fundamental para el cumplimiento de los objetivos de la institución, en ese sentido nos daremos cuenta que la calidad de servicio que brinda una institución, no solo depende del gobierno, y sus programas o entidades que brindan servicio público, sino también del factor humano que conforma éste, es decir, del trabajador y/o colaborador de una entidad, pues es la persona que materializa el servicio que brinda el estado, a través de su trabajo y mediante el ejercicio de su servicio.

En las Fiscalías Superiores Penales de Lima, existen diferentes perfiles de los colaboradores, cuentan con personal que va desde estudiantes de derecho a maestros en derecho, no obstante, para que este factor humano se mantenga eficiente es necesario su continua capacitación e implementación de recursos materiales, que coadyuven al correcto desarrollo de su trabajo, pues con ello, se puede optimizar el tiempo de operatividad en la realización de su trabajo, la implementación de recursos tecnológicos, brindarían al personal, tiempo extra para mejorar la calidad de las disposiciones y dictámenes que proyectan, pues este

trabajo requiere una inversión de tiempo, por parte del trabajador que lo realiza, ya que su falta de motivación u omisiones, puede traer como consecuencia el alargamiento del proceso y una deficiente labor, por parte de la función fiscal que realizan.

Son los fiscales superiores, los encargados de la gestión de su despacho y ciertamente han tenido que aceptar las deficiencias e insatisfacción por parte de los usuarios, por hechos, que muchas veces los superan. Por tanto, los asistentes en función fiscal, de las Fiscalías Superiores Penales de Lima, deben ser guiados, instruidos y capacitados para trabajar en equipo, siguiendo pautas de comportamiento, y trabajo que disponga el jefe de despacho, para un mejor trabajo en equipo, no obstante, éste puede realizar aportes y/o observaciones que coadyuven a la mejora del trabajo de todos, pues toda iniciativa es una muestra de proactividad y compromiso con la institución, el jefe de despacho, los compañeros de trabajo y sobretodo los usuarios.

Se comprende la importancia de contar con una buena gestión de Despacho Fiscal, que permita optimizar los recursos con los que cuentan, logrando de ésta manera que el Ministerio Público, logre un resultado eficaz en el servicio que brinda; para el presente estudio se hizo uso del Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, de Las Políticas de Modernización de la Gestión Pública al año 2015, de las propuestas para el fortalecimiento del Trabajo Fiscal, para lograr los objetivos deseados, es decir que el Ministerio Público sea una institución con la cual el ciudadano de a pie se identifique.

Como problema general de la investigación, se ha considerado la premisa ¿Cuál es la implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad de servicio de las Fiscalías Superiores Penales de Lima centro, en el año 2020?, en ese sentido como problema específico se ha considerado las siguientes premisas ¿De qué manera implica la gestión de recursos humanos en la calidad de la motivación de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020?, y ¿De qué manera implica la gestión de recursos materiales en la celeridad de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020?

La justificación práctica de la presente investigación versa en demostrar la implicancia que existe entre la gestión de los despachos y la calidad de servicio que brindan de las fiscalías superiores penales de Lima centro, ya que estas brindan atención al usuario a través de la emisión de sus disposiciones y dictámenes, por ende, se aplicó los estudios necesarios. La justificación teoría, se encuentra en fundamentar que las Fiscalías Superiores deben tener muy encuentra el desarrollo teórico de los recursos humanos, según Chiavenato y mantener los estándares de calidad establecidos por el Plan Operativo institucional (2020), que tiene como uno de sus principales objetivos modernizar la gestión organizacional del MP a fin de brindar un servicio de calidad, y el Tribunal Constitucional, cuando se refiere a la motivación. La justificación metodológica se da por el enfoque investigativo usado, cualitativo, y por su metodología perteneciente, tal cual es, el tipo básico, el diseño de teoría fundamentada, la técnica principal de la guía de entrevista y su respectivo instrumento, asimismo, con el uso de métodos de análisis cualitativos como el método deductivo, inductivo, analítico, entre otros.

Esta investigación permitirá conocer si una adecuada gestión de Despacho Fiscal, influye en la calidad de servicio que brinda el Ministerio Público, ya que se necesita tener presencia positiva en la sociedad, y generar valor público. Por lo tanto, este aporte influirá de manera positiva en la situación actual del Ministerio Publico. Como objetivo general se ha establecido, “Analizar la implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad de servicio de las Fiscalías Superiores Penales de Lima centro, en el año 2020” teniendo como objetivos específicos “Analizar la implicancia de la gestión de recursos humanos en la calidad de la motivación de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020” y “Analizar la implicancia de la gestión de recursos materiales en la celeridad de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020”.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los estudios previos nacionales realizados, destacan la investigación Chambi (2019), quien concluyó que se debe incidir en el fortalecimiento de la gestión de los recursos, para poder garantizar la calidad en el servicio, mejorando en consecuencia la Gestión de Despacho Fiscal; por su parte Bautista (2015), concluyó que en el ámbito penal se ha realizado una reforma que identifico y probó problemas como la excesiva demora de los procesos, condiciones que favorecen la corrupción, barreras burocráticas, gran sobrecarga procesal y gran crítica de ineficaz gestión que realizan por parte de la población. Aún continuando estos problemas vigentes hasta la fecha, por la falta de cultura administrativa o de gestión; siendo que Bazán (2019), concluyó que la fundamentación de las impugnaciones, son requerimientos que se le hace al fiscal, mas no al ciudadano que interpone una denuncia, por lo que la calidad de la resolución que resuelva sus requerimientos, podría generar un problema en relación a las expectativas del ciudadano, pues se espera que el Fiscal Superior debe entregar una disposición debidamente motivada que permita a los ciudadanos entender que no sólo existe una confirmación de lo visto por el fiscal primigenio, aun cuando la decisión sea confirmatoria, lo que se complementa con elementos de ámbito constitucional, procesal y penal, siguiendo una argumentación jurídica, con observancia a las exigencias de la labor que cumple, y que imponen el ciudadano.

Siendo el caso de Wuiston (2019), quien ha referido que la gestión de recursos humanos es un medio para cumplir la misión institucional del ministerio público, cualitativamente analizó la planeación, liderazgo, toma de decisiones sobre los recursos humanos y su control comparando con la magnitud del cumplimiento de su función, afirmando que existe una necesidad de mejorar la gestión de estos recursos; por su parte Romero (2018), señala que, para que se brinde un servicio de calidad, al usuario de las Fiscalías de Ayacucho, debe existir un buen filtro en la recepción de denuncias, diligencias preliminares y el trabajo fiscal, pues esto incrementará su satisfacción; en esa misma línea Paico (2017), concluyó que en los Despachos Fiscales del distrito de San Martín – Tarapoto, realizan una gestión eficiente en relación a la carga procesal, debido que los recursos humanos y

materiales puestos a su disposición, fueron utilizados de manera estratégica, a través de la planeación, organización, dirección y control del trabajo asignado.

Estando a los estudios previos analizados en el plano internacional, encontramos a Esteban (2017), quien arriba a la conclusión que las prestaciones de servicios jurídicos se caracterizan, por ser altamente individualizados, prevaleciendo criterios de capacidad para gestionar asuntos de forma eficaz y eficiente, lo que evidencia que, la calidad de los servicios jurídicos que reciben las empresas que operan en Cataluña, en su mayoría es buena, evidenciándose que la percepción que tiene los usuarios de la calidad de servicio, es debido a la satisfacción de sus expectativas dada la accesibilidad, capacidad de respuesta, buena comunicación, fiabilidad del servicio y capacidad de brindar soluciones; destacando Castiglioni (2018), que existen indicadores de la gestión y calidad que permiten un motor de mejora a la administración de justicia, por su parte Bustos (2012), concluyó que, de los proyectos examinados agregan valor a la institución fiscal, a través del servicio que se brinda a los usuarios; no obstante, se advierte que aspectos como la reducción de la carga laboral o el incremento del personal, sumado a la falta de definición de calidad, en los diferentes servicios que brindan, hará que dirijan sus esfuerzos en mejorar su principal servicio, es decir brindar soluciones a los conflictos de carácter penal.

Siendo que Anyshchenko (2010), señala que la modernización del Ministerio Público de Ucrania, se realizó teniendo en cuenta los estándares de calidad y gestión de la Unión Europea, desde el desarrollo de un enfoque cualitativo, en donde concluyó que efectivamente existen distintos parámetros que necesitan ser equiparados para tener una igualdad en sistema democrático de justicia entre el ministerio público de ucrania y los estándares para la Unión Europea; desde un punto de vista más amplio Moya (2018), señaló en su investigación que la gestión de gobierno abierto va a permitir que el sistema de justicia, en donde se incluye al Ministerio Público cuente con una modernización que permita la eficacia de los servicios que brinda este sistema alegando la necesidad de mejorar la gestión existente en los estándares de servicio brindado, acceso a la información, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la implementación tecnológica.

Respecto a la teoría formal dogmática Gestión Pública por resultados, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública por Resultados al 2021 (2013), señaló que los lineamientos de una Gestión Pública debe estar orientada a los resultados que se produzcan del servicio del ciudadano, señalando que un Estado moderno cuyo objetivo es servir al ciudadano, requiere que su presupuesto sea asignado con orientación a los resultados es decir que se traduzca en la satisfacción de los ciudadanos, a través de los servicios que esperan recibir y que éste satisfaga sus necesidades, lograr esto facilitaría la eliminación de brechas entre la calidad y su cobertura en infraestructura y servicios públicos, haciendo un mejor manejo de nuestros recursos, a través de un equilibrio que fortalezca las articulaciones de todas las entidades que existen en el país, la idea es obtener un incremento de la eficiencia y eficacia, respecto a los gastos públicos, mediante una mejor vinculación entre los recursos asignados a una institución y los resultados que se proponga para favorecer a la población. Es importante entender que esta teoría es la general que sostiene a las teorías posteriores elegidas acorde con las variables de la investigación.

En este punto la investigación desarrolla la revisión literaria de autores sobre las variables de gestión de Despacho Fiscal y calidad de servicio, que sirven para la categorización pertinente de la investigación, de igual manera desarrollan las teorías que fundamentan a cada una de estas variables de estudio. Agregando Franciskovic (2013), que es de vital importancia para la función pública, el uso de una gestión pública por resultados, ya que mediante esto se asegura la transparencia y eficiencia de la función pública; siendo que de lo referido por Makón (2000), se destaca que la gestión por resultados permite que las demandas de la sociedad puedan ser atendidas, estableciendo un periodo de tiempo determinado en el cumplimiento de las acciones estratégicas, sin embargo, Figueroa, Molina, y Peñate (2018), señaló que La gestión pública se puede utilizar para poder impulsar el desarrollo siendo un medio y no un fin en su mismo para poder responder a las aspiraciones de la sociedad, siendo que en un plano diferente García y García (2011), han referido que El presupuesto por resultados, es de donde provienen los recursos para poder generar los productos que van a beneficiar a la sociedad generando resultados, esta información se brinda a través de este presupuesto, que bienes van a ser destinados y a donde van a ser destinados. Además de los

resultados que se planean alcanzar, agregando Dussauge (2015), que se ha percibido influencia en los países no latinoamericanos producto de la imposición y bajo esa coerción se ignora los márgenes de obrar que poseen los gobiernos naciones debido a que ellos son los que deciden que actores participan o no dentro de su territorio

En relación a la variable gestión de Despacho Fiscal, Paico (2017), señaló que son las acciones ejercitadas por el fiscal, con la finalidad de administrar y gestionar tanto los recursos materiales, como los humanos que tiene bajo su responsabilidad, lo que logra mediante el planeamiento, organización, dirección y control del trabajo asignado, obteniendo finalmente eficacia y eficiencia en el desempeño de su labor; agregando Ríos (2013), que la unificación del despacho como forma de organización no significa que siempre pretenderá que las personas estén trabajando en una misma posición, se analizará si trasladar o designar a otras funciones cuando se justifique dicho cambio; y desde otro punto de vista más específico, Almanza (2013), señala que, será determinante para una óptima gestión del despacho, los conocimientos previos del fiscal, mientras tenga mayores conocimientos, mayor será el beneficio para su labor.

Respecto a la gestión de recursos humanos, Chiavenato (2013), hizo referencia que son las acciones tomadas de administrar o gestionar sobre el personal humano que desempeña la función para la institución que labora, en este caso el personal de las Fiscalías Superiores, este autor detalla que no es posible separar el comportamiento de las personas del de la organización, ya que estas se desarrollan por medio de sus colaboradores, los mismos que forman parte, deciden y actúan en su nombre, adquiriendo diversos títulos, como empleados, trabajadores, personal, oficinistas, colaboradores y operadores, a quienes convendría llamar recursos humanos, colaboradores o asociados, para demostrar el gran valor que tienen dentro de la organización, el nombre que adquiere una organización se la dan las personas, sin embargo hay empresas que aun los catalogan como trabajadores contratados por mes o por obra, incurriendo en absurdos al llamarlos manos de obra; agregando Montoya y Boyero (2016), que el recurso humano desarrolla habilidades y competencias en beneficio de la empresa y/o institución, posibilitando que sean competitivos y únicos; en esa línea Cejas y

Grau (2007), señaló que, desde tiempos antiguos, se comienza a valorar a la persona como recurso humano, de acuerdo a lo que aporta a la sociedad, por lo que, de acuerdo a su nivel de conocimiento, se le podrá valorar como competitivo; rescatando por su parte Madero y Peña (2012), El proceso de los recursos humanos está relacionado con los planes de vida, la carrera, la medición del desempeño, la capacitación; siendo desde la perspectiva de Correa (2013), que el recurso humano se constituye como un proceso donde se va a agregar o a mantener la cantidad de recursos existentes en una organización, eso vendría a ser la administración de los recursos humanos, sin embargo ha referido Canos, Santandreu, Maheut y Valero (2012), que La dirección de recursos humanos debe propiciar el buen uso de cada uno de sus recursos, logrando que se potencien y que se desarrollen motivada, organizada y coordinadamente.

En relación a la gestión de recursos materiales, Enríquez (2002), lo definió como aquellos que conforman la estructura y el equipamiento básico de las instituciones del Estado, cuya orientación es satisfacer los fines de la sociedad, como el conjunto de materiales que necesita una organización para la realización de los fines, es decir que son el patrimonio de una institución, lo conforman bienes muebles e inmuebles, que hacen posible la operatividad de sus funciones, siendo el principal factor para el logro de metas y objetivos de la administración pública, razón por la que se debe hacer un uso racional y eficiente de ellos, es decir debe dárseles el destino que obedezca a los requerimientos y fines de la institución; al respecto Sánchez (2019), concluyó que los recursos humanos de una institución, son indispensables para lograr un mejor desempeño laboral en el Ministerio Público de Cajamarca.

Respecto a la variable de calidad de servicio, García (2001), señaló que la calidad de servicio, es el conjunto de características de un servicio o producto, capaz de satisfacer a un usuario y/o cliente, en relación a sus necesidades, en ese sentido lo entiende como el grado de perfección al que una organización o institución ha legado, para satisfacer al cliente o usuario, lo cual representa también que se ha alcanzado esa calidad. Además, define al servicio como un conjunto de prestaciones y beneficios orientados al usuario y/o cliente, pues es lo que éstos esperan de la entidad u organización. Por su parte, Duque (2005), señaló que la

calidad que un consumidor percibe respecto a un producto, se relaciona directamente con la excelencia y superioridad de ese producto, sin embargo, la calidad que percibe el cliente y/o usuario respecto a un servicio, esto implica un juicio global relacionado a la superioridad del servicio, es decir que la calidad percibida es subjetiva, de conceptos distintos a los asignados a la calidad de los bienes tangibles, pues para éstos es necesaria la interacción humana.

De lo señalado por Duque (2005), refirió que los servicios en que tiene lugar la interacción entre el cliente y el representante de la empresa, afecta en gran manera a la calidad y a su evaluación, lo que hace que evaluar la calidad de los servicios sea más difícil que evaluar la calidad de los bienes, es decir que la construcción de un servicio, es lo que Albretch llama “un momento de verdad”, esto quiere decir que el servicio no lo controla un empleado (quien da el servicio directo), sino cada empleado o sistema que tenga contacto con el cliente, cualquier persona o sistema que tenga contacto con éste, es esto lo que le hará percibir si la calidad del servicio que se le brindó es buena o mala, en ese sentido el empleado no solo brinda el servicio, sino que es parte del mismo, conforme se detalla con el siguiente gráfico y ejemplo:

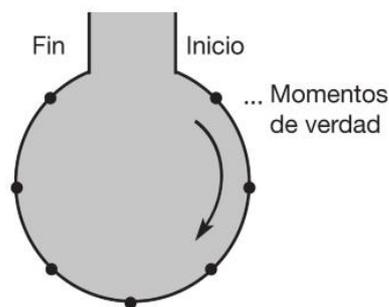


Figura 1: Proceso de recibir el servicio
Fuente: Albretch (199, p 35)

Es decir que el usuario que acude a una Fiscalía Superior Penal, percibe la calidad en el servicio desde el momento en que es atendido por el vigilante que lo recibe, por el mesa de partes que le informa de su caso y el fiscal con el que se entrevista, independientemente que su necesidad haya sido solo entrevistarse con el Fiscal Superior, la calidad en el servicio terminará siendo percibido, de acuerdo a lo que percibió de todas las personas que tuvieron contacto directo con él, es decir todos los empleados terminan siendo parte del servicio; se ha señalado en el

Texto Único ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial (1993), que entre las atribuciones y funciones del Consejo Directivo del Poder Judicial está, adoptar acuerdos con el objetivo que la institución funcione con celeridad y eficacia, señalando que todo proceso judicial se debe llevar bajo los principios de celeridad, es decir todo proceso deberá ser resuelto con celeridad, para no vulnerar el debido proceso.

También ha señalado Sánchez y Sánchez (2016), que la La calidad de servicio tiene vital importancia debido a que se da una mayor difusión del servicio o del producto a medida de, que tan bien se trataron a los clientes, debido a que los clientes promocionaran hacia otras personas dependiendo del alto nivel de satisfacción.

Una vez entendido la percepción de la calidad, cabe destacar un elemento importante de calidad dentro del servicio de las Fiscalías Superiores Penales de Lima, esto es la celeridad procesal, expresando Canelo (2006), que la celeridad procesal es el alma del servicio de justicia, pues en un debido proceso la justicia no se puede prolongar innecesariamente, ya que se busca que la sociedad recomponga su paz a la brevedad posible a través de un proceso breve, es una situación de hecho que se encuentra reconocida constitucionalmente, dentro del debido proceso, pues sin celeridad procesal resultaría imposible lograr paz social; sin embargo se debe considerar que la celeridad procesal, muchas veces sufre retrasos por parte, no solo de los órganos de justicia, sino también por parte del ciudadano, quien en muchas ocasiones contribuye a la lentitud procesal, con el fin de “ganar tiempo”, que a la larga le favorezca en una determinada situación jurídica.

Calidad en la motivación de las disposiciones y dictámenes que emite las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020, respecto a la motivación de las disposiciones y dictámenes y resoluciones fiscales/judiciales, existe senda jurisprudencia en la que se ha pronunciado el Tribunal Constitucional, en el Exp 04437-2012, donde ha referido que, nuestra constitución en su artículo 159°, inciso 05, ha señalado como funciones del Ministerio Público, que se encargara de conducir desde un primer momento la investigación de los delitos, así como ejercitar la acción penal, labor que debe cumplirse diligentemente y con responsabilidad, a fin de evitar impunidad; refiriendo que la debida motivación de las decisiones

fiscales importa que deban realizarse describiendo las razones objetivas que los lleven a tomar una determinada decisión, es decir que exista congruencia entre lo que se solicitó y se resolvió, por medio de una justificación, así esta sea breve, pues la debida motivación de las disposiciones y dictámenes fiscales, también se vulnera cuando se emite de manera aparente, sin haber expresado las mínimamente las razones que sustentan la decisión fiscal, agregando el mismo TC, en el Exp 3379-2010, respecto a la validez constitucional de las disposiciones y dictámenes fiscales, que es uno de los derechos que conforman el debido proceso, el derecho que tiene el ciudadano denunciante a la debida motivación que hace el fiscal en sus disposiciones y dictámenes, pues esto es una garantía para el usuario denunciante, que éstas se encuentren justificadas, y no sean producto del mero capricho de los magistrados del Ministerio Público, sino que se ha basado en información objetiva producto de la investigación del caso mismo y de los mecanismos que proporciona nuestro ordenamiento jurídico. Como se puede apreciar, la motivación en las disposiciones y dictámenes fiscales es un importante indicador en la calidad de servicio de las Fiscalías Superiores Penales de Lima.

Desarrollando teóricamente el objeto de estudio, la función fiscal, en donde se desarrollan las variables elegidas y desarrolladas, la gestión por procesos en el Ministerio Público (POI 2020), señala que el MP, se encuentra en un proceso de cambio quedando desfasado su tradicional modelo de organización funcional, dando pase a una organización por procesos, que les permita asegurar sus resultados a través de los servicios que brinda, creando y agregando valor público para la ciudadanía, lo que logrará orientando su atención al diseño disciplinario y a la ejecución cuidadosa de todos los procesos de la institución, de esta manera se alcanzará mayor eficacia disminuyendo riesgos y agregando valor a sus resultados, obteniéndose una sociedad más justa y pacífica; a su vez realiza una clasificación de procesos estratégicos (Gestión de la planificación, Gestión de la Dirección y Gestión de Control) y procesos operativos (Gestión de prevención del delito, Gestión de proceso penal y otros). Mencionándose en El Plan Estratégico Institucional (PEI 2018-2023), que la Gestión por Procesos, refiere que es una secuencia de actividades que transforman una entidad o insumo (una solicitud, un bien o un servicio), al cual se le añade un valor en cada etapa de la cadena, que coadyuve a realizar una gestión al servicio del ciudadano, logrando una

organización por procesos que contengan una cadena de valor, asegurando los bienes y servicios públicos de su responsabilidad, con lo que se dejaría atrás el modelo tradicional de organización funcional, modelo que el Ministerio Público necesariamente tendrá que cambiar, migrando hacia una organización por procesos orientada a resultados que brinde servicios creando y agregando un valor público para los ciudadanos; rescatando sus principales objetivos institucionales entre los que se encuentran el modernizar la gestión organizacional del Ministerio Público, para una atención, mejor, oportuna y de calidad, lo que se logrará a través del fortalecimiento de las áreas administrativas que brindan soporte a las fiscalías en su principal que hacer, a través de acciones y estrategias que devengan de una gestión moderna, aplicando la tecnología y normativa vigente que conduzca a la modernización de la gestión.

Al respecto y una vez identificadas las dos categorías que abarca la investigación, es preciso que el investigador relacione, los aportes bibliográficos al escenario de estudio, dándole una interpretación de acuerdo a las necesidades que requiere la investigación, en ese sentido, Paico, ha señalado respecto a la variable “Gestión de Despacho”, esta se desarrolla mediante acciones ejercidas por el Fiscal Superior a cargo de Despacho, siendo este quien se encarga de organizar, dirigir y controlar el trabajo asignado, lo que implica que se encarga de la administra y gestiona tanto los recursos humanos como los recursos materiales, señalando Chiavenato respecto a los “recursos humanos” que; es imposible separar el comportamiento de las personas del de la organización, es decir que los servicios de las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020, opera por medio de sus trabajadores que son los que guiados por el Fiscal Superior Titular de Despacho, deciden y actúan en nombre de este y a la vez de la institución que representan, este factor humano, puede responder a muchos títulos, entre los cuales están los llamados asistentes administrativos, asistentes en función fiscal, Fiscales Adjuntos Superiores y finalmente los fiscales superiores, señalando que cada uno de ellos tiene un gran valor dentro de la institución, pues de su trabajo depende el buen nombre que adquirirá la institución del Ministerio Público, por lo que considera absurdo que estos colaboradores sean llamados mano de obra; señala también Enríquez, respecto a los “recursos materiales”, que es aquello que conforma la estructura de los Despachos Superiores Penales de Lima centro, 2020, es decir es

el conjunto de materiales que son utilizados para cumplir con la labor fiscal que se ejerce, esto está conformado por los bienes muebles e inmuebles de estos despachos, son los que brindan operatividad en las funciones, para cumplir con el logro de metas y objetivos, entiéndase que se refiere al local donde están ubicados los Despachos Superiores Penales de Lima, 2020, los computadores, la impresora multifuncional, las hojas, los útiles de oficina, los escritorios, entre otros de los cuales se debe hacer un uso racional y eficiente, es decir debe dárseles el destino que obedezca a los requerimientos y fines del Ministerio Público.

En relación a la variable “calidad de servicio”, García, ha señalado que es el conjunto de características del servicio que brinda el Ministerio Público, capaz de satisfacer al usuario en relación a sus necesidades, es decir es el grado de perfección al que esta institución pretende llegar para satisfacer al usuario, definiendo al servicio como el conjunto de beneficios que se brinda al usuario, es decir lo que el usuario espera del Ministerio Público, como defensor de la legalidad, agregando Duque, que la calidad es percibida por los usuarios en base a un juicio global de superioridad del servicio, que implica a cada uno de los colaboradores que labora en las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020, por lo que considerando el principal servicio que brindan los referidos despachos fiscales, y a efectos de evaluar la calidad de éstos, es preciso referirnos a la “calidad en las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020”, a lo que Duque señala, que la calidad en el servicio no es controlado por el colaborador, quien brinda el servicio directamente, sino por cada uno de los colaboradores que tiene contacto directo con el usuario que llega a los Despachos Fiscales Superiores Penales de Lima, 2020, es decir que el usuario percibe la calidad del servicio de acuerdo a su experiencia con cada uno de los colaboradores de la institución con el que tuvo contacto, agregando Canelo, respecto a la celeridad procesal que esta es el alma del servicio de justicia, por lo que las disposiciones y dictámenes emitidas en segunda instancia, por las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020, deberán emitirse de manera oportuno sin afectar el debido proceso, logrando que la sociedad recomponga su paz, a través de la celeridad en los procesos que sigue o se le siguen, sin dilatar, el estado de cuestionamiento, respecto a su situación jurídica, refiriendo el Tribunal Constitucional en sus sentencias N° 044-37-2012 y N° 3379-2010, respecto a otro aspecto importante

ligado a la calidad del servicio, esto es “calidad en la motivación de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020,” donde el máximo intérprete de la constitución ha señalado, que las disposiciones y dictámenes que emitan las Fiscalías Superiores Penales de Lima, deben realizarse describiendo las razones objetivas que llevan a tomar una determinada decisión, la cual debe ser congruente entre lo que se solicitó y se resolvió por medio de una justificación asegurando así que estas disposiciones y dictámenes no sean producto del mero capricho de los magistrados de los mencionados despachos, sino que se basaron en información objetiva producto de la investigación y los otros mecanismos que proporciona nuestro ordenamiento jurídico. Ambas sentencias no dejan de lado y son congruentes con la Sentencia N° 00728-2008-PHC/TC- Caso Giuliana LLamoja que establece el contenido esencial de la motivación y que se puede resumir en, la inexistencia de motivación o motivación aparente, la falta del razonamiento de la motivación interna, la falta de deficiencias en la motivación externa, la motivación insuficiente, la motivación sustancialmente incongruente y motivaciones cualificadas.

III. METODOLOGÍA

Respecto a la metodología, señaló Valderrama (2007), que el tipo de estudio “alude a la clasificación de la investigación”, entre los cuales tenemos tanto el cualitativo como el cuantitativo, enfoques principales que detallan ambas investigaciones.

Siendo relevante para la presente investigación destacar el enfoque cualitativo, mismo que definen los autores Taylor y Bogdan (2005), como “el que busca nutrir con la información brindada por las personas tanto de forma verbal o escrita”. Por ello principalmente a este tipo de investigación se recaudan con acopios de información los distintos argumentos usados para fundamentar y respaldar los supuestos establecidos.

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo es de tipo de investigación básica, es decir que se fundamenta en otras investigaciones, con la finalidad de obtener nuevos conocimientos que ayuden a profundizar y ampliar las teorías, no resuelve un hecho en concreto, sino que profundiza la información, permitiéndonos obtener nuevos conocimientos respecto al tema investigado (Carruitero, 2015).

Se hizo uso del diseño de investigación fenomenológico, este se entiende según Fuster (2019), tiene su base en las experiencias de vida sobre sucesos o hechos desde la visión o perspectiva de un sujeto o persona. Este diseño acoge el análisis de los aspectos más complejos de la vida del ser humano, de todo lo que no es cuantificable, asimismo se cita a Husserl que afirma sobre este diseño que “es un paradigma que pretende explicar la naturaleza de las cosas, la esencia y la veracidad de los fenómenos”. Por tanto, el objetivo que busca es el entendimiento de la experiencia vivida en la complejidad descrita que tiene como fin la toma de conciencia y los significados en relación al fenómeno, en esa misma línea refiere Guardián (2007), que la fenomenología se encarga de la descripción de experiencias, sin recurrir a explicaciones causales, señalando que es la forma de comprender y analizar la realidad humana.

3.2. Categorías, sub categorías, y matriz de categorización

Para la primera categoría se tiene a la Gestión de Despacho Fiscal, la cual define Paico (2017), como aquellas acciones realizadas por el fiscal que tiene el objetivo de hacer gestión y administración de los distintos recursos a su disposición y responsabilidad (recursos humanos y materiales) a través de lineamientos propios de toda gestión pública (el planeamiento, organización, dirección y control del trabajo asignado) buscando el cumplimiento de la finalidad de la Institución y propia, es decir, se busca una eficacia al fin de su servicio y función. Es así que, para esta categoría se tienen dos subcategorías, la gestión de recursos humanos y la gestión de recursos materiales, siendo la primera definida por Chiavenato (2013), como aquellos sujetos o personal humano que desarrolla la función de la organización, los cuales tienen un proceso de elección, capacitación, mantenimiento, etc. dependiendo de la gestión de la institución (Fiscalías Superiores en este caso). La segunda sub-categoría la define Enríquez (2002), como aquellos objetos que en su conjunto conforman la estructura y equipamiento básico de las instituciones del Estado con el fin que satisfagan a la sociedad en el rol que les pertenece (Personal auxiliar de las Fiscalías Superiores).

Para la segunda categoría, la calidad de servicio según García (2001), esta se define como un conjunto de especificaciones respecto a un servicio o producto que al ser cumplidas traen satisfacción de su necesidad a un receptor (cliente o usuario), por tanto, es lo entendido como lo mínimo necesario que debe tener una institución para lograr la satisfacción al receptor y cumplir un grado de expectativas del mismo. En relación al escenario de estudio, las Fiscalías Superiores tiene un conjunto de características que dan un estándar de calidad a la función principal que realizan, la garantía de revisión sobre la correcta investigación para una perecuación del delito, esta se concretiza en las disposiciones y dictámenes que emiten, por ende, entre las sub-categorías de calidad para esta institución se eligieron la Celeridad en las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro y la calidad en la motivación de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, entendida la primera como la garantía de realizar el servicio o función en un tiempo determinado (por la ley en este caso) tal cual nos respalda Duque (2005),

en el caso de la segunda se conceptualiza como la especificación de motivación que tiene que contener toda disposición y dictamen fiscal cumpliendo los parámetros que otorga la jurisprudencia del Tribunal Constitucional de expedientes del 2010 y 2012 en especial lo que se especifica en la Sentencia N° 00728-2008-PHC/TC- Caso Giuliana LLamoja donde se establece el contenido esencial de la motivación.

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio fue la sede donde se ubican los Despachos de las Fiscalías Superiores de Lima centro, los cuales están ubicados en Jr. Santa Rosa 250 – Ex Miroquesada - Cercado de Lima, estas Fiscalías Superiores tienen como función la revisión, evaluación y pronunciamiento respecto de las denuncias y expedientes elevados en segunda instancia, mediante recurso de queja de derecho o recurso de apelaciones, así como de acusaciones en el caso de expediente ordinarios.

Éstos Superiores Despachos Fiscales, están constituidos por un Fiscal Superior que es quien dirige y gestiona el despacho, dos Fiscales Adjuntos Superiores encargados de asistir a las audiencias en juicio oral, un asistente Administrativo que se encarga de la atención al público y de actualizar el sistema SIAF y cuatro o cinco asistentes en función fiscal, los cuales se encargan de elaborar y resolver los proyectos de quejas de derecho, apelaciones y acusaciones, para la posterior revisión del fiscal a cargo de despacho.

En este punto, el trabajo de investigación se avocó al servicio que brinda el Ministerio Público, y el valor público que genera, ante la sociedad, por lo que, a efectos delimitativos, consideraré como objeto de estudio los Despachos de las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020, realizándose un estudio entre las categorías gestión de Despacho Fiscal de las Fiscalías Superiores Penales de Lima, y la calidad de servicio, pues, considero que una gestión de despacho fiscal, debe ser organizada, estructurada y coordinada, debe primar el trabajo en equipo realizado por todos los colaboradores, debiéndose considerar como parte fundamental el factor humano, los valores que identifican a cada uno de los colaboradores y sobretodo el liderazgo que debe ejercer el Fiscal a cargo de

despacho, con el apoyo de todo su personal, destacando valores loables que identifican a la institución, como son lealtad, justicia, vocación de servicio, respecto, transparencia, solidaridad y probidad; siendo los resultados de ello, lo que finalmente se traduce en brindar un servicio de calidad que consecuentemente se traducirá en el valor público que genera el Ministerio Público. Al respecto señaló Monje (2011), que se trata de definir quiénes son los participantes de la historia o suceso, describir sus arquetipos, conductas y patrones etcétera.

3.4. Participantes

Los participantes que serán considerados en la presente investigación, serán tres especialistas en temas de Gestión Pública, así como cinco fiscales superiores con amplia experiencia en gestión de Despacho Fiscal, siendo los siguientes profesionales:

Tabla 1. Sujetos entrevistados

N°	Cargo de entrevistado
01	Fiscal Superior de la 2° Fiscalía Superior Penal de Lima.
02	Fiscal Adjunta Superior de la 10° Fiscalía Superior Penal de Lima.
03	Fiscal Superior de la 5° Fiscalía Superior Penal de Lima.
04	Fiscal Superior de la 04° Fiscalía Superior Penal de Lima.

Fuente: elaboración: Propia.

Tabla 1: Sujetos entrevistados

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Al respecto, Muñoz (2000), define a las técnicas de recolección de datos como las distintas formas sistemáticas, de las que hace uso el investigador para la recolección de datos, en el transcurso de la investigación, utilizándolas conforme lo requiera la investigación en concordancia con la muestra seleccionada o extraída,

empleándose para los antecedentes, la observación de los elementos de recolección empleados. En el presente caso la técnica de la que haremos uso es la guía de entrevista, a través de la entrevista.

Siendo que, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalaron que la entrevista cualitativa se caracteriza por ser más íntima, flexible y abierta, se podría definir como una reunión que tiene por objetivo conversar e intercambiar información entre el entrevistado y el sujeto objeto de estudio, lo cual se lograra a través de la realización de preguntas y respuestas, que tendrán como objetivo lograr una comunicación y construcción de significados respecto a un tema. En esa misma línea, Ñaupas (2014), define a la entrevista como el dialogo abierto que existe entre el investigador y la persona sujeto de investigación, respecto a un tema en concreto; agregando Bernal (2010), que los resultados se analizan con la finalidad de interpretar los resultados, en concordancia con el problema de investigación y los objetivos planteados, para ello se debe tomar en cuenta las teorías desarrolladas en el marco teórico, a fin de verificar si los resultados del estudio, confirman estas teorías, o no las confirman o quizá genere debates de la teoría ya existente.

3.6. Procedimiento

En la presente investigación denominada “La implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad de servicio de las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020”, se identificó como categorías, la “Gestión de Despacho Fiscal” y la “Calidad de servicio”, de las cuales teniendo en cuenta los objetivos general y específicos, se aplicó el instrumento de guía de entrevista, a través de la entrevista, a las unidades de análisis, sistematizando posteriormente la información brindada por las fuentes primarias que son las entrevistas realizadas a los expertos en gestión de Despacho Fiscal y Gestión Pública, y de las fuentes secundarias que son las la información recogida de diferentes fuentes bibliográficas, analizando en un primer momento cuales son mis categorías emergente, para lo que se utilizará el software atlas.ti y posteriormente el análisis cognitivo de la investigadora, información que

una vez procesada, sirvió para elaborar las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de investigación.

3.7. Rigor científico

Al tratarse de una investigación de enfoque cualitativo, se busca cumplir con todos los factores de credibilidad, pues las entrevistas que se realizaron a las unidades de análisis, se hizo previa coordinación con los expertos en gestión de Despacho Fiscal y gestión pública, por medio del aplicativo Zoom, grabación de audio o llenado de entrevistas de manera física, previamente a haberles entregado, la hoja informativa y el consentimiento informado respectivo, en el caso de las entrevistas realizadas vía Zoom, previo al inicio de la entrevista y con consentimiento del experto entrevistado, se procedió a realizar una captura de pantalla, en la que se muestra que el experto está siendo entrevistado por el investigador, así también por medio de la entrevista se procedió a realizar las preguntas pertinentes que aportaran a la investigación, las cuales posteriormente fueron vaciadas a la guía de entrevista, por el investigador, quien se abstuvo de cambiar la información brindada por el experto; se cumplió también con el factor de auditabilidad, pues los datos serán libres de ser auditados, motivo por el cual la investigadora realizó una grabación de las entrevistas realizadas mediante Zoom, y mediante audio, lo que podrán ser verificado en el proceso, así también podrán ser auditadas las fuentes secundarias de las que la investigadora se ha servido para el desarrollo de su investigación, y por último ésta investigación cumplirá con el factor de transferibilidad de los datos, en el sentido que esta investigación podrá servir de materia de estudio y/o consulta en otros contextos o entornos similares.

3.8. Método de análisis de datos

Respecto a los métodos, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que el investigador debe descubrir lo más importante, es decir el significado oculto tras los datos obtenidos, es decir en la etapa del análisis de los datos se debe dar sentido a los fenómenos, debiendo el investigador orientarlos a su objeto de estudio.

Método Hermenéutico: Se entiende como el arte de interpretar textos, en el camino de la búsqueda de encontrar el verdadero sentido de las cosas y textos, captar el verdadero sentido de lo que se quiso transmitir.

Método Interpretativo: También llamado cualitativo o fenomenológico, que tiene por objeto conocer al sujeto de estudio a profundidad, intentando comprender comportamientos desde la percepción de los sujetos, así como el contexto en el que se sitúan.

Método Inductivo: Este método a diferencia del anterior es su opuesto, ya que primero identifica la información más específica para a través de ello llegar a la información más general.

Método de Análisis Tecnológico: dado que para la presente investigación se hizo uso del software atlas.ti, que aportara al análisis de grandes textos, como serán las entrevistas y bibliografía relacionada al tema, coadyuvando a la organización y gestión del material, obtenido de mis fuentes primarias y secundarias.

3.9. Aspectos éticos

Para el presente trabajo de investigación se tomará en cuenta los aspectos éticos, es decir que se realizará conforme a las pautas que van de acuerdo a los principios de la investigadora. Los principios que son las bases con las que se elaborará el presente trabajo de investigación, así como de acorde con los parámetros y guías establecidas por la Universidad César Vallejo, como son el Esquema de Proyecto de investigación, la Guía de elaboración de Proyecto de tesis, el Reglamento de Propiedad Intelectual de la UCV, y el respeto a la información recopilada como material de referencia de cada autor, a través del citado de acuerdo a las normas APA séptima edición, (forma de citado).

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Respecto a los resultados del objetivo general, se analizó que existe una implicancia entre la gestión de Despacho Fiscal y la calidad de servicio que brindan las Fiscalías Superiores Penales de Lima, en el año 2020, al desarrollarse estrategias por parte de los fiscales superiores jefes de Despacho, en relación a la distribución de casos que realizan, para lo cual en primer lugar distinguen en cada personal, sus potencialidades, experiencia, experticia, fortalezas y debilidades, en aras de distribuir la carga procesal, de acuerdo al perfil de cada asistente en función fiscal, como otras estrategia de gestión de despacho, se encarga de realizar una precalificación de la carpeta fiscal o expediente, antes de su distribución, agregando ideas fuerza sobre las que el asistente debe trabajar, programando reuniones para lo cual todos los asistentes deben estar previamente preparados, señalando que este es un mecanismo que sirve para unificar criterios, los mismos que se deben reflejar en cada caso en los cuales deben hacer uso de doctrina y jurisprudencia, pues de esta manera existe una predictibilidad que es parte de la seguridad jurídica, en el sentido que no saldrán de un mismo despacho fiscal diferentes posiciones o puntos de vista, con estas estrategias es que el Fiscal Superior Jefe de Despacho, logra garantizar la celeridad y la debida motivación en las resoluciones que emite.

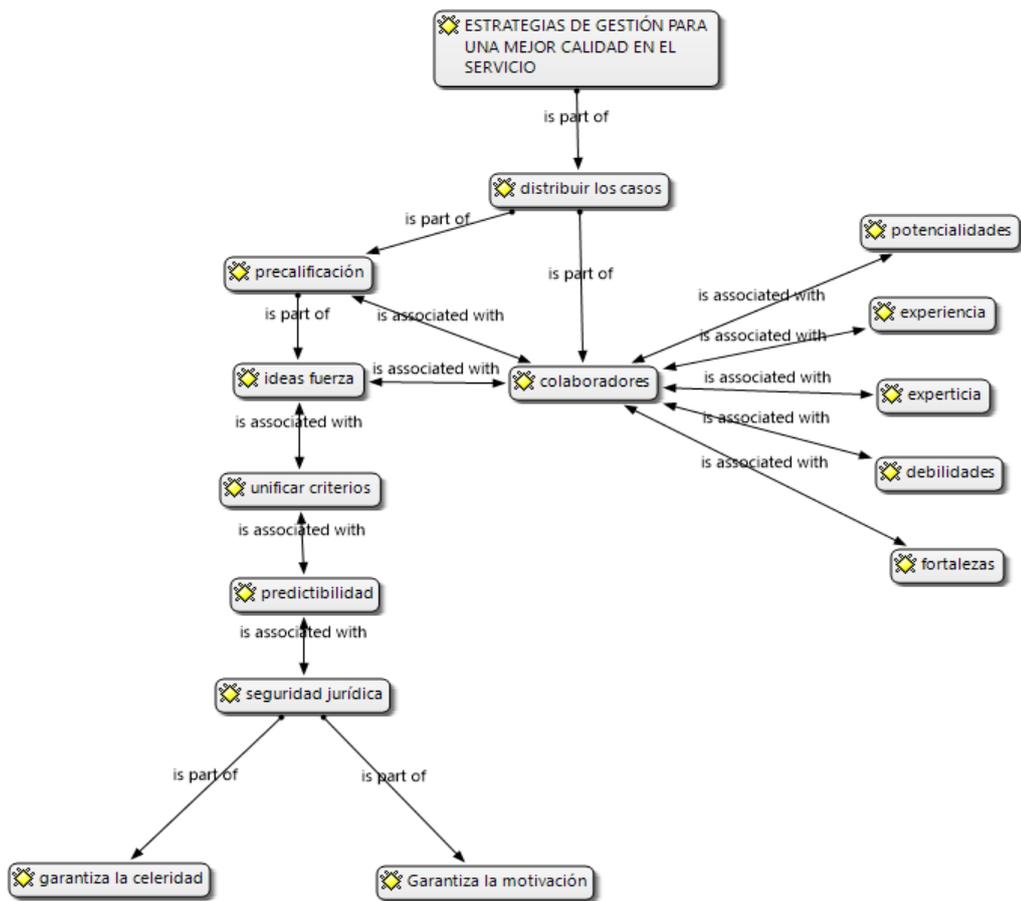


Figura 2: Cuadro de Objetivo general, atlas.ti.
Fuente: elaboración: Propia

Respecto a los resultados del objetivo específico 1, se analizó que existe una implicancia de la gestión de recursos humanos en la calidad en la motivación de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima, en el año 2020, debido que los fiscales superiores, realizan una adecuada gestión de recursos humanos, indicando que todos sus asistentes en función fiscal tiene perfiles desde bachilleres en derecho y abogados, que incluso cuentan con estudios de post-grado, en consecuencia señalan que existen asistentes con diversos perfiles, en razón de ello y en aras de cumplir con los objetivos que implica una gestión de calidad, programan reuniones o conversatorios, donde deben participar y aportar cada uno de los asistentes, revisan minuciosamente cada proyecto elaborado por el asistente, con la finalidad de garantizar, una debida motivación de acuerdo a los criterios que establece el Fiscal Superaos, dando de esta manera

mayor solvencia a cada proyecto, pues hacen uso de doctrina y jurisprudencia, de esta manera se aseguran que se brinde al usuario un servicio de calidad, pues al unificar criterios, generan seguridad jurídica; no obstante una gestión de despacho también presenta dificultades, como la falta de experiencia en algunos de los asistentes, los constantes errores de redacción y sintaxis que comete, y la falta de motivación que en ocasiones se refleja en sus proyectos, por lo que realizar una labor de guía, de cada uno de ellos.

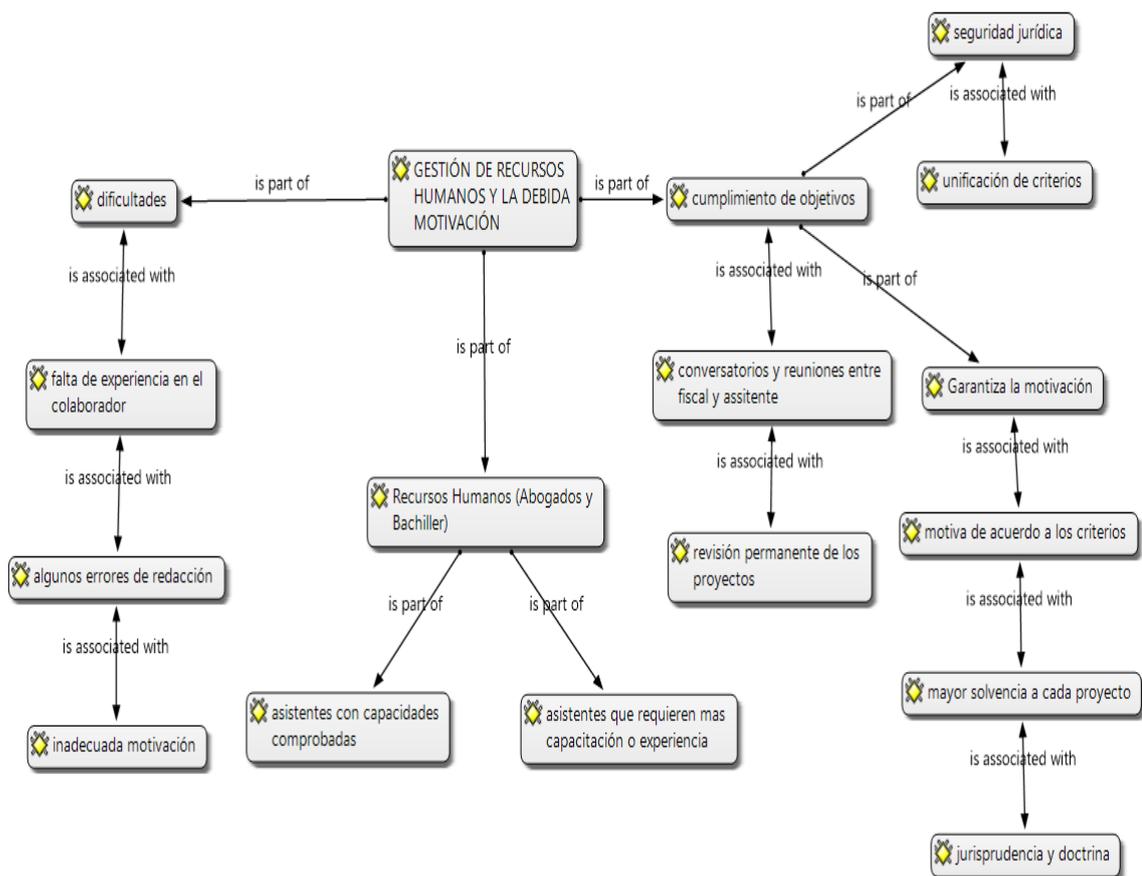


Figura 3: Cuadro de objetivo específico 1, atlas.ti
 Fuente: elaboración: Propia

Respecto los resultados del objetivo específico 2, se analizó que existe una implicancia de la gestión de recursos materiales en la celeridad de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima, en el año 2020, debido que los fiscales superiores, han detectado, diferentes dificultades técnicas que repercuten directa y negativamente en la celeridad de la emisión de

disposiciones y dictámenes, debido que sus computadoras no cuentan con programas actualizados en software, que permitan al asistente en función fiscal, realizar una labor más rápida, con ayuda de herramientas tecnológicas como son Microsoft Office, debido que las computadoras en su mayoría solo cuentan con Open Office, de igual manera pasa con las impresoras multifuncionales, por las cuales se genera retrasos al momento en que deben proveerles de tóner y piezas para su reparación, así también se evidenció que los asistentes en función fiscal no cuentan con acceso a internet, por lo que no pueden acceder a páginas de apoyo a la función que realizan, agregando que también existe demoras en la entrega del material de oficina, hoy en día debido a la pandemia, no tiene apoyo del área de notificaciones, y el apoyo de parte del área de transportes es limitado, lo que les imposibilita que una vez elaborado y firmado una disposición, pueda ser devuelta a la fiscalía de origen, generando un retraso, en el trabajo; finalmente tampoco se ha proporcionado a los fiscales superiores y sus fiscales adjuntos, sistemas de audio y video, que les permita desde sus computadoras asistir a sus audiencias, las cuales son programadas vía Google Meet, debiendo en estos casos hacer uso de sus teléfonos celulares; por otro lado también existen dificultades que generan retrasos en el trabajo, debido que actualmente, los asistentes en función fiscal, deben realizar escaneados de la carpeta fiscal, para poder trabajar en casa, debido a los horarios mixtos que viene cumpliendo.

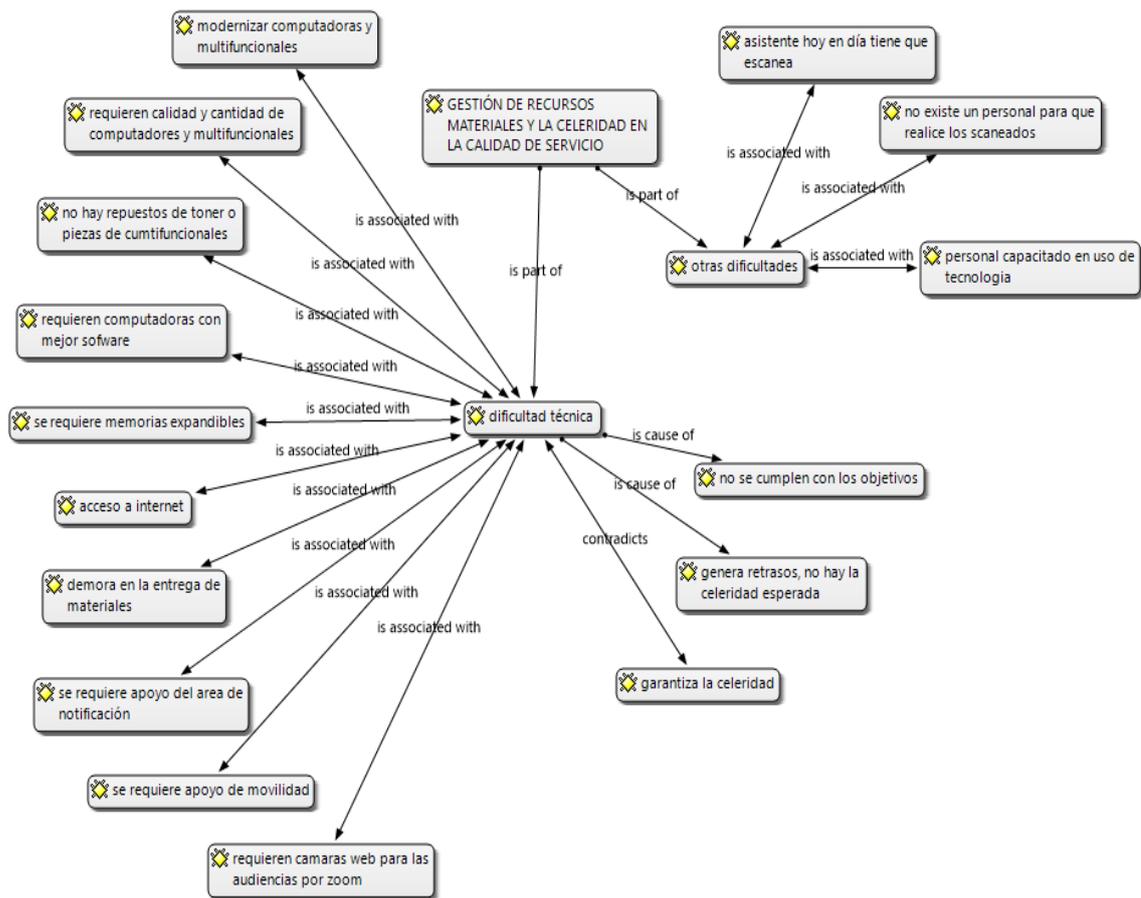


Figura 4: cuadro de objetivo específico 2, atlas ti.
Fuente: elaboración: Propia

Objetivo general
 Analizar la implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad de servicio que brindan las Fiscalías Superiores Penales de Lima centro, 2020

En función al objetivo general, se logró analizar la implicancia que tiene la gestión de Despacho Fiscal, en la calidad de servicio que brindan las Fiscalías Superiores Penales de Lima, en el año 2020, determinándose que los fiscales superiores tienen como primera estrategia de gestión de despacho el primero identificar las potencialidades, fortalezas, debilidades, carencias, perfiles profesionales y experiencia de su personal, ya que de acuerdo a estas características, realizan la

distribución de carga entre los asistentes en función fiscal, estando que para ello, primero realizan una calificación de la carpeta o expediente, para determinar su complejidad, y consecuentemente asignaran la queja o expediente a un asistente en función fiscal, evidentemente considerando las potencialidades de cada uno de sus colaboradores, pues hay asistentes que trabajan mucho mejor los expedientes judiciales, así como otros trabajan mucho mejor las investigaciones preliminares, no obstante el colaborador siempre podrá replicar lo establecido por el fiscal, siempre y cuando sustente su posición con fundamentos jurídicos, lo que garantiza que haya un mejor producto, y que se unifiquen criterios, así como también el hecho de resolver con mayor celeridad la carga procesal que afrontan, tal y como se refleja en las estadísticas de productividad; siendo una segunda estrategia de gestión de despacho, las reuniones que programan con el personal a su cargo, donde designan un tema jurídico que deberá ser discutido entre él y sus asistentes, para lo cual todos previamente deben estar preparados, para poder fundamentar sus posiciones haciendo uso de doctrina y jurisprudencia, señalando que este es un mecanismo que sirve para unificar criterios, los mismos que se deben reflejar en cada caso, coadyuvando a la predictibilidad que buscan como parte de la seguridad jurídica, asegurando de esa manera un proyecto debidamente motivado.

En relación a la calidad de servicio que brinda el Ministerio Público, a los usuarios se determinó que, debido a la pandemia y el distanciamiento social, se ha visto afectado el acceso que deben tener los usuarios a las fiscalías, pues las plataformas informáticas del Ministerio Público, están desfasadas, por lo que no todos los usuarios logran tener el debido acceso, como por ejemplo el CITAF (Modulo de Citas Fiscales), en el que existe la deficiencia que para acceder a una cita fiscal el usuario necesita colocar el código completo de su caso, es decir un numero largo y de muchos dígitos, que usualmente no tienen y finalmente no logran acceder a una cita con el fiscal a cargo de sus casos, consideran que para beneficiar al usuario se debería poder implementar la búsqueda de casos por el nombre de las partes; también se analizó que los fiscales superiores penales, requieren que en las metas de productividad que les solicita la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores de Lima, no solo se considere la cantidad de casos y expedientes resueltos, sino también la complejidad de cada uno de estos, pues no

es lo mismo producir un caso de quince o veinte tomos, que un caso de treinta o cuarenta hojas, situación que no viene siendo considerada al momento de medir la productividad; finalmente se determinó que requieren que haya un programa de incentivos para los colaboradores, como por ejemplo becas y pasantías.

Luego de haber procesado y analizado la información brindada por los entrevistados, se puede afirmar lo señalado por Chambi (2019), cuando refiere que se debe incidir en el fortalecimiento de la gestión de los recursos, para poder garantizar la calidad en el servicio, mejorando en consecuencia la Gestión de Despacho Fiscal, siguiendo esa línea Paico (2017), concluyó que en los Despachos Fiscales del distrito de San Martín – Tarapoto, realizan una gestión eficiente en relación a la carga procesal, debido que los recursos humanos y materiales puestos a su disposición, fueron utilizados de manera estratégica, a través de la planeación, organización, dirección y control del trabajo asignado, refiriendo en ese sentido Montoya y Boyero (2016), que el recurso humano desarrolla habilidades y competencias en beneficio de la empresa y/o institución, posibilitando que sean competitivos y únicos; lo que reafirma Moya (2018), al referir que una buena gestión va a permitir que el sistema de justicia, en donde se incluye al Ministerio Público cuente con una modernización que permita la eficacia de los servicios que brinda señalando que existe la necesidad de mejorar la gestión existente en los estándares de servicio brindado, acceso a la información, la participación ciudadana y la implementación de tecnología.

Objetivo específico 1

Analizar la implicancia de la gestión de recursos humanos en la calidad de la motivación de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020

En función al objetivo específico 1, se logró analizar la implicancia de la gestión de recursos humanos en la calidad de la motivación de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020; determinándose que el personal que trabaja en las Fiscalías Superiores Penales

de Lima, si cumple con el perfil mínimo requerido, ya que todos son mínimo bachiller en derecho, hasta abogados, que han pasado por un riguroso examen donde han sido evaluados sus conocimientos jurídicos, estableciéndose que en su mayoría el personal, sigue capacitándose mediante estudios de post-grado y/o especializaciones, conocimiento que se refleja al momento que proyectan sus disposiciones y dictámenes, no obstante han observado en los asistente en función fiscal, reiteradas falencias en aspectos de sintaxis, aspectos ortográficos, así como al momento de desarrollar la motivación, sin embargo estos errores son manejables ya que los fiscales superiores como jefes de Despacho, los guían y orientan, mediante las revisiones y correcciones que realizan, exigiendo una mayor motivación de los proyectos que realizan, dado que no esperan que el asistente en función fiscal les entregue un producto acabado, ya que ellos siguen aprendiendo, incluso señalaron que en el caso de los asistentes jóvenes cuentan con el conocimiento pero no con la experiencia que se requiere para una debida motivación. En ese sentido los Gestores de Despacho, establecen criterios jurídicos unificados, al momento de emitir sus disposiciones y dictámenes, con el fin de crear la predictibilidad que se busca y que es parte de la seguridad jurídica, pues por una cuestión de congruencia, no pueden salir distintas posiciones de un despacho fiscal; en relación a la motivación que dan los asistentes en función fiscal en los proyectos de Queja de Derecho que emiten, estos deben dar una respuesta motivada que responda de manera jurídica todos los cuestionamientos que haga el recurrente a través de sus recursos de queja de derecho, proyecto que siempre es elaborado bajo los parámetros y criterios establecidos por el jefe de despacho, mediante reuniones y conversatorios que sostienen continuamente con el personal.

Luego de haber procesado y analizado la información brindada por los entrevistados, se observa que esta guarda relación con lo señalado por Cejas y Grau (2007), quienes refieren que, desde tiempos antiguos, se comienza a valorar a la persona como recurso humano, de acuerdo a lo que aporta a la sociedad, por lo que, de acuerdo a su nivel de conocimiento, se le podrá valorar como competitivo, en esa misma línea Esteban (2017), señala que las prestaciones de servicios jurídicos se caracterizan por ser altamente individualizados, por lo que debe prevalecer la capacidad para gestionar de forma eficaz y eficiente, los servicios jurídicos que en su mayoría es buena, a lo que Romero (2018), agrega que, para

que se brinde un servicio de calidad, al usuario de las Fiscalías de Ayacucho, debe existir un buen trabajo fiscal, pues esto incrementará su satisfacción; siendo que por el contrario Bazán (2019), refiere que la fundamentación que se hace de las disposiciones que resuelven las impugnaciones de los usuarios, generan un problema en las expectativas del ciudadano, pues el fiscal Superior debe entregar una motivación de calidad que permita al ciudadano entender no solo que existe una confirmación de lo resuelto por el fiscal de primera instancia, sino que debe confirmar, o complementar esa posición con fundamentos, constitucionales, procesales y penales.

Objetivo específico 2

Analizar la implicancia de la gestión de recursos materiales en la celeridad de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020

En función al objetivo específico 2, se logró analizar la implicancia de la gestión de recursos materiales en la celeridad de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020; determinándose que existe una carencia en el apoyo logístico que brinda el Ministerio Público a los Despachos Superiores Penales de Lima, en el año 2020, en el sentido que el material de escritorio que solicita, les es otorgado con retrasos y en un ochenta por ciento, en relación a la logística de las computadoras e impresoras, refirieron que los repuestos y tóner, son entregados con mucho retraso, e incluso no cuentan con una atención técnica oportuna, lo que coadyuva que el trabajo no se realice con la celeridad requerida respecto a la emisión de disposiciones y dictámenes; determinando también que el Ministerio Público, no está modernizado en cuanto a tecnología, pues sus computadoras no cuentan con programas actualizados en software, que permitan al asistente en función fiscal, realizar una labor más rápida, con ayuda de herramientas tecnológicas como son Microsoft Office, debido que las computadoras en su mayoría solo cuentan con Open Office; tampoco provee la cantidad necesaria de computadoras y maquinas multifuncionales que se necesita

para agilizar el trabajo, más aun considerando que actualmente los asistentes en función fiscal necesitan realizar escaneados de las carpetas fiscales para poder trabajarlas desde casa, considerando la modalidad mixta y remota que realizan, debiéndose establecer otros mecanismos alternos para la digitación, ya que es complicado que un asistente además de su labor de proyectar, también deba escanear y fotocopiar las carpetas, debido que le conlleva tiempo, que bien podría utilizar en mejorar sus proyectos y producir más; como otra falencia que se determinó, está el limitado acceso a internet que la institución brinda al asistente en función fiscal, lo que los limita en el desarrollo de sus funciones al no poder acceder a páginas de apoyo a la función que realizan, finalmente se determinó que tampoco han implementado las herramientas necesarios para que los fiscales superiores, realicen sus audiencias vía Google Meet, debido que no les han proporcionado sistemas de audio y cámara para sus equipos de cómputo, por lo que deben realizar sus audiencias por medio de sus equipos celulares.

Luego de haber procesado y analizado la información brindada por los entrevistados, se observa que éstas guardan una estrecha relación con lo señalado por; Canelo (2006), cuando señala que la celeridad procesal es el alma del servicio de justicia, pues en un debido proceso la justicia no se puede prolongar innecesariamente, ya que se busca que la sociedad recomponga su paz a la brevedad posible a través de un proceso breve, es una situación de hecho que se encuentra reconocida constitucionalmente, agregando Ríos (2013), que la unificación del despacho como forma de organización no significa que siempre pretenderá que las personas estén trabajando en una misma posición, se analizará si trasladar o designar a otras funciones cuando se justifique dicho cambio; en esa línea Makón (2000), refiere que una buena gestión tiene por resultados permitir que las demandas de la sociedad puedan ser atendidas con celeridad y estableciendo un periodo de tiempo determinado para su cumplimiento; por el contrario Bautista (2015), concluyó que, en el ámbito penal, se ha identificado problemas como es la excesiva demora en los procesos, lo que favorece a la corrupción, y plantan barreras burocráticas, generando sobrecarga procesal e ineficacia en la gestión que realizan, siendo que en esa línea

V. CONCLUSIONES

Primera: La gestión de Despacho Fiscal en las Fiscalías Superiores Penales de Lima centro, 2020, que desarrollan los fiscales superiores, se ha visto limitada en cuanto a recursos humanos y materiales, debido que trabajan con asistentes en función fiscal cuyos perfiles, en cuanto a capacitación, conocimiento y experiencia, son diferentes, sumado al hecho que el área de logística no atiende sus requerimientos de manera oportuna, lo que no permite un correcto desarrollo en sus funciones.

Segunda: La gestión de recursos humanos que realizan los fiscales superiores, en las Fiscalías Superiores Penales de Lima centro, 2020, se desarrolla de manera limitada, a pesar de los esfuerzos realizados, debido a la poca capacitación y falta de experiencia de los asistentes en función fiscal que les asignan, pues no tienen injerencia en la contratación de los mismos.

Tercera: La gestión de recursos materiales que realizan los fiscales superiores, en las Fiscalías Superiores Penales de Lima centro, 2020, se desarrolla de manera limitada, a pesar del trabajo proactivo que realizan los fiscales superiores, debido que no cuentan con los instrumentos materiales y apoyo logístico, necesarios para un adecuado desarrollo de sus funciones.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los fiscales superiores de las Fiscalías Superiores Penales de Lima, centro 2020, que realicen un informe sustentatorio que identifique las limitaciones que han observado en cuanto a sus recursos humanos y materiales, a fin de informar, a la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores de Lima, y ésta a su vez los remita al área correspondiente, y de esta manera puedan ser considerados en el Plan de Gestión Anual, programándose capacitaciones en temas específicos para los asistentes en función fiscal y un presupuesto especial, para atender los requerimientos de Las Fiscalías Superiores Penales de Lima.

Segunda: Se recomienda a los fiscales superiores de las Fiscalías Superiores Penales de Lima, centro 2020, que, de manera conjunta a través de la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores de Lima, soliciten a la Escuela del Ministerio Público, que realicen capacitaciones a los asistentes en función fiscales, respecto a temas jurídicos que ellos, como jefes de despacho propongan por considerar pertinentes y necesarios para la labor que sus colaboradores realizan.

Tercera: se recomienda a los fiscales superiores de las Fiscalías Superiores Penales de Lima, centro 2020, que, de manera conjunta a través de la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores de Lima, soliciten a la Gerencia Central del Ministerio Público, se les asignen un presupuesto especial, con el cual atiendan de manera oportuna sus requerimientos.

REFERENCIAS

- Almanza, F. (2013). *Técnicas para iniciar la gestión de un despacho fiscal*. Perú, Lima: Academia de la Magistratura. <https://silo.tips/download/clinica-tecnicas-para-iniciar-la-gestion-de-un-despacho-fiscal>
- Anyshchenko, A. (2010). *Transformation of the Ukrainian public prosecution according to the European democratic standards in comparison with the Baltic states*. The Netherlands, Enschede: University of twente.
- Bautista Valencia, G. (2015). *Estrategias para el mejoramiento de la gestión de despacho en la aplicación del nuevo código procesal penal en el Distrito Judicial de Huánuco, periodo 2011 al 2012*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Hermilio Valdizán] Repositorio Institucional. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3574>
- Bazán Jáuregui, R. (2019). *El deber de motivación de las decisiones fiscales y la determinación de la "expresión de agravios" en el trámite procesal a cargo del Ministerio Público*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada Antenor Orrego] Repositorio institucional. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/5696>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3 ed.) Colonial: Pearson Educación.
- Bustos Rivas, M. A. (2012). *Evaluación de los proyectos asociados a calidad de servicio en la fiscalía de Chile*. [Tesis de Maestría, Universidad de Chile] Repositorio Institucional. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/110937>
- Canelo, R., (2006). La Celeridad Procesal, nuevos desafíos hacia una reforma integral del proceso civil en busca de la justicia pronta. *Revista Iberoamericana de Derecho Procesal Garantista 2006*. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/AFD8117BA4D5B7CF05257A7E0077571D/\\$FILE/2006_CaneloRaul.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/AFD8117BA4D5B7CF05257A7E0077571D/$FILE/2006_CaneloRaul.pdf)
- Canós, L., Santandreu, C., Maheut, P. y Valero, M. (2012). *Introducción a las políticas de gestión de recursos humanos*. España: Universidad Politécnica de Valencia. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/16495/PolíticasRecursosHumanos.pdf>

- Carruitero, F., Benites, T. (2020). *Guía de investigación Proyecto de Tesis y Tesis de Derecho a nivel de Postgrado*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo.
- Castiglioni, S. N., (2018). *Poder Judicial: indicadores de Gestión y Calidad como motor de mejora*. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Nacional de Buenos Aires] Repositorio Institucional. <http://hdl.handle.net/20.500.12272/2968>
- Cejas, M. y Grau, C. (2007). *La formación de los recursos humanos. Un requerimiento clave y estratégico en las organizaciones actuales*. <https://www.scribd.com/document/446254638/Dialnet-LaFormacionDeLosRecursosHumanos-2483098-pdf>
- Chambi 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*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa] Repositorio Institucional. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9638/UPchmujo.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los Recursos Humanos*. Colombia, Bogota: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Constitución Política del Perú (1993). Congreso del Perú. <http://www.congreso.gob.pe/Docs/files/documentos/constitucion1993-01.pdf>
- Correa, E. (2013). *Evolución del concepto de recursos humanos, desde el punto de vista de la psicología y la administración: discusiones y aciertos*. Colombia, Bogotá: Suma de Negocios. <https://blogs.konradlorenz.edu.co/files/9-evoluci%C3%B3n-del-concepto-de-recursos-humanos-desde-el-punto.pdf>
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. INNOVAR. Colombia: Universidad Nacional de Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Dussauge, M. (2015). *Los orígenes de la gestión por resultados en Chile y México: ¿imposición, copia o aprendizaje transnacional?* México: Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5634619>

- Dussauge, M. (2015). Los orígenes de la gestión por resultados en Chile y México: ¿imposición, copia o aprendizaje transnacional? México: Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5634619>
- Enríquez, E. (2002). *Administración de Recursos Materiales en el Sector Público*. México: Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.
- Esteban, M. (2010). *Análisis Estratégico de la calidad en los servicios jurídicos. Aplicación del despliegue de la función de calidad (QFD) al estudio del sector de prestación de servicios jurídicos a empresas en Cataluña* [Tesis de Doctorado, Universitat Ramon Llull]. Tesis Doctorals en Xarxa. <http://hdl.handle.net/10803/9318>
- EXP. N.º 04437-2012 (2012, 12 de julio). Tribunal Constitucional.
- EXP. N.º 03379-2010-PA/TC (2011, 9 de marzo). Tribunal Constitucional
- Figuerola, W., Molina, M. y Peñate, M. (2018) *Gestión pública por resultados para el desarrollo en Centroamérica*. Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales. https://icefi.org/sites/default/files/bef_21gestion_publica_por_resultados_para_el_desarrollo_de_centroamerica.pdf
- Franciskovic, J. (2013). *Retos de la gestión pública: presupuesto por resultados y rendición de cuentas*. Elsevier España S.L. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2077188613700283>
- Fuster, D. (2019). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico*. Lima: Scielo Perú. Revisado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010
- García Moreno, M. y García López, R. (2011). *Gestión para resultados en el desarrollo en gobiernos subnacionales*. INDES. https://indesvirtual.iadb.org/file.php/349/modulos/Modulo_1_-_Gestion_para_resultados_en_el_ambito_publico.pdf
- García, E. (2001). *Calidad de servicio en hoteles de sol y playa*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Guardián-Fernández, A. (2007). *El Paradigma Cualitativo en la Investigación Socio-Educativa*. Costa Rica: Sistema de Integración Centroamericana. https://www.sica.int/documentos/el-paradigma-cualitativo-en-la-investigacion-socio-educativa_1_19236.html

- Hernández Sampieri, R, Fernández Collado, C, Baptista Lucio, P (2014). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. Mc Graw Hill Educación.
- Ley Orgánica del Ministerio Público. Decreto Legislativo N° 052, 16 de marzo de 1981
- Madero,S. y Peña, H. (2012). *Análisis de los procesos de recursos humanos y su influencia en los bonos y prestaciones*. Cuadernos de Administración. Universidad del Valle. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v28n48/v28n48a03.pdf>
- Makón, M. (2000). *El modelo de gestión por resultados el modelo de gestión por resultados en los organismos de la en los organismos de la administración pública nacional*. República Dominicana: V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública. <http://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/MAKON,%20Marcos%20-%20El%20modelo%20de%20gestin%20por%20resultados.pdf>
- Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, de Las Políticas de Modernización de la Gestión Pública (2015). Secretaría de Gestión Pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Colombia: Universidad Surcolombiana
- Montoya, C. y Boyero, M. (2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. Revista Científica "Visión de Futuro". Argentina, Misiones: Universidad Nacional de Misiones. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Moya, A. R. (2018). *Capacidades institucionales para una Gestión Abierta en el servicio de administración de justicia. Comparación de las Provincias Argentinas*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Litoral] Repositorio institucional. <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/1168/Tesis.pdf>
- Muñoz, E. (2000). *Como investigar una tesis jurídica y científica, lineamientos y pasos para la investigación*. México: Prentice Hall Hispanoamericano.
- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3ª ed.). Lima: Fondo Editorial de la Universidad Mayor de San Marcos.

- Paico, N. (2017). *Gestión del despacho y carga procesal de los Fiscales del distrito Fiscal San Martín- Sede Tarapoto, 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12762>
- Plan Estratégico Institucional (PEI 2018-2023). Ministerio Público.
- Plan Operativo institucional (2020). Plataforma Digital única del Estado Peruano. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/475066/POI_2020_OSCE_con_Resoluci%C3%B3n_.pdf
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública por Resultados al 2021 (2013). Secretaria de Gestión Pública. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Ríos, E. (2013). *Gestión de fiscalías consideraciones sobre los modelos y herramientas de gestión de las fiscalías*. Centro de estudios de justicia de las américas. https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/310/gestion_de_fiscalias.pdf
- Romero, D. y Romero, E. (2018). *La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la etapa de investigación preparatoria de la Fiscalía de Ayacucho del Distrito de San Juan Bautista 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28385>
- Sánchez García, M. y Sánchez Romero, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sanchez, S. (2019). *Gestión administrativa de los recursos materiales y económicos y su relación con el desempeño laboral en el Ministerio Público, Cajamarca* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38919>
- Taylor, J. y Bogdan, R. (2005). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.). Colombia: Civitas.
- Texto Único ordenado de la Ley Orgánica del Poder Judicial (1993) Poder Judicial del Perú. <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/a6d71b8044ba16bb657ff1252eb7eb2/TEXTO+UNICO+ORDENADO+DE+LA+LEY+ORGANICA+DEL+PODER+JUDICIAL.pdf?MOD=AJPERES>

Valderrama, S. (2007). *Pasos para elaborar proyecto de investigación científica*.
Lima: Editorial San Marcos.

Wuiston Vilca , P. (2019). *La gestión de recursos humanos como plataforma para la misión institucional del ministerio público*. [Tesis de Maestría, Universidad Federico Villareal Repositorio Institucional. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3992/VILCA%20PINCHE%20WUISTON%20-%20MAESTRIA.pdf>

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de categorización:

Categorías	Subcategorías
Categoría 1:	Sub Categorías 1:
Gestión de Despacho Fiscal	-Gestión de Recursos Humanos -Gestión de Recursos Materiales
Categoría 2:	Sub Categorías 2:
Calidad de Servicio	- Calidad en la motivación de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020 -Celeridad en las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020

Fuente: elaboración propia

ANEXO 02: consentimiento de entrevistas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

REGISTRO DE CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO

"La implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad de servicio que brindan las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020"

Mediante la suscripción de la presente, doy mi consentimiento para participar en el estudio y declaro que:

- Mi participación es enteramente voluntaria y para fines estrictamente académicos.
- He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he leído la hoja informativa adjunta.
- Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.
- Si (X) No () acepto que la entrevista sea registrada en audio.
- Si (X) No () acepto que la entrevista sea registrada en video.
- Si () No (X) deseo que los datos que puedan identificarme sean revelados en el estudio.
- Si () No (X) autorizo que el registro de esta la entrevista sea utilizado en otros estudios del Instituto de Investigación, bajo las consideraciones precedentes.

Fecha: 13-12-2020

Firma del entrevistado:

Firma del entrevistador:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

REGISTRO DE CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO

"La implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad de servicio que brindan las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020"

Mediante la suscripción de la presente, doy mi consentimiento para participar en el estudio y declaro que:

- Mi participación es enteramente voluntaria y para fines estrictamente académicos.
- He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he leído la hoja informativa adjunta.
- Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.
- Si No () acepto que la entrevista sea registrada en audio.
- Si No () acepto que la entrevista sea registrada en video.
- Si No () deseo que los datos que puedan identificarme sean revelados en el estudio.
- Si No () autorizo que el registro de esta entrevista sea utilizado en otros estudios del Instituto de Investigación, bajo las consideraciones precedentes.

Fecha: 21/12/2020

Firma del entrevistado:

Firma del entrevistador: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

REGISTRO DE CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO

"La implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad de servicio que brindan las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020"

Mediante la suscripción de la presente, doy mi consentimiento para participar en el estudio y declaro que:

- Mi participación es enteramente voluntaria y para fines estrictamente académicos.
- He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he leído la hoja informativa adjunta.
- Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.
- Si () No () acepto que la entrevista sea registrada en audio.
- Si () No () acepto que la entrevista sea registrada en video.
- Si () No () deseo que los datos que puedan identificarme sean revelados en el estudio.
- Si () No () autorizo que el registro de esta la entrevista sea utilizado en otros estudios del Instituto de Investigación, bajo las consideraciones precedentes.

Fecha: 14-12-2020

Firma del entrevistado:

Firma del entrevistador:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

REGISTRO DE CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO

"La implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad de servicio que brindan las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020"

Mediante la suscripción de la presente, doy mi consentimiento para participar en el estudio y declaro que:

- Mi participación es enteramente voluntaria y para fines estrictamente académicos.
- He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he leído la hoja informativa adjunta.
- Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.
- Si () No (X) acepto que la entrevista sea registrada en audio.
- Si () No (X) acepto que la entrevista sea registrada en video.
- Si () No (X) deseo que los datos que puedan identificarme sean revelados en el estudio.
- Si () No (X) autorizo que el registro de esta la entrevista sea utilizado en otros estudios del Instituto de Investigación, bajo las consideraciones precedentes.

Fecha: 21/12/2020

Firma del entrevistado:





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

De

GUIA DE ENTREVISTA – PRIMERA ENTREVISTADA

Estimada doctora, Fiscal Superior de las Fiscalías Superiores Penales de Lima; tras haberle informado que la presente entrevista se realiza con el fin de recabar información para la investigación titulada **"La implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad de servicio que brindan las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020"**, con fines estrictamente académicos, reiterando que la misma es voluntaria, anónima y reservada, procederé a realizar las siguientes preguntas:

De acuerdo al objetivo principal, **"Analizar la implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad de servicio que brindan las Fiscalías Superiores Penales de Lima centro, en el año 2020"**, se han formulado las siguientes interrogantes.

1. ¿De qué mecanismos o estrategias hace uso usted, para gestionar el Despacho Superior Fiscal, que actualmente preside, y estos causan un impacto directo en la calidad de servicio que brindan?

Las estrategias que despliego cada día, son primero conocer las potencialidades de cada uno de mis colaboradores, sus fortalezas, sus debilidades, su experiencia, siempre me ha gustado primero identificar los perfiles profesionales de cada uno ellos, por otro lado motivo, mensualmente o en la medida de las necesidades, reuniones para unificar criterios, respecto a un tema previo, designando como responsable o ponente a cada uno de los colaboradores para involucrarlos en el estudio de algún tema y así todos vamos unificando criterios para que al momento de resolver determinados casos, haya esa predictibilidad que se busca y que es parte de la seguridad jurídica. Por otro lado, como mencione, siempre tomo en cuenta al momento de distribuir los casos las potencialidades de mis colaboradores, porque siempre cada uno tiene una especie de mayor fuerza o mayor experticia, hay



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

personas que trabajan mucho mejor los expedientes judiciales, otros trabajan mucho mejor las investigaciones preliminares, las quejas de derecho y así entonces incluso hay personas que trabajan mejor los casos sencillos, sobre todo los asistentes más jóvenes que tienen menos experiencia en el cargo, a ellos se les distribuye los casos de los delitos más sencillos, menos complejos, mientras a los que tienen mayor tiempo en el cargo y mayores conocimientos o preparación de posgrados etcétera se les encomienda casos quizá más complejos, previa explicación para que no se mal entienda y esto es muy importante el tema de la armonía en el despacho, para que no se entienda que unos trabajan más que otros, simplemente explicarles que hay destrezas más desarrolladas en unos que en otros y así se mantiene esa armonía y esa comprensión de porque se distribuye de tal o cual manera los casos, todo ello definitivamente influye en lo que es la celeridad; además algo muy importante que me estaba olvidando el hecho que yo siempre califico los casos, cuando ingresan, caso que mesa de partes registra, lo pone en mi despacho para yo darle una primera lectura o segunda lectura dependiendo de la complejidad y le coloco un papelito con ideas fuerza al caso lo engrampo y esto ya es distribuido con el nombre del asistente que lo va a trabajar, siempre con la libertad de que me puedan replicar o me puedan hacer ver otras ideas para cambiar el criterio , a veces pongo archivar y me señalar doctora esto hay que ampliar o le pongo ampliar y me dicen doctora ya está completo, entonces también motivo la retroalimentación, porque es importante. Quiero asegurarme que se haya el mejor producto, porque todos hacemos un equipo y la idea es coadyuvar a eso, y eso garantiza sobre todo la celeridad, si coinciden conmigo lo trabajamos rápido y si no lo debatimos ahí internamente incluso con los demás chicos y sale la mejor idea, lo que se ajusta a derecho y así no solo la celeridad se garantiza sino también la buena motivación a través del intercambio de jurisprudencia de doctrinas compartimos libros entonces estas estrategias en buena cuenta son las que yo siempre he ido implementando y mejorando con el paso del tiempo para



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

que, en el despacho que estamos ocho horas diarias por lo menos sea el mejor clima laboral, sobre todo que todos tengamos esa tranquilidad y esa confianza de trabajar con buenos criterios.

2. ¿Considera usted que la gestión de despacho que realiza, se refleja en la producción mensual programada? ¿Por qué?

Si, antes de la pandemia la circulación de casos y la llegada de casos para que nosotros los resolvamos era mucho más elevada mucho más fluida, igual la estrategia que acabo de describir, siempre ha cumplido el objetivo de celeridad y de dar la mejor eficacia obviamente teníamos pendientes entre cien o noventa casos, pero iban circulando con mucha fluidez; ahora a partir de la pandemia y con la cuarentena al haber habido una paralización total por más de tres meses, y recién al retomar actividades, obviamente por la restricción en el servicio, el distanciamiento social y por el tema del desconocimiento sobre como ahora es el servicio la cantidad de casos que ingresan se han disminuido, lo cual nos permite en pocas palabras, estar al día, cada vez que recibimos carga en el mes la estamos evacuando al cien por ciento y siempre manteniendo esos estándares de coordinación interna, de conversar sobre los criterios y obviamente siempre yo estoy calificándolos con anticipación.

3. ¿Considera usted que la institución Ministerio Público, debería implementar algún mecanismo o criterio, para un mejor desarrollo y calidad de la función fiscal? ¿Por qué?

Si, la verdad ahora actualmente con este tema del distanciamiento social lo principal que se ha advertido es la afectación al servicio, la afectación del acceso de los usuarios al servicio de las Fiscalías, en ese sentido, me he dado cuenta que las plataformas informáticas, las plataformas virtuales del



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

ministerio Público están desfasadas no están a la altura de esta sorpresiva experiencia que todos hemos afrontado a nivel mundial, jamás se ha dado esta situación y nos ha tomado de manera sorpresiva y prácticamente sin estar preparados en temas informáticos tanto de software como de hardware; es decir tanto en cuanto a programas o plataformas como en la cantidad y calidad de computadoras de laptops, hay mucha carencia pues las que tenemos no son de primera generación o de última generación que permitan cumplir con estas exigencias de estar todo el día conectados a parte de eso una de las estrategias en la que el Ministerio Público todavía recién está tratando de salir adelante es la comunicabilidad con el público usuario, no se están difundiendo de manera asertiva y apropiada los canales de comunicación, es verdad que el Ministerio Público tiene una página web pero cuantos usuarios, o que cantidad de público de a pie tiene acceso a la página web o conoce el manejo de ésta, no todos podría ser solo el sector de jóvenes de esta generación, pues ellos están mucho más conectados, pero las personas mayores, que yo al menos en base a mi experiencia puedo decirlo personas que pasan de los cuarenta o cincuenta años, y que tienen sus casos en proceso de investigación, tienen que recurrir a otras personas, buscar a un abogado pues no saben cómo tener mayor información, cómo pueden acceder al estado de su caso o para que puedan hablar con el fiscal, es decir esta forma de comunicación con el usuario es todavía limitada, eso explica en buena cuenta el hecho de que actualmente la cantidad de casos que resolvemos ha disminuido muy notoriamente.

De acuerdo al objetivo específico 1, **"Analizar la implicancia de la gestión de recursos humanos en la calidad de la motivación de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020"**, se han formulado las siguientes interrogantes.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

4. ¿Considera usted que su personal administrativo, cumple con el perfil que se requiere para el apoyo de la emisión de disposiciones y dictámenes fiscales debidamente motivados, que cumplan con el estándar de calidad requerido para tal labor? ¿Por qué?

Ya esto tiene digamos dos fases o dos momentos, muchos señores y señoras del personal, e incluso nombrados hasta hace un par de años atrás lamentablemente no han seguido un estricto filtro en sus evaluaciones para ingresar al Ministerio Público, pues no han merecido mayor rigor, mayor exigencia y eso lo puedo decir con conocimiento de causa porque conozco en muchos despachos personas que no están a la altura de las exigencias, de las circunstancias, digo hace dos años porque con la nueva gestión que empezó precisamente hace dos años cuando hubo cambio de Presidencia y también cambios a nivel administrativo de gerencia general y potencia humano por ejemplo, donde se llevó adelante estos procedimientos más rigurosos para incorporar nuevos asistentes, nuevos colaboradores ahí recién hubieron mayores ajustes, se sinceró las plataformas de evaluación, los protocolos de evaluación, se mejoraron al punto que se generaron incluso bases de datos con preguntas, con exámenes, muchas bases de datos para aplicarlos a las entrevistas de las personas que postulaban, ya sea como CAS o 728, entonces por eso hago esta diferencia en dos tiempos, hasta la fecha para el nuevo modelo procesal para Lima incluso se está fortaleciendo mucho más, que incluso nos están convocando a los mismos fiscales tanto provinciales como superiores para participar en esas entrevistas que tiene que abarcar no solamente el tema del curriculum de la persona si no conocimientos, tiene que haber conocimientos entonces actualmente hay una mixtura de personas trabajadores, algunos que han entrado con capacidades comprobadas, y otros que todavía se siguen preparando, lo que genera cierta lentitud, podría decir cuando se requieren mayor rapidez mayor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

inmediatez en cuanto al apoyo que esperamos de los asistentes, entonces hay diversos perfiles.

5. ¿Explique usted, si todo su equipo de asistentes, motiva las disposiciones y dictámenes fiscales que proyectan de acuerdo a los criterios jurídicos establecidos por usted, en el Despacho que preside?

Todavía hay cosas por ajustar por ejemplo algo y si debo decirlo en honor a la verdad todavía veo bastante falencia en la mayoría del personal en aspecto de sintaxis, aspectos ortográficos y también al momento de establecer la motivación, de desarrollar la motivación, como hay personas que son antiguas se podría decir que tienen mucha experiencia o tienen larga data en el cargo, todavía tienen esas costumbres, esos hábitos de resolver como antes se hacía con cierta motivación no bien sustentado, entonces ahí tenemos que revisar, pedir y exigir, se tiene que haber un seguimiento constante con los jóvenes, que tienen mucho conocimiento y lo que le falta es experiencia; entonces para asegurar una motivación correcta siempre hay que estar revisando ordenando y disponiendo que corrijan una u otra cosa, pienso que el perfil de los colaboradores si es el adecuado lo que pasa es que no hay que olvidar que nosotros los cabeza de despacho siempre tenemos que corregir, siempre tenemos que darle una mayor solvencia a cada proyecto que nos presenta el personal entonces no podemos esperar que ellos lo hagan todo porque ellos siguen aprendiendo por eso son asistentes de función fiscal, no podemos esperar que ellos nos den un producto acabado nosotros siempre tenemos que ponerle el orden en todo sentido

6. ¿Considera usted que el perfil profesional de sus colaboradores, asignados a su Superior Despacho Fiscal, es idónea para que realicen una adecuada



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

motivación de las disposiciones y dictámenes fiscales que proyectan? ¿Por qué?

Si es adecuado en principio salvo una persona que es bachiller en derecho es una persona bastante mayor, pero tiene muchísima experiencia incluso más que muchos abogados, al margen de los títulos, los demás si algunos bachilleres y otros ya abogados si cuentan con el perfil porque tienen los conocimientos básicos y tienen los conocimientos adecuados el asunto es que como los casos son diversos porque pueden venir por ejemplo cien carpetas de robo pero no todo los robos son iguales unos más complejos que otros unos más difíciles que otros unos más exigentes que otros entonces ahí es donde viene el punto de quiebre le llamo yo, de que no siempre va a ser fácil de abordar por los asistentes algunos los proyectaran con suma facilidad pero otros van a tener talvez un poco de dificultades y es donde nosotros los jefes de despacho tenemos que guiarlos, tenemos que orientarlos y bueno es un aprendizaje mutuo y una retroalimentación constante siempre aprendo también mucho de ellos.

De acuerdo al objetivo específico 2, "**Analizar la implicancia de la gestión de recursos materiales en la celeridad de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020**", se han formulado las siguientes interrogantes.

7. ¿Considera usted, que la institución Ministerio Público le brinda todas las herramientas como hojas, tóner, impresora, y otro material de escritorio necesarios que coadyuven al cumplimiento de las metas mensuales programadas por la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores de Lima? ¿Por qué?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

Esto tiene altos y bajos porque, dependiendo del presupuesto ha habido años pasados que recuerdo que incluso para obtener papel, que es algo tan básico, había problemas, pero por otro lado también tiene relación con los activos fijos que se han adquirido últimamente por ejemplo las multifuncionales, de nada sirve que nos traigan una multifuncional que supuestamente es de última generación, pero que en el mercado, aún no tiene los repuestos, y no se pueden conseguir con rapidez esa es una falencia que últimamente la hemos estado padeciendo hasta antes de la pandemia porque una multifuncional no recuerdo el nombre pero el tóner se acabó y nos dijeron en administración que tenían que esperar hasta que ubiquen la marca para que puedan conseguir el repuesto y tuvimos que utilizar otra impresora de emergencia una más pequeña que nos traía mucha lentitud, esto pasa por dos cosas, uno el tema presupuestal y dos como se adquieren o como se seleccionan la marca de las herramientas ya sean multifuncionales o computadoras, si es que van a tener una atención técnica oportuna para cambio de repuestos o para cualquier dificultad o problema técnico, es un tema de apoyo logístico administrativo que a veces nos ha afectado.

8. ¿considera usted, que actualmente la institución Ministerio Público, le brinda las herramientas tecnológicas que faciliten la rapidez en la transferencia y digitalización de carpetas y expedientes, así como otras funciones afines, considerando que actualmente debido al COVID 19, el personal a su cargo viene realizando trabajo remoto o mixto? Explique.

No y me remito en parte a una de mis respuestas anteriores, como al Ministerio Público nos tomó por sorpresa y creo que a toda la administración pública en el Perú, esta pandemia ha desnudado las carencias las limitaciones y la falta de previsión, así como la falta de modernización oportuna de nuestras herramientas, de nuestros equipos de trabajo material



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

que sucede como se autorizó desde un primer momento el trabajo semipresencial y además el trabajo remoto, una de las cosas que para mi concepto debió impulsarse inmediatamente debió ser el trasladado, con la debida autorización y con el control respectivo de las máquinas de los mesas de partes, a sus domicilios para que puedan desde allí, con las conectividades correspondientes hacer su trabajo sin demora en pro de los usuarios pero lamentablemente ello no paso, no paso el traslado ni tampoco el préstamo de algunas laptops, como mucha gente lo pidió porque no todos los asistentes tienen una computadora apropiada o moderna en sus domicilios, tengo conocimiento de primera mano, que muchos han tenido que comprarse de emergencia una pequeña laptop, entonces ello no solo ha afectado la economía que es lo principal, también a significado una desmotivación laboral para muchos trabajadores del ministerio Publico que lo menos que esperan es una atención y que se les proporcione oportunamente las herramientas de trabajo, ya es bastante que todo el mundo, trabajando desde su casa haya tenido que aumentar su consumo de luz, su consumo de papel, e incluso imprimiendo algunos documentos porque ni siquiera eso se ha autorizado trasladar a los domicilios. Entonces el tema ha pasado por una afectación económica, por una afectación laboral, pues no se ha sabido atender esos requerimientos urgentes, entonces yo pienso que eso ha sido una baja en cuanto a esa identidad que tienen que tener los asistentes con el Ministerio Publico.

9. ¿Explique usted, que otras herramientas materiales coadyuvarían a un mejor desarrollo de la gestión de Despacho que realiza?

Si precisamente, las falencias están identificadas, se requiere número uno mejorar la calidad y sobre todo comprar en mayor cantidad las multifuncionales para poder hacer escaneos más rápidos, las horas hombre para nuestro trabajo son cruciales por eso es importante aumentar en



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

cantidad y en calidad las multifuncionales para el escaneado de documentos, para así trasladarlos de un despacho a otro, las maquinas tampoco soportan la capacidad de almacenamiento no soporta más de cien folios por eso muchas veces tenemos que citarnos, para hacer una entrega presencial de las carpetas que son voluminosas eso también es una carencia tremenda estamos en el siglo veintiuno y no debería de haber ningún tipo de limitación por eso dije al comienzo se tiene que mejorar la plataforma y los software, tiene que haber mayor capacidad de almacenamiento, también el tema que a veces se cuelgan las máquinas, se congelan o simplemente no operan más, por otro lado los fiscales tenemos las audiencias virtuales, sobre todo los despachos de criminalidad común, porque a las especializadas si los dotan de todo, esa es la verdad pero a las de criminalidad común no tenemos por ejemplo yo a veces estoy en mi despacho y no tengo la cámara para poder llevar adelante las audiencias del día entonces tengo que utilizar mi celular .

Firma del entrevistado



GUIA DE ENTREVISTA – SEGUNDA ENTREVISTADA

Estimada doctora, Fiscal Superior de las Fiscalías Superiores Penales de Lima; tras haberle informado que la presente entrevista se realiza con el fin de recabar información para la investigación titulada "**La implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad de servicio que brindan las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020**", con fines estrictamente académicos, reiterando que la misma es voluntaria, anónima y reservada, procederé a realizar las siguientes preguntas:

De acuerdo al objetivo principal, "**Analizar la implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad de servicio que brindan las Fiscalías Superiores Penales de Lima centro, en el año 2020**", se han formulado las siguientes interrogantes.

1. ¿De qué mecanismos o estrategias hace uso usted, para gestionar el Despacho Superior Fiscal, que actualmente preside, y estos causan un impacto directo en la calidad de servicio que brindan?

Bien, definitivamente la gestión que se realiza en el Despacho Fiscal, va a tener una incidencia importante en la calidad de servicio que se brinda a los usuarios porque de acuerdo al mecanismo o la estrategia que uno haga uso, en lo que corresponde a la distribución de carga va a permitir, poder resolver los casos con una mayor rapidez, por ejemplo lo que yo usualmente realizo es previamente efectuar una revisión de los casos que ingresan, en lo que corresponde a expedientes, quejas o incidentes y de esa forma realizar la distribución, por ejemplo en el caso de los expedientes siempre viendo el de mayor complejidad se le realiza una revisión inicial, para poderle dar una idea principal al colaborador que lo va a trabajar y de esta manera, pueda elaborar el proyecto, esto va a permitir poder darle una idea general, del pronunciamiento que considero se debe emitir, para de esta forma agilizar el



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

trabajo, luego de esto ya se efectúa la revisión, del pronunciamiento de fondo y en el caso de quejas también evaluó el tema de la complejidad; definitivamente en un despacho fiscal siempre existe personal que cuenta con mayor experiencia o mayor especialidad en un tipo de investigaciones y lo que yo trato es de distribuir la carga de esa manera, teniendo en cuenta la experiencia, el grado de complejidad de cada caso, para que de esta manera se pueda efectuar una mayor fluidez y celeridad en lo que corresponde a las investigaciones fiscales, eso hace que en vez de demorarme entregándole un caso demasiado complejo a un personal que todavía no tiene toda la experiencia, y que demorará un mayor tiempo, entonces por ejemplo siempre existen casos que de alguna manera se pueden realizar con mayor rapidez o son más prácticos, entonces estos casos en su mayoría son entregados a un personal que ya tiene esa experiencia de sacarlos mucho más rápido y eso permite que la carga salga de una manera más rápida, entonces yo creo que definitivamente la distribución de lo que corresponde a la carga procesal que ingresa tanto en quejas como en expedientes se resuelva más rápido y lógicamente el usuario obtiene un respuesta más pronta de parte del despacho fiscal, celeridad procesal.

2. ¿Considera usted que la gestión de despacho que realiza, se refleja en la producción mensual programada? ¿Por qué?

Si claro, nosotros al hacer esta distribución donde primero se identifican las capacidades de cada colaborador, para desarrollar más rápidamente un caso eso va a generar una producción mayor, entonces esa producción se refleja en las estadísticas y lógicamente se va a poder ver en el sistema que hemos producido un mayor número de casos, sin embargo, si no hiciera eso, lo que pasaría es que tuviera un personal con un mismo caso una semana, de repente, mismo caso que en manos de un asistente con mayores conocimientos y experiencia, quizá lo acabaría en dos días, tiempo que el



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

primer asistente puede producir algo más práctico siete u ocho casos, lo cual va sumando y al final lo que cuenta en el mes es la cantidad de casos producidos, porque en el sistema fiscal no se contabiliza la complejidad, ese es un tema que lógicamente faltaría establecerse, es decir un mecanismo para poder medir la producción de acuerdo a la complejidad porque no es igual producir un caso de diez, quince o veinte tomos, que producir una queja de veinte treinta o cincuenta hojas entonces al final creo que uno tiene que utilizar esa manera para que los números se vean reflejados la cantidad de producción, por eso es importante establecer la distribución de carpetas y expedientes, de acuerdo a la capacidad que tiene el personal, pues uno ya sabe quién te puede producir de una manera u otra.

3. ¿Considera usted que la institución Ministerio Público, debería implementar algún mecanismo o criterio, para un mejor desarrollo y calidad de la función fiscal? ¿Por qué?

Definitivamente el tema de cómo se mide la producción, y el trabajo que realizamos cada despacho debe de utilizarse un sistema diferente al que se utiliza ahora, por lo mismo que te decía hace un momento hay fiscalías que pueden recibir casos con mucha mayor complejidad y que les va a tomar mucho mayor trabajo, que producir treinta casos pequeños y eso no mide el sistema, debe de existir un sistema que permita medir teniendo en cuenta no solo los folios, quizás la dificultad porque todo eso es trabajo un asistente tiene que revisar mayor tiempo el fiscal tiene que revisar mayor tiempo un expediente y creo que eso se debería de reflejar en los sistemas de gestión, los indicadores que creo que eso no se está tomando en cuenta hoy en día, solamente se mide si es que produjiste veinte o treinta sin considerar la complejidad de cada caso y el trabajo que está reflejado en cada uno de ellos, entonces yo creo que sería algo importante que debería variarse porque es necesario que se valore el trabajo de acuerdo al esfuerzo que se



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

realiza para cada proyección de los dictámenes o disposiciones que se emite, y de alguna manera también considero, que se debería implementar un mecanismo para poder desarrollar mejor el trabajo, es decir que se habilite el tema que las disposiciones, en el caso de las fiscalías superiores que revisamos los recursos de queja, deban estar todo en el sistema, es decir digitalizado, como se está trabajando en otros lugares donde todo, ya está sistematizado y de esa forma nos permitiría poder desarrollar el trabajo más rápido teniendo ya la resolución descarga en el sistema, teniendo también el recurso de queja, eso facilita de alguna forma que se pueda realizar el trabajo con mayor celeridad, creo que esto va a ser algo que va a mejorar con el nuevo código procesal penal, pero sería bueno que ya se estuviera implementando desde ahora para ir ya encaminándonos a ese fin.

De acuerdo al objetivo específico 1, "**Analizar la implicancia de la gestión de recursos humanos en la calidad de la motivación de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020**", se han formulado las siguientes interrogantes.

4. ¿Considera usted que su personal administrativo, cumple con el perfil que se requiere para el apoyo de la emisión de disposiciones y dictámenes fiscales debidamente motivados, que cumplan con el estándar de calidad requerido para tal labor? ¿Por qué?

En el caso del despacho, el personal si cumple con el perfil porque todos tienen mínimo bachiller en derecho y además han pasado un examen previo del control de conocimientos jurídicos, lo que demuestran en sus disposiciones, porque lejos de pequeños errores que puedan haber más de redacción que son mínimos y que son tolerables y manejables, considero que si obtengo una respuesta positiva, porque creo que las disposiciones que emitimos en el caso de las quejas de derecho, deben dar una respuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

motivada al recurrente, si éste en su fundamento, dice "yo creo este caso es de esta manera", nosotros debemos darle el sustento para decirle porque no es de la forma en lo que lo realiza o porque si, es decir hay que responder de manera jurídica todos los cuestionamientos que se nos hagan a través de estos escritos de recurso de queja; en el despacho trabajamos de esa manera, lógicamente siempre van a haber cosas por corregir, pero eso se va manejando poco a poco, en general el personal cumple con este perfil académico, porque siempre se están proyectando más halla, están realizando estudios de capacitación maestría y especializaciones, que lógicamente les va a permitir que obtengan mayores conocimientos y estos puedan ser aplicados, pues se ven reflejados en sus disposiciones, también siempre se ha tratado que se pueda unificar o mantener criterios, con el tema de hacer conversatorios, estar abiertos a que el personal pueda tener ese acceso hacia el fiscal para realizar alguna consulta, ya que tenemos un poco más de experiencia que el asistente en función fiscal, porque somos los fiscales los que asistimos a los juicios orales, por ello es necesario que el personal reciba la información que le va a permitir hacer un mejor dictamen, una mejor disposición, pues es fundamental que el fiscal en este caso a cargo del despacho tenga que conversar con el personal y transmitirle todos estos conocimientos y absolviendo dudas que estos puedan tener respecto a un determinado caso, creo que en el caso del despacho el personal siempre busca obtener mayor información, consultar los casos y creo que eso es importante y eso se ve reflejado en las disposiciones y dictámenes fiscales que se emiten.

5. ¿Explique usted, si todo su equipo de asistentes, motiva las disposiciones y dictámenes fiscales que proyectan de acuerdo a los criterios jurídicos establecidos por usted, en el Despacho que preside?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

Si definitivamente, como manifesté hace un momento en la respuesta anterior hay una conversación previa con el personal de apoyo fiscal, en el cual se establecen criterios jurídicos uniformes, en el Despacho, para determinados casos, para que se tenga un determinado criterio aplicable para todos los casos de acuerdo a la especialidad, lo que conversamos y debatimos, ya que incluso puede haber posiciones distintas, pero al final se establece una, que el personal cumple de acuerdo el criterio establecido por el despacho, ya que por una cuestión de congruencia no puede salir del mismo despacho distintas posiciones, por ejemplo, esto es algo que se ha *conversado siempre en la "aplicación de la reincidencia", donde se han establecido ya un criterio, tenemos también los temas de "responsabilidad restringida", si se aplican o no en los casos de robo agravado, esos criterios los conversamos y ellos lo cumplen, como manifesté, siempre es importante la comunicación y el poder tener siempre esa puerta abierta con el personal que les permita acceder al fiscal encargado de despacho, para así poder resolver dudas, porque si es el mismo jefe del despacho el que resuelve esas dudas, eso da mayor seguridad a los asistentes para resolver un caso, pues lógicamente existiría una incertidumbre total y nos demoraríamos más en el despacho, porque tendría que volver a corregir algo que no está de acuerdo al criterio establecido, incluso desde muchas gestiones anteriores se ha venido manejando el tema de unificación de criterios y conversatorios, siempre en relación a las nuevas postura que surgen de los plenarios, casaciones etc. En ese sentido el personal siempre está cumpliendo con las disposiciones y criterios establecidos por el despacho fiscal*

6. ¿Considera usted que el perfil profesional de sus colaboradores, asignados a su Superior Despacho Fiscal, es idónea para que realicen una adecuada motivación de las disposiciones y dictámenes fiscales que proyectan? ¿Por qué?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

Si definitivamente si porque incluso para acceder a la plaza de asistente en función fiscal las exigencias y los requisitos que está teniendo la Gerencia de Potencia Humano, la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores de Lima, que son los que realizan las convocatorias, está siendo bastante exigente con el tema de la capacitación jurídica, lo que corresponde al ámbito profesional hoy en día, mínimo requieren tener el grado de bachiller, y bueno en el despacho fiscal, la mayoría son abogados con estudios en curso o incluso algunos concluidos de maestría con proyecciones a doctorados, excepto uno que es bachiller; esto ha permitido al personal obtener una mayor información, mayor capacitación jurídica que se ven reflejada en las disposiciones y dictámenes que proyectan, por esas razones considero que si cumplen con ese perfil profesional que se les ha requerido para el cargo, y lógicamente como todos sus proyecciones son pertenecer definitivamente al despacho en el área, ya fiscal, todo esto favorece el despacho porque siempre están en estudios y capacitaciones permanentes, lo que es muy conveniente para el despacho porque ello, les permite emitir debidamente motivados sus disposiciones y dictámenes.

De acuerdo al objetivo específico 2, **"Analizar la implicancia de la gestión de recursos materiales en la celeridad de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020"**, se han formulado las siguientes interrogantes.

7. ¿Considera usted, que la institución Ministerio Público le brinda todas las herramientas como hojas, tóner, impresora, y otro material de escritorio necesarios que coadyuven al cumplimiento de las metas mensuales programadas por la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores de Lima?
¿Por qué?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

Bueno, en general sí, me refiero a épocas distinta a la pandemia, ahorita pese a la pandemia se ha estado recibiendo el material de acuerdo a lo que corresponde con un poco más de demora, pero en todo este tiempo el despacho siempre ha contado con tóner, computadoras, impresoras y otros materiales de oficina, creo que es importante porque ha sucedido en algunos casos que cuando no hay papel no se puede avanzar, pero en el caso del despacho fiscal el tema del material si se ha dado, salvo algunas excepciones, algunas demoras pero en general el Ministerio Público, está cumpliendo con el despacho, para poder proyectar el trabajo que realizamos, en esta época de pandemia ha habido un poco de demora como nos pasó en una oportunidad con el tema de una pieza de una impresora se malogro y por la pandemia pues tuvo un poco de demora en el de entregar esta pieza, pero en general creo que si se cumple, porque conozco de otras realidades en otros distritos fiscales fuera de la ciudad de Lima donde ahí si existe falta de hojas, falta de impresoras, y los mismos fiscales tiene que llevar su papel los fiscales tienen que comprar a veces el tóner porque no llega, entonces esta situación no se da en el Distrito Fiscal de Lima y creo que es por la gestión que realiza la administración y la Presidencia Superior.

8. ¿considera usted, que actualmente la institución Ministerio Público, le brinda las herramientas tecnológicas que faciliten la rapidez en la transferencia y digitalización de carpetas y expedientes, así como otras funciones afines, considerando que actualmente debido al COVID 19, el personal a su cargo viene realizando trabajo remoto o mixto? Explique.

Bueno como manifesté en preguntas anteriores, considero que debería de establecerse otros mecanismos, la digitalización de las carpetas, hoy en día este tema del trabajo mixto es bastante complicado, el tener que un asistente para trabajar un proyecto primero escanear toda la carpeta, para poder trabajar desde su casa, y si tienen que escanear la carpeta ya se tomaron un



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

día escaneando, que es un día de trabajo, otro día para proyectar la queja y creo que esto genera cierta demora, incluso a veces uno prefiere ir a trabajar repente arriesgándose con este tema del covid-19, cuando de repente si ya tuviéramos un sistema establecido donde este todo digitalizado, desde el nivel provincial, nos evitaríamos este tiempo de horas, o en todo caso la digitalización lo debería realizaría un personal distinto, que tenga otras funciones, no un asistente en función fiscal que es un abogado que tiene que estar preparado para proyectar dictámenes y no para estar escaneando hojas, pues genera una mayor carga al asistente y a su vez una demora porque tienes que escanear sacar copia y encima proyectar, entonces eso definitivamente no ayuda en general a la celeridad, creo que la forma de mejorar es encaminarnos a lo que corresponde a la digitalización de carpetas, que es lo que viene con el nuevo código, que busca evitarnos este tema de sacar copias, escaneos que provocan mayor retraso.

9. ¿Explique usted, que otras herramientas materiales coadyuvarían a un mejor desarrollo de la gestión de Despacho que realiza?

Definitivamente con lo que hemos podido pasar todos hoy en día en relación a la pandemia nos ha permitido darnos cuenta de que la fiscalía tiene que modernizarse, tiene que actualizarse tecnológicamente, para poder realizar una función acorde con la realidad, pues hoy en día, si un personal tiene que hacer trabajo remoto hay que facilitarle de un USB memorias expandible con capacidad adecuada para poder guardar información con tanto peso como son los escaneados, porque las hojas escaneadas en formato PDF son muy pesados, también creo que se debería mejorarse el tema de las computadoras, y que estas tengan programas más actualizados, no se puede seguir trabajando con el **open office**, que existe un programa que ni siquiera llega a Word, eso generas atrasos, pues no se trabaja con la misma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

rapidez, tenemos que tener laptops que de alguna manera se puedan trasladar por parte del personal, porque no todos cuentan con esas posibilidades económicas para tener en sus casas una laptop o una computadora, entonces si estamos cumpliendo una realidad distinta y un trabajo distinto, la fiscalía también se tiene que preocupar por dotar al personal con herramientas que le permitan hacer su trabajo, pues es la realidad que nos ha tocado vivir, por lo que corresponde mejorar y actualizarnos, con computadoras modernas, USB y otras herramientas que permitan una digitalización mayor, también se tiene que acabar la restricción del internet porque hoy en día una persona que no tiene acceso a internet definitivamente es una persona que está limitada totalmente a poder realizar una mejor función, entonces si de alguna forma se quiere hacer un control de un mal uso de internet entonces deben de encontrar otros medios, cancelar páginas de redes sociales, es decir que haya ciertas restricciones, para este tipo de acceso pero no se puede limitar a que los asistentes no tengan el acceso al internet.

Firma del entrevistado



GUIA DE ENTREVISTA

Estimada doctora, Fiscal Superior de las Fiscalías Superiores Penales de Lima; tras haberle informado que la presente entrevista se realiza con el fin de recabar información para la investigación titulada "**La implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad de servicio que brindan las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020**", con fines estrictamente académicos, reiterando que la misma es voluntaria, anónima y reservada, procederé a realizar las siguientes preguntas:

De acuerdo al objetivo principal, "**Analizar la implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad de servicio que brindan las Fiscalías Superiores Penales de Lima centro, en el año 2020**", se han formulado las siguientes interrogantes.

1. ¿De qué mecanismos o estrategias hace uso usted, para gestionar el Despacho Superior Fiscal, que actualmente preside, y estos causan un impacto directo en la calidad de servicio que brindan?

Bueno en esta fiscalía en primer lugar no tiene sala homologa es una fiscalía que trabaja con salas liquidadoras, por la poca que tenemos, actual apoyamos a la descarga de las demás fiscalías superiores, con las quejas de derecho. Entonces la distribución del trabajo una vez ingresados se distribuye equitativamente entre el personal, hacemos una precalificación y distribuimos así todo el trabajo hay personas que realizan trabajo remoto exclusivo pero que vienen un día a la semana.

2. ¿Considera usted que la gestión de despacho que realiza, se refleja en la producción mensual programada? ¿Por qué?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

Si por que como le señalaba nosotros estamos en los primeros puestos de producción de las fiscalías superiores y del mismo modo colaboramos con la descarga de las demás fiscalías que nos remiten una cuota mensual.

3. ¿Considera usted que la institución Ministerio Publico, debería implementar algún mecanismo o criterio, para un mejor desarrollo y calidad de la función fiscal? ¿Por qué?

Bueno el apoyo tecnológico no ha sido bueno, en relación a la pandemia establecieron el módulo de CITAF para las citas virtuales lo que permitió un mejor servicio, sin embargo observo ahí una deficiencia en ese modulo porque le piden al usuario que ponga el número de caso y el número de caso es un código largo, por lo que muchas veces incurren en error entonces ese modulo, debería de considerar poder consignarse el nombre de las partes, eso nos ayudaría; en un comienzo rechazamos la cita porque el dato que daban no era correcto y posteriormente hemos tenido que estar llamando para consignar los datos correctos.

De acuerdo al objetivo específico 1, "**Analizar la implicancia de la gestión de recursos humanos en la calidad de la motivación de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020**", se han formulado las siguientes interrogantes.

4. ¿Considera usted que su personal administrativo, cumple con el perfil que se requiere para el apoyo de la emisión de disposiciones y dictámenes fiscales debidamente motivados, que cumplan con el estándar de calidad requerido para tal labor? ¿Por qué?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

Nosotros ya conocemos la capacidad de cada personal y en virtud de estas capacidades hacemos una distribución que permita una mayor productividad de acuerdo a los perfiles de cada personal.

5. ¿Explica usted, si todo su equipo de asistentes, motiva las disposiciones y dictámenes fiscales que proyectan de acuerdo a los criterios jurídicos establecidos por usted, en el Despacho que preside?

Si tienen esas pautas y la cumplen porque si no es devuelto el proyecto si la motivación expresada no nos satisface

6. ¿Considera usted que el perfil profesional de sus colaboradores, asignados a su Superior Despacho Fiscal, es idónea para que realicen una adecuada motivación de las disposiciones y dictámenes fiscales que proyectan? ¿Por qué?

Bueno los requisitos para postular y acceder a cargos dentro de la institución son bien exigentes, limitan a buenos estudiantes que puedan ingresar a trabajar.

De acuerdo al objetivo específico 2, "Analizar la implicancia de la gestión de recursos materiales en la celeridad de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020", se han formulado las siguientes interrogantes.

7. ¿Considera usted, que la institución Ministerio Público le brinda todas las herramientas como hojas, tóner, impresora, y otro material de escritorio necesarios que coadyuven al cumplimiento de las metas mensuales programadas por la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores de Lima? ¿Por qué?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

Bueno no hemos tenido mayores problemas porque hemos sido previsores cuando se está agotando algo empezamos a pedirlo, sin embargo, se de algunos despachos a los que les han demorado, lo que sí es un problema acá es que tengo el aire acondicionado más de un año malogrado

8. ¿considera usted, que actualmente la institución Ministerio Público, le brinda las herramientas tecnológicas que faciliten la rapidez en la transferencia y digitalización de carpetas y expedientes, así como otras funciones afines, considerando que actualmente debido al COVID 19, el personal a su cargo viene realizando trabajo remoto o mixto? Explique.

Si tenemos una impresora que permite el escaneo inclusive hay despachos que nos mandan todo por correo electrónico escaneado y no hay problema.

9. ¿Explique usted, que otras herramientas materiales coadyuvarían a un mejor desarrollo de la gestión de Despacho que realiza?

Bueno lo principal es el servicio de notificación y distribución de las carpetas, porque como sabemos hay fiscalías que están en algunos distritos de la capital, entonces eso nos genera un problema porque hay que gestionar el traslado, el cual se debe hacer con anticipación, a veces se cumple la cuota, pero nos demoran en la devolución de la carpeta

Firma del entrevistado



GUIA DE ENTREVISTA

Estimada doctora, Fiscal Superior de las Fiscalías Superiores Penales de Lima; tras haberle informado que la presente entrevista se realiza con el fin de recabar información para la investigación titulada "**La implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad deservicio que brindan las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020**", con fines estrictamente académicos, reiterando que la misma es voluntaria, anónima y reservada, procederé a realizar las siguientes preguntas:

De acuerdo al objetivo principal, "**Analizar la implicancia de la gestión de Despacho Fiscal en la calidad de servicio que brindan las Fiscalías Superiores Penales de Lima centro, en el año 2020**", se han formulado las siguientes interrogantes.

1. ¿De qué mecanismos o estrategias hace uso usted, para gestionar el Despacho Superior Fiscal, que actualmente preside, y estos causan un impacto directo en la calidad de servicio que brindan?

Primero se plantean metas de trabajo con un tiempo determinado, de acuerdo a las fortalezas, debilidades y habilidades de cada servidor público.

2. ¿Considera usted que la gestión de despacho que realiza, se refleja en la producción mensual programada? ¿Por qué?

Sí, por las metas fijadas y programadas mensualmente.

3. ¿Considera usted que la institución Ministerio Público, debería implementar algún mecanismo o criterio, para un mejor desarrollo y calidad de la función fiscal? ¿Por qué?

Un programa de incentivos podría implementarse, para los trabajadores como becas, pasantías etc



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

De acuerdo al objetivo específico 1, **"Analizar la implicancia de la gestión de recursos humanos en la calidad de la motivación de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020"**, se han formulado las siguientes interrogantes.

4. ¿Considera usted que su personal administrativo, cumple con el perfil que se requiere para el apoyo de la emisión de disposiciones y dictámenes fiscales debidamente motivados, que cumplan con el estándar de calidad requerido para tal labor? ¿Por qué?

Si cumplen porque el personal son estudiantes de derecho y abogados, dado que la administración pública realizó un primer filtro al contratar a personal con ese perfil.

5. ¿Explique usted, si todo su equipo de asistentes, motiva las disposiciones y dictámenes fiscales que proyectan de acuerdo a los criterios jurídicos establecidos por usted, en el Despacho que preside?

Si, motivan con la fundamentación y el estudio respectivo del caso en particular que se analiza.

6. ¿Considera usted que el perfil profesional de sus colaboradores, asignados a su Superior Despacho Fiscal, es idónea para que realicen una adecuada motivación de las disposiciones y dictámenes fiscales que proyectan? ¿Por qué?

Si, el perfil profesional es el adecuado e idóneo.

De acuerdo al objetivo específico 2, **"Analizar la implicancia de la gestión de recursos materiales en la celeridad de las disposiciones y dictámenes que emiten las Fiscalías Superiores Penales de Lima Centro, 2020"**, se han formulado las siguientes interrogantes.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Escuela de Post-Grado"

7. ¿Considera usted, que la institución Ministerio Público le brinda todas las herramientas como hojas, tóner, impresora, y otro material de escritorio necesarios que coadyuven al cumplimiento de las metas mensuales programadas por la Presidencia de la Junta de Fiscales Superiores de Lima?
¿Por qué?

Proporciona un 80% del material logístico, falta un 20%, que está relacionado con la falta de operatividad (o mediana operatividad) de las máquinas computadoras, impresoras y otros que deben ser renovadas.

8. ¿considera usted, que actualmente la institución Ministerio Público, le brinda las herramientas tecnológicas que faciliten la rapidez en la transferencia y digitalización de carpetas y expedientes, así como otras funciones afines, considerando que actualmente debido al COVID 19, el personal a su cargo viene realizando trabajo remoto o mixto? Explique.

No, en un 100 %, pues los sistemas de las tecnologías de las computadoras aún deben ser mejoradas; lo cual debería ser superado con la implementación del nuevo código Procesal Penal en el Cercado de Lima, el próximo año 2021.

9. ¿Explique usted, que otras herramientas materiales coadyuvarían a un mejor desarrollo de la gestión de Despacho que realiza?

Personal calificado en destreza en tecnología informática y en el ámbito jurídico.

Firma del entrevistado