



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONOMICAS

IMPLEMENTACIÓN DE CARPETAS DIGITALES DE ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LA UNIDAD DE VICTIMAS Y TESTIGOS,
MINISTERIO PUBLICO CAÑETE

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Bach. Mariela Yuliana Yactayo Vicente (ORCID 0009-0003-2787-8358)

ASESOR

Mg. Kelly Dafve Nuñez Rojas

Cañete - Perú

Octubre 2023

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 19-ene.-2024 11:37 p. m. -05
Identificador: 2274361915
Número de palabras: 12841
Entregado: 1

IMPLEMENTACIÓN DE CARPETAS DIGITALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA UNIDAD DE VICTIMAS Y TESTIGOS, MINISTERIO PUBLICO CAÑETE Por Mariela Yuliana Yactayo Vicente

Índice de similitud	Similitud según fuente
19%	Internet Sources: 19% Publicaciones: N/A Trabajos del estudiante: 12%

- 1% match (Internet desde 05-dic.-2020)
<https://buenosdiascaneteperu.blogspot.com/2015/03/>

- 1% match (Internet desde 08-nov.-2011)
http://www.mpfm.gob.pe/distrito_judicial/informacion.php?dj=canete

- < 1% match (Internet desde 29-sept.-2022)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93370/Rafael_ICA-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

- < 1% match ()
Muñoz Boyd, Merly Celeste. "Implementación de la aarpeta electrónica administrativa – CEA para mejorar la atención del usuario en el Ministerio Público de Cajamarca 2018", Universidad César Vallejo, 2019

- < 1% match ()
Heredia Alvarado, Santiago. "Gestión administrativa de cajeros vendedores y su influencia en la atención al cliente en tiendas Ripley SAC - San Miguel, 2018", Universidad César Vallejo, 2018

- < 1% match (Internet desde 24-oct.-2022)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99394/Arias_BPE-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

- < 1% match (Internet desde 25-sept.-2022)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95055/Mejia_LK.pdf?isAllowed=y&sequence=1

- < 1% match (Internet desde 10-mar.-2023)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106023/Gutarra_CIJ-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=4

- < 1% match (Internet desde 18-ene.-2024)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/131171/Aguilar_REM-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

- < 1% match (Internet desde 11-jul.-2023)
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42009/browse?type=subject&value=Tecnolog%C3%ADa+de+la+informaci%C3%B3n>

- < 1% match (Internet desde 15-jun.-2023)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116060/Espinoza_CHCV-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=4

- < 1% match (Internet desde 09-nov.-2023)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126905/Ponce_SME-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

- < 1% match (Internet desde 24-jul.-2023)
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42186/browse?type=author&value=Rafael+Idrogo%2C+C%C3%A9sar+Adreano>

- < 1% match (Internet desde 01-jun.-2023)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115411/Odiaga_SAH-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

- < 1% match (Internet desde 14-sept.-2023)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121575/Acosta_TGM-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

- < 1% match (Internet desde 04-jun.-2023)
<https://Repositorio.Ucv.Edu.Pe/browse?type=author&value=Mej%C3%ADa+Lavi%2C+Kathya>

- < 1% match (Internet desde 13-may.-2023)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113954/Laos_JEJ-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

- < 1% match (Internet desde 04-mar.-2023)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107944/Preciado_LH-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

- < 1% match (Internet desde 12-ene.-2024)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/129156/Garcia_LFD-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

- < 1% match (Internet desde 15-feb.-2023)
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106606/Chavez_LENDC-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1

- < 1% match ()
Bayes Antunez, Angelica Elvira. "Lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio de atención en las fiscalías penales de Chimbote, 2022", 'Universidad Cesar Vallejo', 2022

- < 1% match ()
Peña Diaz, Jose Alberto. "Programa de asistencia a víctimas y testigos y el éxito de la investigación preparatoria, Bagua, 2015-2016", Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza - UNTRM. EPG, 2018

- < 1% match ()

DEDICATORIA

A mis apreciados Padres Pedro y Juliana en el Cielo, quienes me formaron con buenos sentimientos y valores ayudándome a seguir adelante en los momentos difíciles.

A mis queridos hijos Sebastian y Sophia ambos son mi mayor motivación para nunca rendirme en lo que me propongo y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

A mi madrina Carmen que es uno de los pilares de mi formación académica y la que me impulsa a continuar con esta etapa de vida y lograr mis objetivos.



AGRADECIMIENTO

Agradecida con Dios y la Virgen Santísima quienes me brindan mucha fortaleza para seguir adelante.

A la Institución donde laboró el Ministerio Público por permitir realizar este proyecto.

A mi Asesora de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.



RESUMEN

La presente investigación se ejecutó con la finalidad de determinar si la implementación de carpetas digitales influye en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete. El desarrollo se basó en un enfoque cuantitativo, diseño esquemático, además contó con una muestra de 47 personas que formaron parte del análisis, quienes participaron en las evaluaciones del pre test y post test. En los resultados, se precisó que el nivel predominante en la atención antes de la carpeta digital fue el alto con 68.1%, y después pasó a un indicador de 95.7% y en la prueba de Wilcoxon un valor $Z = -5,499$ y Sig en 0.000, demostrando un cambio con la aplicación del sistema web. En conclusión se indica que la estrategia sobre la implementación de carpetas digitales tuvo resultados favorables en la atención a los usuarios.

Palabras claves: Atención, carpetas, sistema web clientes e implementación.



ABSTRACT

This investigation was carried out with the purpose of determining whether the implementation of digital folders influences customer service in the victims and witnesses unit, Public Ministry - Cañete. The development was based on a quantitative approach, schematic design, and also had a sample of 47 people who were part of the analysis, who participated in the pre-test and post-test evaluations. In the results, it was specified that the predominant level of attention before the digital folder was high with 68.1%, and then it went to an indicator of 95.7% and in the Wilcoxon test a Z value -5.499 and Sig at 0.000. demonstrating a change with the web system application. In conclusion, it is indicated that the strategy for the implementation of digital folders had favorable results in customer service.

Keywords: Service, folders, web system, clients and implementation.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
ÍNDICE GENERAL	6
Indice de tablas	8
Indice de gráficos	9
Indice de figuras	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION	12
1.1 Datos Históricos de la Empresa	12
1.2 Bases teóricas	16
1.3 Marco legal.....	19
1.4 Antecedentes del estudio.....	20
1.5 Marco conceptual.....	23
CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
2.1 Descripción de la realidad problemática	27
2.2 Formulación del problema general y específicos	28
2.3 Objetivo general y específicos.....	29
2.4 Hipótesis general y específicas.....	29
CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION .	31
3.1 Justificación e importancia del estudio	31
3.2 Delimitación del estudio.....	32
CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO	33
4.1 Diseño esquemático	33
4.2 Descripción de los aspectos básicos del diseño	34

CAPÍTULO V: PRUEBA DEL DISEÑO	36
5.1 Aspectos conceptuales del análisis FODA.....	36
5.2 Análisis PESTEL del Ministerio Público Cañete	39
5.2.1 Análisis del entorno	39
5.3 Resultados	40
5.4 Discusión.....	44
Conclusiones.....	47
recomendaciones.....	48
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	49



INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Análisis FODA del Ministerio Público de Cañete.....	37
Tabla 2 Niveles de atención al cliente antes de la implementación de las carpetas digitales	40
Tabla 3 Niveles de atención al cliente después de la implementación de las carpetas digitales	41
Tabla 4 Estadísticos descriptivos	42
Tabla 5 Prueba de normalidad	42
Tabla 6 Prueba de rangos con signo de Wilcoxon.....	43
Tabla 7 Estadístico de prueba.....	43



INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 <i>Niveles de atención al cliente antes de la implementación de las carpetas digitales</i>	40
Gráfico 2 <i>Niveles de atención al cliente después de la implementación de las carpetas digitales</i>	41



INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama	13
Figura 2 Línea de tiempo de las carpetas digitales	16



INTRODUCCIÓN

En la actualidad el avance tecnológico a permitido que las entidades se relacionan con sus clientes y administran la información. En esta coyuntura, la introducción de carpetas digitales para la atención al cliente surge como una herramienta esencial para lograr obtener eficiencia y la efectividad en los procesos internos, especialmente en organismos gubernamentales como la Unidad de Víctimas y Testigos del Ministerio Público en Cañete. La migración hacia un enfoque digital en la gestión de casos y el servicio a la comunidad promete simplificar la recopilación, clasificación y acceso a los datos, lo que a su vez facilitaría la respuesta más rápida y precisa a las demandas de las víctimas y testigos. El estudio, mediante el uso de la tecnología el desarrollo del sistema web software, pretende reducir el tiempo de atención al usuario que hacen uso de las asistencias de la unidad de víctimas y testigos del Ministerio Público de Cañete, con un fin de la mejora calidad de servicios. Al implementar un sistema digital de carpetas de víctimas y testigos, tomará un impacto positivo para el personal profesional y usuarios, esto permitirá una atención eficaz en el área de mesa de partes. Es por ello que el presente trabajo se realizará bajo los fundamentos teóricos que respaldan las carpetas digitales, su relevancia en el contexto de atención al cliente y cómo su implementación podría generar una transformación positiva en el proceso de asistencia en la velocidad de atención al usuario.

CAPÍTULO I: MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACION

1.1 Datos Históricos de la Empresa

1.1.1. RAZÓN SOCIAL

Ministerio Público – Gerencia General

1.1.2. RUC

20131370301

1.1.3. DIRECCIÓN

Jr. Sepúlveda 167 San Vicente

1.1.4. Contacto

Teléfono: 6255555 anexo 3178

1.1.5. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA

El Ministerio Público promueve acción de Justicia, defiende la legalidad, los intereses del Estado y la Sociedad, conforme a lo establecido en la Constitución.

Misión

La Misión es trabajar por una justicia transparente, moderna y efectiva para alcanzar una sociedad pacífica con inclusión social e igualdad de oportunidades.

Visión

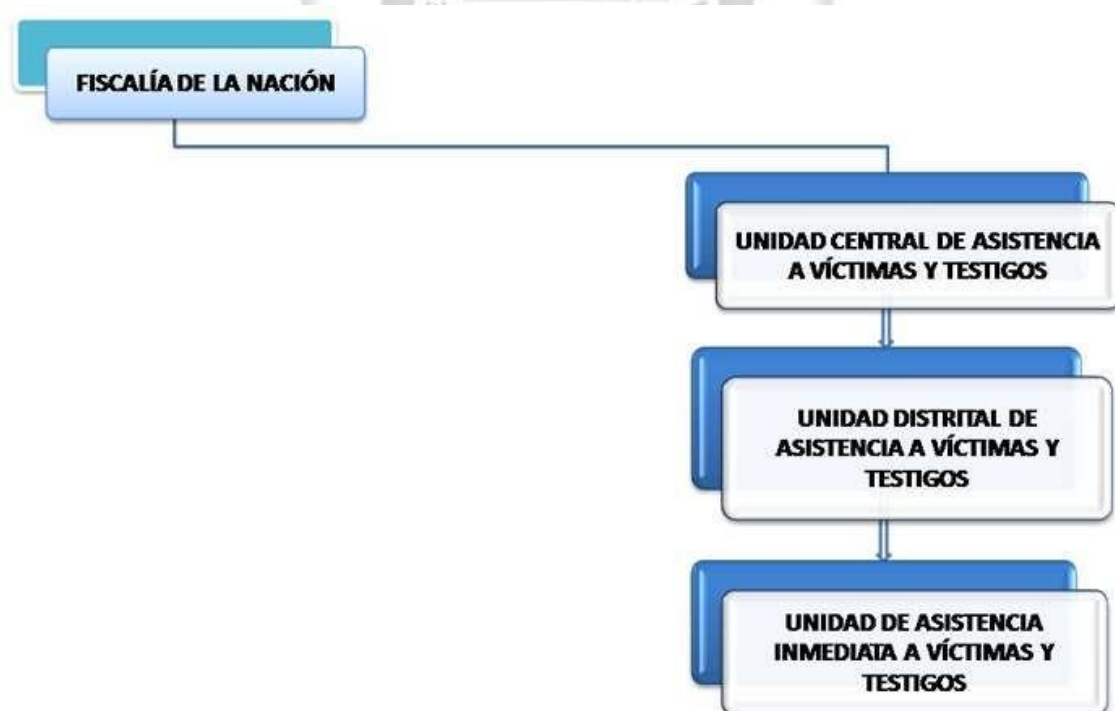
Prevenir y perseguir el delito; defendiendo la legalidad, los derechos ciudadanos y los intereses públicos amparados por la ley; representar a la sociedad, al menor y a la familia en juicio; y velar por la recta administración de justicia.

1.1.6. Reseña Histórico de la empresa

En diciembre de 1994 el Distrito Judicial de Cañete y Yauyos, fue instalado por primera vez en esta Provincia, el Ministerio Público de Cañete deja de pertenecer al Distrito Judicial del Callao y se integra al distrito creándose la

Fiscalía Superior Mixta de Cañete, con mucha competencia para despachar los asuntos civiles y penales. Al entrar en vigencia el Código del Niño y del Adolescente en 1994, se creó la Fiscalía del mismo nombre, designándose, un fiscal provincial, actualmente se le conoce como fiscalía provincial Civil y de Familia. El 1° de diciembre del año 2009, entro en vigencia el Nuevo Código Procesal Penal, una herramienta esencial para que los Fiscales Penales investiguen la comisión de los ilícitos penales. Con el fin de velar por la protección y asistencia a las víctimas y testigos se creó el Programa Nacional de Asistencia a Víctimas y Testigos y para tal fin, se implementó la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos en el Distrito Fiscal de Cañete, la misma que brinda asistencia de índole Legal, Social y Psicológico a las víctimas y testigos admitidos al Programa, el mismo que viene funcionando en conjunto con la Unidad de Asistencia Inmediata de Mala, desde el mes de enero del año 2010.

Figura 1
Organigrama



Fuente: Extraído del Ministerio Público (2023)

1.1.7. Datos Históricos de la Variable

En 2001, se anunció la ley 27444, bajo el título de “Procedimiento Administrativo General”, en la cual se presenta como propósito principal regular el cargo administrativo del Estado como el tratamiento administrativo común que se lleva a cabo en las instituciones pertenecientes a la administración pública. Sin embargo, la mayor falencia observable en la ley es que no contempla la modalidad virtual.

En 2002, bajo el “Decreto Supremo D.S. N° 030-2002-PCM” se formó la “Ley N° 27658”, la cual emprendió un esfuerzo por modernizar la administración estatal cuya finalidad principal fue mejorar la eficacia del funcionamiento gubernamental para proporcionar un mejor servicio a la población, mientras se centraba en preferir y perfeccionar el goce de los suministros gubernamentales. Esto dio inicio a un proceso de modernización que abarcó diversas instancias, subordinaciones, entidades, organizaciones y procedimientos gubernamentales bajo la premisa de adaptar el proceso documentario al entorno virtual para el fin de optimizar el atributo de asistencia y apresurar los trámites propios.

Sin embargo, es en 2013 en donde se ratificó el consentimiento de la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública” bajo el “Decreto Supremo N° 004-2013-PCM”, con la finalidad de guiar, unir y estimular a todas las entidades gubernamentales a la transformación de modernización hacia la administración estatal dirigida al efecto de las mismas, con una influencia positiva en el beneficio y el progreso de la nación. Adicionalmente, Patrón y Díaz (2018) tomando en consideración el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) es un elemento fundamental para la formulación de políticas estatales vinculadas con la gobernanza democrática, transparencia y desarrollo sostenible y sostenible.

En el mismo año, resulta relevante resaltar que se promulgó la "Ley N° 29733" bajo la denominación de "Protección de Datos Personales", corroborada mediante el "Decreto Supremo 003-2013-JUS". Dicha legislación tuvo como finalidad salvaguardar la información personal de los individuos y, al mismo tiempo, reconocer y proteger sus prerrogativas en este ámbito.

En 2015, se afianza por medio de "Política de Protección de Datos Personales", decretada en la "Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 6644-2015-MP-FN". Mediante esta declaración, se subrayó lo previamente mencionado, al mismo tiempo se subrayó que

ciertos datos recopilados tendrán la obligatoriedad, y se reiteró que dichos datos se utilizarán con fines pertinentes a la investigación.

En 2016, ante la constatación de que gran parte de los trámites se efectuaban de manera progresiva y lenta, se implementó a través del "Decreto Legislativo N° 1246" la estrategia de "Simplificación Administrativa". Esta iniciativa tuvo como propósito agilizar el proceso documentario al reducir la cantidad de documentos de escasa relevancia, lo cual no solo optimizó la velocidad del procedimiento, sino que también condujo a la reducción de costos y mejorar la experiencia al usuario. No obstante, a pesar de estos esfuerzos, los trámites continuaron experimentando ciertos lapsos de retraso debido a diversas limitaciones presentes en los procesos, incluido el desafío de la digitalización.

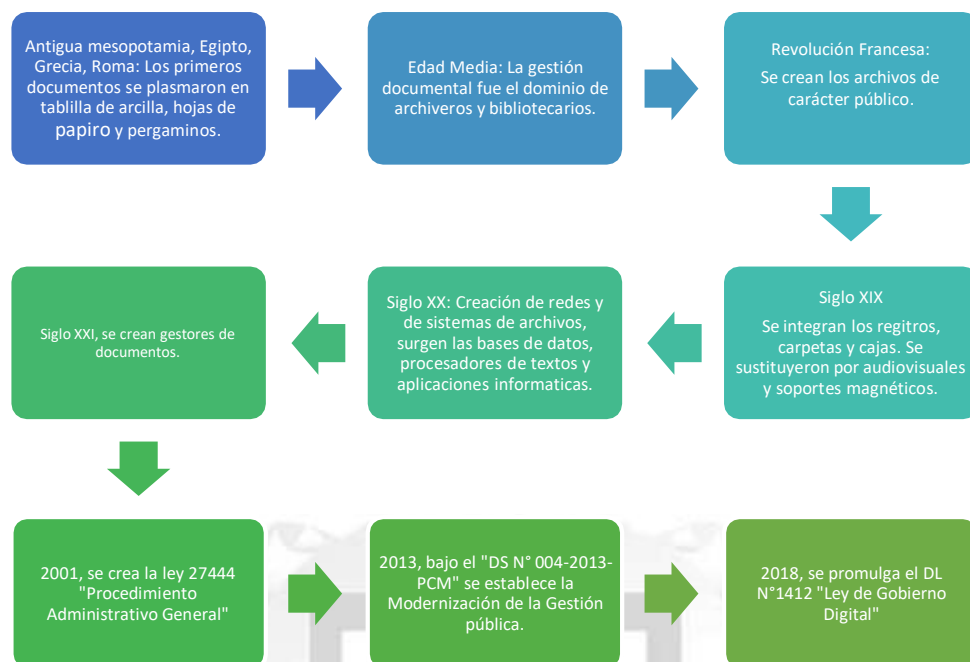
En 2017, por el "Decreto Supremo N° 006-2017-JUS", se origina "Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27444", esto debido a las constantes modificaciones y actualizaciones que presentaba la ley mencionada. Sin embargo, al mismo tiempo se genera "Decreto legislativo N°1272" y en el 2018 el "Decreto legislativo N°1272", agregando la modalidad virtual y el sistema virtual, y con ello modificando y ratificando en 2019 bajo el "Decreto Supremo N° 004-2019-JUS", la actual "TUO de la Ley N° 27444".

En 2018, en el DL N° 1412 se promulgó la "Ley de Gobierno Digital", para el de establecer el marco normativo que regula el gobierno digital. Además, la ley regula el marco jurídico relacionado la aplicación integral de medios digitales durante la transformación de fases y la provisión de recursos digitales por las organizaciones gubernamentales en los rangos gobierno. Marcando un proceso de atención al usuario que busca minimizar el tiempo y costo de los trámites mediante la virtualidad.

Otro evento ocurrido en el mismo año, fue la capacitación hacia una política de "cero papel" organizada por el Ministerio Público de manera interna, con el propósito de presentar un proyecto que permitió la integración de un sistema de gestión documentaria electrónica, dando inicio a las primeras carpetas electrónicas en la institución (Ministerio Público, 2018).

Figura 2

Línea de tiempo de las carpetas digitales



Nota: Elaboración propia

1.2 Bases teóricas

Modelo de Gestión de Documentos Electrónicos (EDM)

Núñez (2019), la define como aquellos programas informáticos desarrollados con la finalidad de gestionar, salvaguardar, coordinar y supervisar el movimiento de documentos en el ámbito de una organización empresarial. Esta metodología representa la manera más efectiva de organizar los documentos y archivos en formato digital, posibilitando su concentración y otorgando a los trabajadores un acceso rápido y sencillo a la información.

De acuerdo a Girao y Picho (2023), se conceptualiza la gestión documentaria como el control integral admisorio, sostenimiento, utilización y disposición documentaria ingresada en las plataformas institucionales. Es por ello que, la gestión documentaria electrónica, la definen como una estructura destinada a la generación de documentos mediante un medio digital que permanezca accesible a lo largo del tiempo. Se reconoce como un sistema informático diseñado para la supervisión, resguardo y administración de las carpetas digitales. Facilita la administración de papeleo e informes electrónicos durante la etapa de praxis administrativa, permitiendo llevar a cabo modificaciones cuando sea necesario.

El Estado peruano, actualmente usa este tipo de modelo en sus procesos administrativos actuales. Mediante la “Iniciativa de la Plataforma Digital de Gestión Documental - Cero Papel” se establece con el propósito de disminuir el empleo de papel en las entidades gubernamentales, mediante la incorporación de sistemas de manejo documental digitalizados (Gobierno del Perú, 2023). Asimismo, mediante la Plataforma Nacional de Interoperabilidad, habilita la ejecución de servicios públicos *online* usando medios electrónicos, así como la permuta de información electrónica entre diversas entidades gubernamentales utilizando internet, móviles y otros recursos tecnológicos disponibles, garantizando la seguridad en el proceso (Gobierno del Perú, 2023).

Procedimiento Administrativo Electrónico

De acuerdo a Calderón (2021), el proceso administrativo implica una serie de acciones y diligencias llevando a cabo en las instituciones públicas, con la finalidad de emitir un acto administrativo que tenga efectos legales específicos y concretos sobre los intereses, deberes o derechos de los individuos sujetas a la administración.

En consecuencia, la autora refiere que el procedimiento administrativo electrónico se define como aquel proceso que se ejecuta total o parcialmente mediante la tecnología y medios electrónicos. Implicando la documentación de expedientes o documento electrónicos, conteniendo los registros exhibidos por los diligentes y otras organizaciones, así como los documentos enviados al diligente en cuestión. Cabe destacar que la existencia de este tipo de procedimiento no excluye la utilización de métodos tradicionales basados en medios físicos.

Asimismo, Patrón y Díaz (2018) haciendo referencia a un proceso donde se puede realizarse en su totalidad o en parte mediante el uso de tecnologías y recursos electrónicos, debe ser registrado en un expediente o documento electrónico, incluyendo tanto los registros presentados por administradores como aquellos proporcionados por intermediarios y otras empresas, además de los documentos transmitidos al administrador.

Por otro lado, Helfmann y Gómez (2021) refieren que son procesos estructurados de adquisición y procesamiento de información electrónica, llevadas a cabo bajo la supervisión de una entidad administrativa. Como también, el entorno que proporciona una estructura digital para las interacciones entre la Administración y los ciudadanos, o entre diversas unidades administrativas, al integrarlas en un sistema de operación.

Modelo SERVQUAL

También llamado “Service Quality” o “Servicio de calidad”; creado por Zeithaml et al. (1996), describen una estructura que evalúa la excelencia del servicio. Su propósito es contrastar las expectativas de las consumidoras con su apreciación real del servicio recibido. Comprende la recopilación y el análisis de información por medio de encuestas cuidadosamente diseñadas, con el propósito de evaluar cómo los clientes perciben las cinco dimensiones mencionadas. Las discrepancias que surgen entre las expectativas previas y las percepciones efectivas en cada dimensión brindan a las organizaciones la capacidad de detectar campos susceptibles de mejora y elaborar estrategias destinadas a elevar la calidad en el servicio proporcionado (Narváez et al., 2020).

De acuerdo al modelo de Parasuraman et al. (1988), se mide bajo 5 elementos: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Su propósito es contrastar la apreciación que tiene los clientes sobre el servicio recibido (Numpaque y Rocha, 2016).

La dimensión de "Tangibles" aborda los aspectos físicos: instalaciones, el equipo empleado, la apariencia del personal y la comunicación, con el fin de determinar si estos componentes contribuyen a generar una experiencia satisfactoria para el cliente atento (Barragán et al., 2021).

Por otro lado, la dimensión de "Fiabilidad" está asociada con la habilidad de la gestión para ofrecer recursos de manera precisa y coherente. Esto implica generar confianza en la capacidad empresarial para cumplir con los compromisos y garantías atento (Barragán et al., 2021).

La dimensión de "Capacidad de respuesta" evalúa la inmediates y eficacia del personal dispuesto y capaz de auxiliar a los colaboradores y cubrir sus menesteres. Se enfoca en la rapidez para resolver los problemas y se brinda asistencia atento (Barragán et al., 2021).

En relación a la certidumbre, indica la capacidad para transferir fianza y seguridad al cliente durante su interacción con el servicio. Esto incluye la salvaguardia de datos personales y la gestión adecuada de situaciones de riesgo atento (Barragán et al., 2021).

Finalmente, la dimensión de Empatía califica la atención y el trato personalizado que el personal ofrece a los clientes. Esto implica la capacidad de comprender las necesidades individuales y la disposición para brindar un servicio amable y atento (Barragán et al., 2021).

1.3 Marco legal

“Decreto Legislativo N° 1310 - Modelo de Gestión Documentaria”

Mediante la “Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N° 001-2017-PCM/SEGD” se establece un “Modelo de Gestión Documentaria”, el objetivo final es posibilitar las entidades al formar parte de la Administración Pública, sin importar su dimensión, naturaleza, nivel de complejidad o grado de avance en la gestión documental, puedan llevar a cabo el intercambio de documentos mediante la Plataforma de Interoperabilidad del Estado (PIDE) (Decreto Legislativo 1310, 2017).

“Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales”

Aprobado por “Decreto Supremo 003-2013-JUS”; y ratificado por “Política de Protección de Datos Personales” aprobada bajo la “Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 6644-2015-MP-FN” (Resolución de la Fiscalía de la Nación 6644, 2018); se entiende como la información intransferible suministrado por el individuo, serán utilizados y/o administrados por el Ministerio Público, de forma directa o mediante intermediarios, de manera rigurosa y exclusiva para la resolución de las labores vinculadas a los servicios entregados por la entidad en cuestión. Se enfatiza que la entidad podría compartir, emplear, retener y/o transferir estos datos a terceros, únicamente con el propósito de llevar a cabo las tareas previamente mencionadas. El individuo posee el derecho de ejercer en cualquier momento sus prerrogativas de ser informado, acceder a sus datos, corregirlos, suprimirlos y objetar su uso, presentando una solicitud en la Mesa de Partes Presencial del Ministerio Público (Defensoría del Pueblo, 2019).

“Ley N° 27658, Ley de Marco de Modernización de la Gestión del Estado”

Ratificado según “Decreto Supremo N° 103-2022-PCM”, trata sobre la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030”. Su intención es fomentar la eficacia, la claridad y la excelencia en la función gubernamental, estimulando la adopción de enfoques actuales en la gestión y tecnologías de vanguardia. La legislación trata asuntos como simplificar los procedimientos administrativos, distribuir funciones descentralizadas, formar al personal, implementar sistemas de datos y TIC, y estimular la implicancia ciudadana para la toma de decisiones del estado (Decreto Supremo 103, 2022).

“Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital”

El propósito central es instaurar pautas para la incorporación de tecnología en recursos gubernamentales y la interacción de las organizaciones gubernamentales con los ciudadanos y las empresas a través de plataformas digitales. Esta legislación se orienta hacia la creación de servicios en línea, la salvaguardia de la información personal, la seguridad cibernética, la facilidad de acceso digital y optimización de procesos administrativos mediante la utilización de tecnología avanzada (Decreto Legislativo 1412, 2018).

“Decreto Legislativo N° 1246, Simplificación Administrativa”

Se orienta hacia la racionalización y simplificar procesos administrativos que los ciudadanos deben llevar a cabo al interactuar con entidades pertenecientes a la Administración Pública en diversas áreas. El propósito primordial de esta norma es optimizar y aumentar la eficacia de la relación entre los usuarios y las instituciones gubernamentales mediante la disminución de la burocracia y la simplificación de los procedimientos complejos (Decreto Legislativo 1246, 2016).

“Texto Único Ordenado, Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General”

Respaldo por “Decreto Supremo N° 004-2019-JUS”, y tiene como fin regular las diligencias con carácter administrativo; las personas usuarias llevan a cabo frente a las instituciones pertenecientes a la Administración Estatal. Además, establece y precisa jurídicamente una serie de fundamentos, respaldando la ejecución de los desarrollos administrativos.(Decreto Supremo 004-2019, 2021). Se modificó por el N° 1272” (Decreto Legislativo 1272, 2017) y el “Decreto Legislativo N° 1452” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018), los cuales incluyen significativas innovaciones para la aplicación de medios electrónicos en los procesos administrativos. No obstante, se ratificaron las modificaciones a través de la “Ley N° 31465”, con el objetivo de suministrar la aceptación documental digital (El Peruano, 2022).

1.4 Antecedentes del estudio

Antecedentes Internacionales

Jacquin (2020) en Colombia, trazó como objetivo examinar los componentes que posibiliten la introducción de un enfoque de Carpeta Ciudadana Electrónica, con el propósito de generar ventajas tanto para los residentes como para diversas organizaciones. Para lo cual, se ejecutó el enfoque cuantitativo, desarrollando alcance descriptivo –

explicativo. Las conclusiones, se entiende que, en base a las experiencias internacionales en países europeos, donde se han establecido marcos jurídicos, definiciones técnicas adecuadas y soluciones digitales para trámites en línea entre el Estado y los ciudadanos, los modelos más exitosos involucran operadores privados en la creación y gestión del servicio, mientras que el Estado establece la normativa para su regulación. Estos sistemas permiten a los ciudadanos almacenar información personal y documentos de manera segura, y van más allá de la simple comunicación, ofreciendo la posibilidad de gestionar y retener documentos por un período determinado.

Del mismo modo, Solano (2023) en Costa Rica, se trazó como finalidad principal instaurar y poner en marcha un Sistema de Gestión para la captación, manejo de quejas y comentarios de los clientes externos fundamentado las normativas ISO 9001 e INTE/ISO 10002:2018. Es por ello, desarrolló mediante un enfoque cualitativo, de alcance propositivo, explicativo. Se comprobó la necesidad de efectuar un sistema facilitador de documentación, seguimiento y resolución de las quejas y comentarios presentados por los clientes. La creación de material informativo llevándose a cabo la determinación de alcanzar a los usuarios de la empresa de manera uniforme y extensa. Esto les proporcionó información esencial acerca de las quejas y retroalimentaciones, aclarando el proceso para presentarlas y cómo serán atendidas.

López y Martínez (2021), por su parte, bajo el objetivo principal de facilitar la agilización de la entrega y evaluación del portafolio docente, a través de la aplicación de la metodología Iconix, con el propósito de optimizar y perfeccionar sus procedimientos. Este estudio presenta un método fenomenológico y hermenéutico. El estudio concluyó con la identificación eficiente y la realización del diseño de las carpetas individuales de cada profesor, así como los documentos comunes gestionados por el vicerrectorado.

Asimismo, Cedeño (2023) se planteó como fin principal, examinar los datos del CRM Zendesk en el departamento de atención al cliente mediante el uso del software Power BI, evaluando indicadores relacionados con la calidad y satisfacción del cliente. Para ello, se realizó bajo la metodología Waterfall. Concluyendo con la obtención de indicador de servicio, satisfacción, y gestión de los agentes. Estos logros han contribuido a brindar una experiencia superior al usuario en comparación con las herramientas previamente utilizadas.

Antecedentes Nacionales

De acuerdo, a Pérez (2023), se propuso analizar la implementación tecnológica en el proceso de justicia de la provincia Lucana durante el año 2022. Para ello, se realizó un estudio cualitativo de corte transversal, con una tipología aplicada. Como resultado, se obtuvo que la tecnología respaldó las operaciones tanto en términos de interacción con el público y usuarios como en las funciones relacionadas con la resolución de conflictos, la asistencia propia y la administración de casos. La transparencia permitió una distribución más sencilla de las carpetas judiciales y expedientes a abogados y usuarios del sistema legal. Se otorgó importancia a las agendas de citas para los magistrados, lo que habilitó la escucha de las partes involucradas en los casos y proporcionó acceso a la información y al progreso del procedimiento. En comparación con los enfoques tradicionales de procesos judiciales, la utilización de la tecnología resultó en una mayor celeridad procesal.

Asimismo, Mejía (2022) se planteó con la finalidad de determinar la conexión entre las carpetas electrónicas administrativas y la gestión del trámite. Con enfoque cuantitativo, correlacional. Entre sus resultados se apreció que la carpeta tuvo un nivel medio con 52%, 30% en bajo y 18% en alto. El proceso documental, estuvo en regular con 42%, deficiente en un 40% y satisfactorio en un 18%. De esta forma, se estableció la relación entre ambos elementos analizados, es decir la gestión y la carpeta electrónica que se utiliza en la administración. Esta afirmación se basa en el análisis estadístico de la correlación de Rho de Spearman, el cual arrojó un coef.= 0.965 con p valor en 0.000. Además, evidenciándose un 93% en influencia de la carpeta electrónica en la gestión.

Del mismo modo, Rafael (2022), buscó proponer la incorporación de políticas de gobierno digital para brindar una mejora atención al usuario en un Ministerio Público. Debido a ello, se realizó bajo con un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo propositivo. El resultado obtenido demuestra las políticas conforman una estrategia fundamental de metamorfosis tecnológica de la administración pública. Esta estrategia impacta de manera directa en el nivel de excelencia del servicio público brindado al colaborador. Este proceso conlleva una transformación en la cultura y mentalidad tanto de los usuarios internos como externos. Asimismo, es necesario realizar la transición de un modelo de administración centralizada hacia uno orientado por las necesidades del usuario, para avanzar eficazmente en la reducción de disparidades y desigualdades.

Por otro lado, Muñoz (2019), pretendió evidenciar la mejora en la atención al usuario al implementar la Carpeta Electrónica Administrativa, buscando así potenciar la calidad de la asistencia brindada. Se basó en un metódico cuantitativo descriptivo. Obtuvo como resultado que la introducción de la carpeta electrónica administrativa en el Ministerio Público de Cajamarca fue bien recibida por el 81% de los usuarios, contribuyendo a la reducción de los plazos de procesamiento de documentos electrónicos específicos para Lima. Por lo tanto, el estudio concluyó con la necesidad de incorporar alternativas de Interacción de información digital en Cajamarca.

Núñez (2019), buscó mejorar la gestión y administración de documentos sujetos a consulta, optimizando su eficiencia en el proceso "mediante la instauración de un sistema de conversión a formato digital y administración documental. Para ello, se realizó mediante el alcance propositivo explicativo. Al finalizar se instauró una plataforma que cumplía con todos los requerimientos necesarios para proveer servicios de digitalización de documentos. Con esta solución, se permitía la transformación de documentos físicos en formatos electrónicos utilizando una variedad de escáneres de diferentes marcas y modelos. Además, se otorgaba la capacidad de indexar los documentos que habían sido digitalizados y convertidos a documentos electrónicos. Esto posibilitaba la vinculación de las imágenes con los datos específicos correspondientes a cada archivo. Dicha funcionalidad facilitaba la recuperación de las imágenes por medio de un módulo de búsqueda que empleaba los campos de datos asociados a cada documento en el sistema. Además, el sistema incorporaba la función de reconocimiento OCR en las imágenes digitalizadas, ofreciendo una opción adicional de búsqueda que se basaba en el contenido visual de las imágenes.

1.5 Marco conceptual

Carpeta digital

Sacoto y Cordero (2021) la definen como un sistema o plataforma en línea que posibilita la organización, el almacenamiento y coordinación de documentos de forma digital. En lugar de emplear documentos impresos en papel, todos los archivos, registros y documentos se guardan en un entorno virtual en línea. Esto agiliza el acceso rápido, la búsqueda efectiva y la permuta de información entre diferentes usuarios de forma electrónica, eliminando la necesidad de mantener documentos físicos y fomentando un proceso de trabajo más dinámico y sostenible.

Las carpetas digitales son utilizadas como un soporte de block de hojas, es decir, son consideradas como un ordenador, que favorece en el almacenamiento correcto de la información que se escribe en papel, por lo cual, son empleadas por entidades, instituciones gubernamentales y educativas, con la finalidad de disminuir la utilización de documentos físicos (García, 2021).

Cerdá (2017), indicó la integración de modernas con la TIC en la vida diaria de individuos, resultado en la necesidad imperiosa de servir como canal de comunicación entre las entidades gubernamentales y los ciudadanos. Por consiguiente, la implementación de un expediente electrónico emerge como una alternativa para abordar los desafíos actuales en el sistema de justicia y en la gestión de procedimientos de forma digital. De esta manera, el expediente se genera simultáneamente todas las partes inmersas en el proceso, lo cual podría tener una impresión favorable en la disminución de tiempo invertido para los trámites.

De acuerdo a lo referido por las carpetas digitales son herramientas que permiten ejecutar competencias de forma clara de cada dato asignado o información recopilada en un ámbito específico desde principio hasta la finalización de actividades institucionales o personales, involucrando una organización del contenido (Jiménez et al., 2017).

Atención al cliente

Valenzuela et al. (2019) conceptualizan el servicio al colaborador como una variable direccionada a preguntas con un trato amable por parte de los colaboradores y la accesibilidad para brindar un producto o servicio a los clientes, generando una interacción y respaldo de forma clara y en el tiempo preciso para solucionar una cuestión.

Para Carrasco (2019), radica en efectuar con las necesidades y perspectivas de los usuarios, asegurándose de que experimenten una relación positiva con la empresa y sus ofertas. Esto abarca la prestación de respuestas a consultas, suministro de información, solución de problemas, administración de reembolsos y devoluciones, y en general, la construcción de relación satisfactoria y duradera entre la compañía y sus clientes.

De acuerdo a Gil (2020), se define como una serie de acciones llevadas a cabo por diversas entidades para identificar las necesidades fundamentales de sus clientes mediante la aplicación de variadas estrategias de mercadotecnia, con la intención de satisfacer las expectativas individuales de cada cliente. Este proceso, invariablemente, está enlazado

con el logro de satisfacción, y finalmente, con la consecución de fidelización y repetición de adquisiciones.

López (2020), refiere en tiempos recientes, se requiere con mayor énfasis una atención que provea una confiabilidad y excelencia excepcionales, para lo cual la innovación debe convertirse en una constante para competir en contextos caracterizados por cambios y volatilidad significativos, donde la incertidumbre es un rasgo distintivo junto con los productos disponibles para su comercialización. Es crucial tener en mente que cada día se torna más complicado discernir diferencias significativas que inclinen la elección del consumidor hacia una alternativa específica.

Murillo (2018) refiere que el servicio al cliente hace referencia a la gama integral de acciones y tareas que una organización emprende con el propósito de cumplir con las exigencias y requerimientos de sus clientes. Este concepto abarca facetas más amplias, tales como la concepción de productos, la calidad, la distribución, la comunicación y la experiencia global del cliente durante todas las fases de su interacción con la entidad. El servicio al cliente refleja una mentalidad orientada al cliente y se enfoca en aportar valor

En los diferentes periodos de la vida del usuario.

Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

Chiluisa y Mena (2022); engloban todas las tecnologías que posibilitan el acceso y transmisión de un notable cúmulo de datos en tiempo, permitiendo la manipulación y transformación de datos a través del empleo de estrategias tales como hardware, software y redes, entre otros.

Estos componentes coadyuvan en la obtención, procesamiento, registro y presentación de información, lo que a su vez se convierte en un instrumento de apoyo en diversas áreas de una organización para la determinación de acciones.

Contribuyen en la facilitación de una gestión efectiva de los datos en las tareas cotidianas de la entidad, propiciando la prestación de un servicio con eficiente calidad.

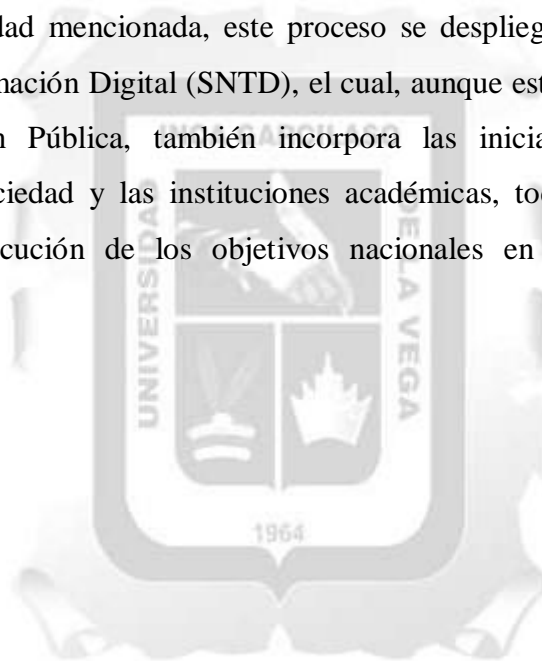
Asimismo, González et al. (2020), refiere que representan recursos que emplean tecnología informática para procesar, almacenar y transmitir información en formato digital. Comprenden sistemas que recopilan, almacenan, procesan y comunican información, haciéndola accesible para las personas.

Estos avances tecnológicos se materializan a través de materiales informáticos y de conexión, que funcionan con programas que emplean interfaces y herramientas de interacción que los colaboradores usan para el procesamiento y la comunicación de información.

Transformación Digital

De acuerdo a la Política Nacional de Transformación Digital al 2030 (Presidencia del Consejo de Ministros, 2023), es un proceso constante, innovador, de naturaleza estratégica y de cambio cultural, fundamentado en la aplicación extensiva de recursos digitales, la construcción y evaluación de datos, con el fin de lograr impactos sociales, económicos, y de mayor utilidad para las personas.

De acuerdo a la entidad mencionada, este proceso se despliega a través del Sistema Nacional de Transformación Digital (SNTD), el cual, aunque estructura las operaciones de la Administración Pública, también incorpora las iniciativas provenientes de organizaciones, la sociedad y las instituciones académicas, todas ellas orientadas en dirección a la consecución de los objetivos nacionales en lo que respecta a la transformación digital.



CAPITULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción de la realidad problemática

La instauración de las carpetas digitales para la atención al cliente se confronta con una serie de desafíos necesarios para ser solventados de manera eficaz para garantizar el triunfo las entidades públicas. Estas dificultades abarcan esferas tecnológicas, organizacionales y de recursos humanos, las cuales tienen el potencial de incidir en la eficacia y calidad del servicio brindado a las víctimas y testigos que buscan respaldo y justicia dentro del sistema jurídico.

El contexto latinoamericano, específicamente Venezuela, se observa que existe un aumento de casos que llegan al Ministerio Público, en un rango de 11 meses, se llegaron a registrar un aproximado de 2.388 casos (Ministerio Público de Venezuela, 2023).

Según, Quintero (2022) refiere que, el tiempo posterior a la pandemia, se evidenció carencias no solo en la necesidad de un espacio virtual, sino también a la falta de preparación para usar esta metodología. Esto se justifica mediante la exuberante cantidad de carpetas que se pusieron en pausa y el notable cambio que hubo posterior a la implementación de las carpetas digitales.

Según, Jacquin (2020) refiere que para introducir un enfoque de carpeta ciudadana, se requiere asumir costos iniciales de inversión considerables tanto en términos de capital como de funcionamiento continuo del sistema, siendo el aspecto más significativo el mantenimiento del mismo.

La Defensoría del Pueblo (2022), se registraron la mayoría de quejas hacia las entidades estatales (7689 en total), se encuentran vinculadas con el aplazamiento de los trámites y procedimientos o irregularidades en los mismos. Entre ellos, el Ministerio Público, el cual posee 302 denuncias (4%). Por otro lado, Pérez et al. (2021), en su estudio, destaca el requerimiento de contar con sistemas con urgencia en la plataforma de interoperabilidad del Estado, permitiendo que el trámite documentario y la atención sean mediante medios electrónicos, facilitando el intercambio de datos. Asimismo, (Bayes, 2022), en un estudio, refiere que en las fiscalías penales, la percepción de la calidad en lo que respecta a la atención al usuario fue en su mayoría, un nivel bajo (40.5%) y regular (45.2%). Por otra parte, Agustín et al. (2021) indica que algunos fiscales consideran que su comprensión de

las TIC es limitada y perciben que los beneficios que estas podrían proporcionar aún no resultan completamente favorables.

A nivel institucional, se han observado quejas por distintos usuarios en la demora del proceso de su trámite, siendo importante considerar que esta población presenta una situación de vulnerabilidad, lo que confiere a sus asuntos un carácter especialmente delicado. Asimismo, con respecto a la entidad, se observó que en un principio los casos se registraron en un libro de actas, esta situación llevó a implementar una matriz de información en formato Excel, donde se generaban tablas según criterios propios. No obstante, la acumulación de casos en la unidad de damnificados y testigos a lo largo de los años, ha generado un reto considerable, siendo este año un aproximado de 1030 casos registrados en el distrito de Cañete. Adicionalmente, la interacción constante de información requerida por la sede central ubicada en Lima se torna tediosa debido a la necesidad de revisar cada carpeta individualmente, lo que consume tiempo y recursos. La problemática se acentúa en el entorno, afectado por la emergencia sanitaria, que algunos profesionales trabajan en modalidad de teletrabajo y carecen de acceso a las carpetas físicas. Esta situación obstaculiza aún más con el proceso de elaboración de información esencial para el cumplimiento de las responsabilidades de la Unidad.

Es por ello que se enfocó en implementar las carpetas asistenciales integrales de manera digital para mejorar las atenciones a los usuarios, creando un sistema digital (software) en la Unidad Distrital de Asistencia a Víctimas y Testigos de Cañete el mismo que permitirá la búsqueda de las carpetas asistenciales con mayor rapidez, generando la numeración automática de carpetas por cada usuario, evitando duplicidad del mismo, permitiendo generar reportes estadísticos, números de atenciones diarias y por cada profesional, reportes de diligencias programadas y citas posteriores.

Cabe indicar que dicho software se diseñó con los diferentes datos de cada usuario y atenciones que se brindan en la unidad. Esto fue posible, con la ayuda del personal encargado de mesas de partes y el coordinador de la unidad, los cuales trabajaron en conjunto con el personal de informática para implementar dicho aplicativo en el ingreso de datos de los usuarios.

2.2 Formulación del problema general y específicos

Problema General

¿De qué manera influyen los tiempos de atención al usuario con la Implementación de la Carpeta Asistencial de Víctimas y Testigos en el Ministerio Público de Cañete?

Problemas específicos

¿De qué manera el diagnóstico influye en el proceso de la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete?

¿De qué manera la planificación influye en la implementación de carpetas digitales en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete?

¿De qué manera la implementación influye las carpetas digitales en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete?

¿De qué manera el comparar los resultados sobre antes y después de la implementación de carpetas digitales influye en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete?

2.3 Objetivo general y específicos

Objetivo General

Determinar si la implementación de carpetas digitales influye en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete.

Objetivos Específicos

Determinar si el diagnóstico influye en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete.

Determinar si la planificación influye en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete.

Determinar si la ejecución influye en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete.

Determinar si los resultados influyen en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete.

2.4 Hipótesis general y específicas

Hipótesis general

La implementación de carpetas digitales influye significativamente en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete.

Hipótesis específicas

El diagnóstico influye significativamente en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete.

La planificación influye significativamente en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete.

La ejecución influye significativamente en la atención en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete.

Los resultados influyen significativamente en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete.



CAPITULO III: JUSTIFICACION Y DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

3.1 Justificación e importancia del estudio

Desde una perspectiva teórica, la integración de tecnologías digitales en el ámbito de la justicia y la atención al cliente se encuentra en sintonía con las tendencias contemporáneas de transformación digital en diversas áreas, y se rige bajo el marco normativo planteado por el estado con respecto a la modernización en el sector público. Se sostuvo la inclusión de herramientas digitales pudo optimizar la eficiencia, calidad de los servicios y colaboración entre actores involucrados. Es por ello que en base al marco teórico que se pudo recolectar se pudo dictaminar la poca investigación que existe sobre el tema, y la gran necesidad que plantea para posibilitar una administración rápida. En consecuencia, la información recopilada sentó las bases para otros investigadores en futuros proyectos enfocados en la modernización del sector público.

Se justificó de forma práctica, debido a las operaciones diarias en la Unidad de damnificados y Testigos demostraron los desafíos inherentes a la acumulación de registros físicos, las dificultades para registrar o acceder a información relevante, la dificultad de realizar un informe con análisis estadísticos de los datos recopilados en los documentos, entre otros; afectan la eficacia y calidad de los servicios brindados. La implementación de carpetas digitales simplificará la administración de los casos, facilitará el acceso a la información, minimizará el riesgo de pérdida de datos y elevará la capacidad para tomar decisiones informadas.

Con respecto al aspecto metodológico, al ser un estudio de tipo aplicado y con un alcance explicativo, permitió que los datos recolectados tomen un carácter científico y minucioso. En este trabajo se engloba la adopción de aproximaciones ágiles y participativas. La justificación metodológica reside en la necesidad de establecer un proceso flexible y colaborativo que garantice la alineación entre la tecnología implementada y las necesidades del equipo y de los afectados.

Importancia del estudio

El presente estudio pretendió demostrar que la implementación de carpetas digitales refuerza los objetivos de modernización y eficiencia del Ministerio Público. La inversión en tecnología evidenció la disposición de la institución para adaptarse a las cambiantes

demandas y elevar la calidad de sus servicios. Además, al aumentar la eficiencia en la gestión de casos, se liberaron recursos y tiempo que fueron ser asignados a otras tareas esenciales. Esta modernización pudo generar efectos positivos en la imagen y reputación del Ministerio Público, demostrando su compromiso con la innovación y la mejora continua.

El estudio contribuyó directamente a la mejora de la atención por parte del servicio público hacia la sociedad; asimismo, permitió a la institución mejorar la organización en lo que concierne a la administración de documentos. La agilización de los procesos judiciales y la atención personalizada fortalecieron la confianza en el sistema legal, brindando a las víctimas y testigos una experiencia más respetuosa y transparente, como también, mejoró la productividad y gestión de los procesos documentarios por parte de la entidad. La utilización de nuevas tecnologías también reflejó el compromiso del Ministerio Público con la innovación y el acceso a la justicia, lo cual incrementó la percepción positiva de la institución por parte de la comunidad.

3.2 Delimitación del estudio

Delimitación Espacial

La investigación se concentró de manera exclusiva en la Unidad de Víctimas y Testigos perteneciente al Ministerio Público, la cual se encontró situada en el área geográfica del distrito de Cañete.

Delimitación Poblacional

La población considerada abarcó a la totalidad de individuos que componen la Unidad de Víctimas y Testigos vinculada al Ministerio Público.

Delimitación Temporal

La investigación se limitó temporalmente en el año 2023. Esta ventana temporal permitió capturar los procesos de planificación, implementación y resultados iniciales de la introducción de carpetas digitales en la Unidad de Víctimas y Testigos del Ministerio Público en Cañete.

CAPITULO IV: FORMULACION DEL DISEÑO

4.1 Diseño esquemático

El diseño esquemático de esta investigación implementó mediante el uso de la tecnología el desarrollo del sistema web software, con el fin de acortar tiempo de atención a los usuarios incrementando su satisfacción.

Objetivo de la investigación

Determinar si la implementación de carpetas digitales influye en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete.

Instrumento de la investigación

Uso de software de gestión CMR

Pasos del diseño

- a) Implementación del software
 - Selección del software
 - Boceto y diagramación del software de acuerdo a las necesidades de la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público de Cañete.
- b) Capacitación del personal
 - Capacitación sobre el uso del software, tanto al personal usuario como al técnico
 - Buenas prácticas en el uso de la plataforma y manejo de la información de los usuarios
- c) Recopilación de datos
 - Registro de los datos de usuarios
 - Análisis de datos basados en los perfiles de los usuarios
- d) Análisis de resultados
 - Registro de datos de los usuarios
 - Análisis de datos basados en los perfiles de los usuarios

e) Resultados esperados

- Reducción del tiempo de respuesta con el usuario
- Mejor organización en las carpetas digitales e información de los usuarios
- Eficiencia en el manejo de los casos por parte de la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público de Cañete.

4.2 Descripción de los aspectos básicos del diseño

El diseño esquemático de esta investigación implementó mediante el uso de la tecnología el desarrollo del sistema web software, con una finalidad de reducir tiempos en la atención al usuario incrementando su satisfacción.

Objetivo de la investigación

Determinar si la implementación de carpetas digitales influye en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete.

Instrumento de la investigación

Uso de software de gestión CMR

Pasos del diseño

a) Implementación del software

En esta etapa, se procedió a la selección del software más apropiado para las necesidades específicas de la Unidad de Víctimas y Testigos del Ministerio Público en Cañete, teniendo en cuenta un boceto que refleje de manera óptima dichas necesidades.

b) Capacitación del personal

Se llevó cabo una capacitación exhaustiva tanto para el personal usuario como para el personal técnico, enfocándose en el uso efectivo del software y promoviendo las buenas prácticas en la plataforma y la gestión de datos de los usuarios.

c) Recopilación de datos

Durante esta fase, se realizó el registro completo de datos de los usuarios, asimismo se llevará a cabo una indagación de estos datos basado en los perfiles de los usuarios.

d) Análisis de resultados

En este paso, se continuará con el registro y análisis de datos de cada usuario, centrándose en la evaluación de datos basados en los perfiles de los usuarios.

e) Resultados esperados

Los resultados esperados incluyen una notable reducción en el tiempo de respuesta a los usuarios, una mejora significativa en la organización de las carpetas digitales e información de los usuarios y una mayor eficiencia en el seguimiento de casos por parte de la Unidad de Víctimas y Testigos del Ministerio Público en Cañete y en consecuencia, una mejora en la atención al cliente.



CAPÍTULO V: PRUEBA DEL DISEÑO

Previo a la evaluación de los hallazgos de este estudio, llevaremos a cabo un análisis FODA de la unidad de víctimas y testigos del Ministerio Público en Cañete.

5.1 Aspectos conceptuales del análisis FODA

De acuerdo a Sánchez (2020), permite evaluar Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas (FODA) en una entidad, proyecto, negocio o escenario específico y se erige como una herramienta de planificación estratégica. Estas cuatro categorías son utilizadas para llevar a cabo un diagnóstico de los factores internos como externos que pudieran influir en el propósito o la eficacia de la entidad en consideración. Mediante la obtención de una comprensión más profunda de las habilidades y debilidades internas, así como de las oportunidades y amenazas externas, la entidad está en capacidad de concebir estrategias que le permitan aprovechar sus recursos, solventar sus desafíos, explotar las oportunidades y gestionar los riesgos. En última instancia, el análisis FODA facilita que la entidad tome decisiones informadas y diseñe planes de acción efectivos para alcanzar sus objetivos predefinidos.

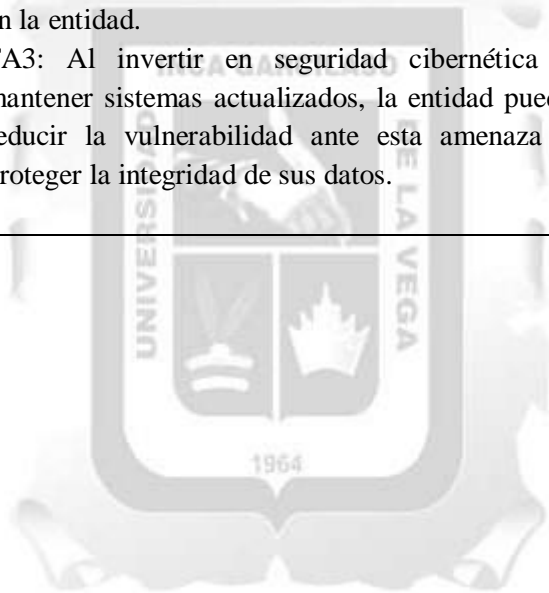
El análisis FODA, como destacan Vega et al. (2022), tiene como objetivo, identificar los activos internos que pueden explotarse para reforzar los puntos débiles, aprovechar las oportunidades del mundo exterior y defenderse de las amenazas potenciales. Comienza con la definición de la Misión y examina una serie de escenarios que incluyen elementos como la rivalidad, el entorno político y jurídico, la economía, la industria, la asociación, la digitalización y la naturaleza, las alianzas comerciales, la organización interna y los clientes y proveedores. A continuación, se clasifican las amenazas y oportunidades por orden de probabilidad de ocurrencia y efecto. Además de identificar las Fortalezas y Debilidades externas, también se toma en conceso los factores Críticos de Éxito necesarios para hacer realidad la Visión y la Propuesta de Valor. Para realizar el análisis DAFO se utiliza una matriz

Tabla 1*Matriz de Análisis FODA del Ministerio Público de Cañete.*

<p style="text-align: center;">ELEMENTOS INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">ELEMENTOS EXTERNOS</p>	ELEMENTOS – ESTRATEGIAS	ELEMENTOS - ESTRATEGIAS
	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se dispone de visión, misión y valores. 2. Se tiene trabajadores capacitados. 3. Recursos humanos competentes. 4. La infraestructura cuenta con tecnología. 5. Acceso a financiamiento por parte del estado. 6. Sin problemas de orden legal. 7. Se dispone de soporte legal. 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Resistencia al cambio por parte de algunos. 2. Integración de datos. 3. Retrasos en la entrega de errores y complicaciones. 4. Burocracia. 5. Costos iniciales. 6. Clima laboral deficiente. 7. Atención a los usuarios deficiente.
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aumento de la experiencia del colaborador. 2. Eficiencia en la gestión de casos. 3. Colaboración interinstitucional. 4. Reducción de costos y tiempo. 5. Modernización en el área administrativa. 6. Facilidad de acceso a los datos. 7. Satisfacción y compromiso del personal. 	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA MAXI-MAXI (FO)</p> <p>FO1: Un equipo competente puede liderar y participar eficazmente en iniciativas conjuntas con otras entidades, lo que podría resultar en sinergias y beneficios mutuos.</p> <p>FO2: La infraestructura tecnológica existente puede utilizarse para aprovechar la oportunidad de reducir costos y tiempo en las operaciones.</p> <p>FO3: El acceso a financiamiento estatal puede respaldar la modernización en el área administrativa.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA MINI-MAXI (DO)*</p> <p>DO1: La implementación de nuevas prácticas y tecnologías administrativas puede ayudar a superar la resistencia al cambio y, al mismo tiempo, mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos.</p> <p>DO2: Al implementar el sistema web, se logrará una gestión más efectiva de los casos; la entidad puede superar la debilidad de la falta de integración y, al mismo tiempo, mejorar la calidad de sus servicios.</p> <p>DO3: Un equipo más satisfecho y comprometido es más propenso a trabajar de manera eficiente y resolver problemas de manera proactiva, lo que podría ayudar a abordar estas debilidades.</p>

AMENAZAS	ESTRATEGIA MAXI-MINI (FA)	ESTRATEGIA MINI-MINI (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ataques de virus informáticos. 2. Errores de implementación no previstos. 3. Resistencia de los usuarios a la modalidad virtual. 4. Competencia con otras entidades gubernamentales que deseen implementar carpetas digitales. 5. Regulaciones gubernamentales cambiantes. 6. Presión financiera por costos iniciales. 7. Demanda de servicios se ha reducido en la actualidad. 	<p>FA1 los recursos humanos de la entidad puede ayudar a abordar la amenaza de la competencia con otras entidades gubernamentales que buscan implementar carpetas digitales.</p> <p>FA2: El financiamiento del Estado pueden ayudar a cubrir los costos iniciales de implementación de carpetas digitales, aliviando así la carga financiera en la entidad.</p> <p>FA3: Al invertir en seguridad cibernética y mantener sistemas actualizados, la entidad puede reducir la vulnerabilidad ante esta amenaza y proteger la integridad de sus datos.</p>	<p>DA1: La simplificación de los procesos internos y la mejora de la agilidad organizativa son medidas que pueden ayudar a mitigar esta debilidad frente a las amenazas regulatorias.</p> <p>DA2: Un clima laboral deficiente puede contribuir a errores de implementación no previstos, lo que puede aumentar el riesgo de problemas en la implementación de carpetas digitales.</p> <p>DA3: La vulnerabilidad relacionada con los gastos iniciales podría empeorar si otras organizaciones gubernamentales se encuentran en competencia para implementar carpetas digitales al mismo tiempo.</p>

Nota. * Estrategia MINI-MAXI más determinante.



5.2 Análisis PESTEL del Ministerio Público Cañete

5.2.1 Análisis del entorno

De acuerdo a Sánchez (2020), es una herramienta que estudia el macroentorno de la institución, desde las dimensiones políticas, sociales, económicas, tecnológicas, ecológicas o ambientales y legales que pueden influir en el entorno de la empresa desde el análisis de Oportunidades y Amenazas.

- Político (P):

Cambios en las regulaciones gubernamentales pueden tener un impacto en la implementación de carpetas digitales, incluyendo las leyes de protección de datos y las regulaciones de seguridad cibernética.

La posición política hacia la modernización y digitalización del sector público puede influir en el nivel de respaldo y financiamiento disponible para este proyecto.

- Económico (E):

Fluctuaciones económicas, como recesiones o periodos de crecimiento, pueden influir en la asignación de recursos para la implementación del software.

- Sociocultural (S):

Los cambios en las expectativas y el comportamiento de usuarios en conexión con los servicios gubernamentales pueden afectar la adopción de carpetas digitales.

- Tecnológico (T):

El desarrollo de un nuevo sistema virtual de administración puede reducir costos y tiempo en los procesos administrativo.

Los avances tecnológicos constantes pueden requerir actualizaciones continuas y asegurar la compatibilidad con las soluciones digitales implementadas.

- Ecológica o Ambiental (E):

La implementación de carpetas digitales puede contribuir a la sostenibilidad ambiental al reducir el uso de papel y la necesidad de recursos físicos.

- Legal (L):

Es imperativo cumplir con las leyes de protección de datos y regulaciones de seguridad cibernética para garantizar la seguridad y privacidad de la información de las víctimas y testigos.

La adopción de tecnología digital conlleva la responsabilidad legal de garantizar la integridad de los datos y el cumplimiento de los derechos de los usuarios.

5.3 Resultados

Análisis descriptivo

- Objetivo específico 1:

Se realizó el diagnóstico de la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete.

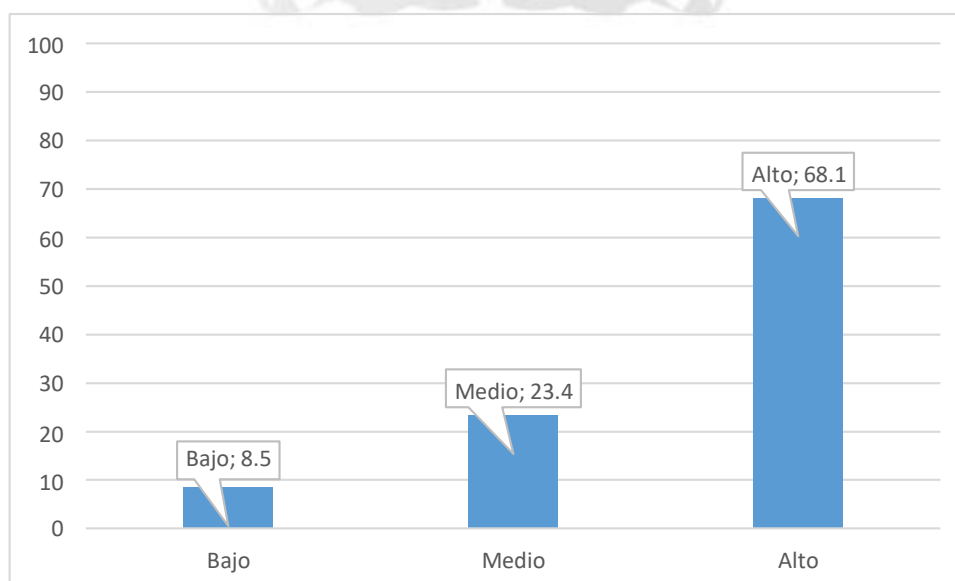
Tabla 2

Niveles de atención al cliente antes de la implementación de las carpetas digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Atención al usuario (Previo)	Bajo	4	8.5	8.5
	Medio	11	23.4	31.9
	Alto	32	68.1	100.0
	Total	47	100.0	

Gráfico 1

Niveles de atención al cliente antes de la implementación de las carpetas digitales



Se demuestra la distribución de los niveles de atención al cliente entre los clientes antes de la implementación de las carpetas digitales. La mayoría de los clientes (68.1%) califican la atención como "Alto", lo que sugiere que la mayoría estaban satisfechos. Solo el 8.5% de los clientes calificaron la atención como "Bajo", indicando que una proporción muy pequeña de los clientes estaba insatisfecha o poco satisfecha con el servicio.

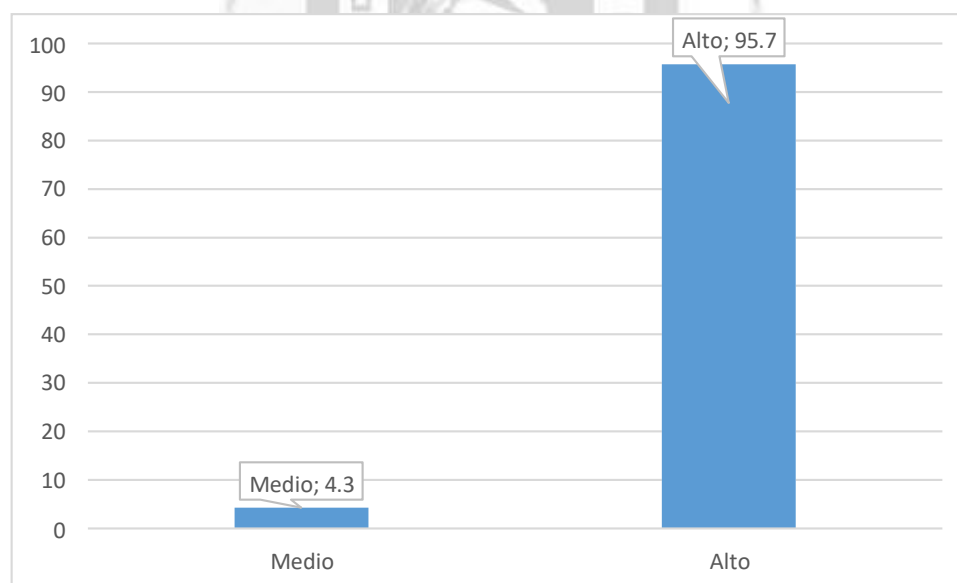
Tabla 3

Niveles de atención al cliente después de la implementación de las carpetas digitales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Atención al cliente (Posterior)	Bajo	0	0.0	0.0
	Medio	2	4.3	4.3
	Alto	45	95.7	100.0
	Total	47	100.0	

Gráfico 2

Niveles de atención al cliente después de la implementación de las carpetas digitales



Comparando los resultados de esta tabla con la tabla anterior, se observa que después de la intervención, ya no hay clientes que califiquen la atención como "Bajo", lo que indica que la intervención parece haber tenido un impacto favorable en la satisfacción del usuario. El 95.7% de los clientes ahora califican la atención como "Alto", en comparación con el 68.1% antes de la intervención.

- **Objetivo específico 2:**

Durante el estudio se realizó la planificación mediante un diseño esquemático, el cual implementó el desarrollo del sistema web software, con la finalidad de acortar tiempo de atención e incrementando su satisfacción.

- **Objetivo específico 3:**

Se procede a redactar los datos obtenidos para la ejecución de manera descriptiva, que sean relevantes para la investigación.

Tabla 4

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Pre test	47	21	84	74.66	16.436
Post test	47	55	98	91.68	7.721

La tabla registra variaciones con respecto al antes y después de la ejecución de la implementación de las carpetas digitales.

Análisis inferencial

Pruebas de normalidad

Para poder contrastar la hipótesis planteada, se realizó la aplicación de la prueba de normalidad para observar la distribución de los datos. Debido a que la muestra aplicada fue menor a 50 participantes, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk.

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	G1	Sig.
Diferencia	0.786	47	0.000

Los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk en esta tabla sugieren los datos Pre Test y los datos Post Test no siguen una distribución normal, ya que el valor de “p” es menor que 0.05 en ambos casos, aplicando la prueba de Wilcoxon.

- **Objetivo específico 4:**

La prueba de Wilcoxon se utilizó para analizar las diferencias entre las puntuaciones antes y después de la implementación de las carpetas digitales.

Tabla 6*Prueba de rangos con signo de Wilcoxon*

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Post test – Pre test	Rangos negativos	2 ^a	22.25	44.50
	Rangos positivos	45 ^b	24.08	1083.50
	Empates	0 ^c		
	Total	47		

Nota: a. Post-test < Pre-test / b. Post-test > Pre-test / c. Post-test = Pre-test

En la tabla, los resultados sugieren que hay diferencia estadísticamente significativa entre los valores del antes y después de la intervención, con una tendencia hacia un aumento en los valores Post test. En los resultados se demuestra cambios positivos, lo que sugiere una mejora significativa en las puntuaciones Post test en comparación con las puntuaciones Pre test, lo que respalda la hipótesis de que la implementación de las carpetas digitales influyó positivamente en la atención al cliente.

Contrastación de hipótesis

H0: La implementación de carpetas digitales no influyen significativamente en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete.

H1: La implementación de carpetas digitales influyen significativamente en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete.

Objetivo General:

Tabla 7*Estadístico de prueba*

	Post test – Pre test
Z	-5,499 ^b
Sig. asin. (bilateral)	0.000

Nota: a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon / b. Se basa en rangos negativos.

Por lo tanto, mediante la prueba de Wilcoxon, se pudo rechazar la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna, siendo entonces que, la implementación de un sistema web

de carpetas digitales influyen significativamente en la atención al cliente en la unidad de víctimas y testigos, Ministerio Público – Cañete.

5.4 Discusión

A modo general, la prueba de Wilcoxon evidencia que hay diferencias estadísticamente significativas entre los valores antes y después de la implementación de las carpetas digitales, con una tendencia hacia un aumento en los valores "Post test". Además, el valor de la estadística "Z" es -5.499, y el valor de p fue 0.000, lo que indica que los datos son altamente significativos. Por lo tanto, en base a esta prueba, se rechaza la hipótesis nula.

Esto guarda relación con lo que plantea Muñoz (2019) puesto que, en su estudio evidenció mejoras en la atención al usuario con la implementación de la Carpeta Electrónica Administrativa en el Ministerio Público de Cajamarca, contribuyendo con la reducción de los plazos de procesamiento de documentos electrónicos y fue bien recibida por el 81% de los usuarios. Asimismo, en el estudio de Mejía (2022) se examinó la relación entre la implementación de carpetas electrónicas administrativas y la gestión del trámite documentario, esto es relevante pues se estableció una relación con un coeficiente de 0.965 y un valor de p igual a 0.000 entre la implementación de carpetas electrónicas y la gestión del proceso documental. Esto se apoya en los planteamientos de Valenzuela et al. (2019), pues refieren que esto implica generar interacciones claras y brindar apoyo de manera oportuna para resolver problemas. Girao y Picho (2023) también menciona que la organización efectiva de documentos y archivos digitales facilita el acceso rápido y sencillo a la información.

A nivel específico, primero se obtuvo que antes de la implementación de las carpetas digitales, el 68.1% de los clientes calificaban la atención como "Alto", lo que indicaba un nivel satisfactorio con el servicio de atención al usuario, pero el 8.5% de los clientes calificaban la atención como "Bajo", lo que indicaba una satisfacción limitada. Después de la implementación de las carpetas digitales, ya no había clientes que calificaran la atención como "Bajo", lo que sugiere que la intervención tuvo un mayor impacto positivo en la satisfacción del cliente. Además, el 95.7% de los clientes califican la atención como "Alto" después de la intervención, en comparación con el 68.1% antes de la intervención, lo que indica una mejora significativa en la satisfacción del cliente.

Esto es relevante para futuros estudios relacionados con las carpetas digitales pues, con el estudio de Mejía (2022), se reveló que el grado de adopción de la carpeta electrónica administrativa presentaron un nivel medio de 52%, bajo de 30% y alto con 18%.

Asimismo, estos resultados son importantes pues expone lo esperado con el modelo SERVQUAL evaluando la excelencia del servicio al contrastar las expectativas de los clientes con su percepción real del servicio recibido (Narváez et al., 2020). Observando que la calidad de atención al cliente fue positiva tanto antes, como después de la implementación de las carpetas digitales.

Con respecto al segundo punto específico, se obtuvo que la planificación del sistema web de software desarrollado con los requisitos necesarios para su implementación en la unidad. Esto sugiere que se realizaron los esfuerzos adecuados en términos de diseño y desarrollo para asegurarse de que el sistema fuera funcional y adecuado para su propósito. Esto guarda relación con lo obtenido por Rafael (2022) en su estudio implementó las políticas de gobierno digital para mejorar la atención al usuario en un distrito fiscal del Ministerio Público, destacando la importancia de la transformación cultural y la orientación hacia las necesidades del usuario. Estos resultados se avalan con la iniciativa por parte del estado "Plataforma Digital de Gestión Documental - Cero Papel" y la Plataforma Nacional de Interoperabilidad para reducir el uso de papel y mejorar la gestión de documentos electrónicos en las entidades gubernamentales (Gobierno del Perú, 2023).

Con respecto al tercer punto específico, la ejecución antes de la implementación de las carpetas digitales, obtuvo una puntuación mínima de 21, máxima de 84, y la puntuación media fue de 74.66 y la desviación estándar de 16.436, lo cual denota la variabilidad en las puntuaciones, pero la mayoría de los participantes obtuvieron puntuaciones por encima de la media. Después de la implementación, la puntuación mínima fue de 55, la máxima de 98, y la puntuación media aumentó significativamente a 91.68, la desviación estándar de 7.721 indicando que las puntuaciones estuvieron más agrupadas alrededor de la media después de la implementación, lo que sugiere una mejora general en la satisfacción del cliente. Esto se vincula con el estudio de Pérez (2023), puesto que, se analizó la implementación tecnológica en el sistema de justicia en la provincia Lucana en 2022, resaltando que la tecnología respaldó las operaciones, mejoró la distribución de carpetas judiciales y expedientes, y facilitó la comunicación y la audiencia de las partes involucradas en los casos.

A través de los análisis de resultados, a nivel específico, se pudo identificar la presencia de diferencias entre los valores previos y posteriores a la intervención, estas tienden a reflejar un aumento en los valores después de la intervención. Es indispensable destacar que la mayoría de estas diferencias son positivas, lo que sugiere una mejora sustancial en las puntuaciones posteriores en comparación con las puntuaciones iniciales. Estos datos respaldan la hipótesis planteada de que la implementación de las carpetas digitales ha tenido una influencia positiva en la satisfacción del cliente y, en general, en la calidad de la atención al cliente.

Esto se vincula con lo obtenido por Núñez (2019), pues se centró en la mejora de la gestión y administración de documentos mediante la implementación de un sistema de conversión a formato digital y administración documental, el cual permitió la transformación de documentos físicos en formatos electrónicos utilizando una variedad de escáneres de diferentes marcas y modelos.



CONCLUSIONES

Se precisa que la implementación del sistema web de carpetas digitales ha tenido un impacto significativamente positivo en la atención al cliente en la Unidad de Víctimas y Testigos del Ministerio Público en Cañete. En otras palabras, la intervención ha mejorado la calidad del servicio en atención.

A nivel específico, se concluye que la implementación de carpetas digitales tuvo un efecto positivo en la complacencia del cliente en la Unidad de Víctimas y Testigos del Ministerio Público en Cañete, ya que se observa resultados favorables en su servicio.

Se concluye también que la importancia de la planificación de iniciativas tecnológicas como esta, que pueden tener un impacto positivo en las personas que acuden a las entidades gubernamentales y organizaciones similares. La planificación de la implementación exitosa de este sistema web de software demuestra el compromiso con la mejora de los servicios de las víctimas y testigos del Ministerio Público en Cañete.

Se concluye que, aunque la mayoría de los participantes obtuvieron puntuaciones superiores a la media antes de la ejecución de la implementación, las puntuaciones posteriores a la ejecución de la implementación se concentraron más cerca de la media, lo que indica una mejora general en la satisfacción.

En conclusión la implementación de las carpetas digitales ha tenido un impacto favorable y significativo en las personas que acceden a los servicios del Ministerio Público y, en general, en la calidad de la atención, respaldando así la hipótesis planteada a través de los resultados.

RECOMENDACIONES

Se recomienda identificar y automatizar los procesos repetitivos y tediosos dentro de la atención al cliente utilizando herramientas de automatización. Esto liberará tiempo para que el personal se enfoque en interacciones más significativas y resolución de problemas.

Se recomienda mantener un sistema constante de seguimiento de la satisfacción del cliente a través de encuestas, comentarios y métricas clave de rendimiento. Utilizar estos datos para tomar decisiones informadas y realizar mejoras continuas en la atención al cliente.

Se recomienda establecer un plan de capacitación continua para el personal de atención al cliente. Esto les permitirá mantenerse actualizados con las mejores prácticas, las políticas cambiantes y las habilidades de comunicación efectiva.

Se recomienda mantener y actualizar regularmente las carpetas digitales y otras soluciones tecnológicas utilizadas para garantizar su eficiencia y seguridad a lo largo del tiempo. Esto asegurará que la tecnología siga siendo efectiva y esté al día con los avances.

Se recomienda informar a los clientes sobre las mejoras realizadas en el servicio de atención debido a la implementación de carpetas digitales. La comunicación efectiva puede contribuir a una mayor satisfacción por parte de los usuarios, fortaleciendo así la relación con ellos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agustín, J., Santiváñez, L., Hidalgo, I., & Figueroa, A. (2021). Importancia de las TIC en el desempeño fiscal. *Revista de Estudios Políticos y Estratégicos - UTEM*, 9(2). <https://revistaepe.utem.cl/articulos/importancia-de-las-tic-en-el-desempeno-fiscal/>
- Barragán, C., García, J., & Medina, N. (2021). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 11(30), 12. <https://doi.org/10.36677/recai.v11i30.16822>
- Bayes, A. E. (2022). *Lineamientos estratégicos para mejorar la calidad del servicio de atención en las fiscalías penales de Chimbote, 2022* [Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102288>
- Calderón, A. (2021, enero 10). El Proceso Administrativo Electrónico. *El abc del Derecho - Escuela de Derecho Egacal*, 2(25). <https://egacal.edu.pe/wp-content/uploads/2021/01/SUPLEMENTO-25-Proc-Adm-Electronico-CH.pdf>
- Carrasco, S. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Cedeño, C. A. (2023). *Implementación de un BI, que permita analizar la data del CRM Zendesk, mediante la herramienta Power BI, para medir indicadores de servicio y satisfacción al cliente en el área de customer success de la empresa fintech Peigo S.A.* [Thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Matemáticas y Físicas. Carrera de Ingeniería en Networking y Telecomunicaciones]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/67246>
- Cerdá, J. (2017). *El expediente judicial electrónico* [Http://purl.org/dc/dcmitype/Text, Universidad de Murcia]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=154900>

Chiluiza, E. A., & Mena, L. A. (2022). *El uso de las tic en la atención al cliente en la empresa Maplas de la ciudad de Latacunga* [BachelorThesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/9199>

Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo general y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo., (2017). <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3634-1272>

Defensoría del Pueblo. (2019). *Manual de Protección de Datos Personales*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2019/11/Manual-de-Protecci%C3%B3n-de-Datos-Personales.pdf>

Defensoría del Pueblo. (2022, diciembre 28). *La cuarta parte de quejas atendidas por la Defensoría del Pueblo en Lima son contra municipalidades*. Defensoria del Pueblo - Perú. <https://www.defensoria.gob.pe/la-cuarta-parte-de-quejas-atendidas-por-la-defensoria-del-pueblo-en-lima-son-contra-municipalidades/>

El Peruano. (2016). Decreto Legislativo N° 1246. *El Peruano*. <https://www.conadisperu.gob.pe/wp-content/uploads/2018/09/Decreto-Legislativo-que-aprueba-diversas-medidas-de-simplifi-decreto-legislativo-n-1246.pdf>

El Peruano. (2022a). *Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030-DECRETO SUPREMO-N° 103-2022-PCM*. Diario Oficial del Bicentenario | El Peruano. <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-de-moderniz-decreto-supremo-n-103-2022-pcm-2097747-1/>

El Peruano. (2022b). *Ley N° 31465, Ley Que Modifica La Ley 27444, Ley Del Procedimiento Administrativo General, A Fin De Facilitar La Recepción*

- Documental Digital*. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-que-modifica-la-ley-n-27444-ley-del-procedimiento-admi-ley-n-31465-2063845-4>
- García, G. (2021). *¿Qué es una carpeta digital y para qué sirve?* La respuesta. <https://la-respuesta.com/pautas/que-es-una-carpeta-digital-y-para-que-sirve/>
- Gil, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. Editorial Elearning, S.L.
- Girao, L. C., & Picho, D. J. (2023). *Gestión documental y servicios de atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Ica, 2021* [Maestría, Universidad Privada San Juan Bautista]. <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/4761>
- Gobierno del Perú. (2023a). *Plataforma Nacional de Interoperabilidad*. Gob.pe - Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/741>
- Gobierno del Perú. (2023b, julio 30). *Plataforma Digital de Gestión Documental*. Gob.pe - Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/744-plataforma-digital-de-gestion-documental>
- González, A., Machado, J., Talavera, M., & Sevilla, A. (2020). Influencia de las TIC en el proceso administrativo. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 33, Article 33. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i33.9608>
- Helfmann, C., & Gómez, R. (2021). Procedimiento administrativo electrónico: Expediente y notificaciones. *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 10(2), Article 2. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2021.63711>
- Jacquin, J. M. (2020). *Retos en la implementación de la carpeta electrónica ciudadana*. <https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.2780>
- Jiménez, L., Escobar, E., & Zea, C. (2017). *Uso y buenas prácticas del portafolio en Contextos Educativos*. https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/12096/LinaMar%C3%ADa_Jim%C3%A9nezMar%C3%ADn_2017.pdf?sequence=2

- López, F. S., & Martínez, A. V. (2021). *Desarrollo E Implementación De Un Portafolio Digital Del Trabajo Docente Para El Instituto Superior Tecnológico Sudamericano De La Ciudad De Loja En El Periodo Abril – Septiembre 2021*.
<http://dspace.tecnologicosudamericano.edu.ec/jspui/handle/123456789/331>
- López, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario* (1.ª ed.). Ediciones Paraninfo, S.A.
- Mejía, K. (2022). *Implementación de la carpeta electrónica administrativa y gestión del trámite documentario en el Ministerio Público de Moyobamba, 2022* [Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95055>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2021). *Texto Único Ordenado, Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General*. (2.ª ed.). Biblioteca Nacional del Perú.
- Ministerio Público. (2018a). *Políticas de privacidad*. Ministerio Público | Fiscalía de la Nación. https://www.mpfm.gob.pe/politicas_privacidad/
- Ministerio Público. (2018b). *Proyecto para la implementación del Sistema de Gestión Documental—Carpeta electrónica administrativa*. Escuela del Ministerio Público - Fiscalía de la Nación.
https://www.mpfm.gob.pe/escuela/sec_actividades.php?comando=pZaj&codigo=pZekmA
- Ministerio Público. (2023). *Organigrama*. Ministerio Público | Fiscalía de la Nación.
<https://www.mpfm.gob.pe/ucavit/organigrama/>
- Ministerio Público de Venezuela. (2023, junio 7). *Fiscal General Tarek William Saab reportó 2.388 denuncias en 11 meses de “El Ministerio Público Va a tu Comunidad” – Ministerio Público*. Ministerio Público | República Bolivariana de

- Venezuela. <http://www.mp.gob.ve/index.php/2023/06/07/fiscal-general-tarek-william-saab-reporto-2-388-denuncias-en-11-meses-de-el-ministerio-publico-va-a-tu-comunidad/>
- Muñoz, M. C. (2019). Implementación de la carpeta electrónica administrativa – CEA para mejorar la atención del usuario en el Ministerio Público de Cajamarca 2018. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38454>
- Murillo, L. (2018). *Fundamentos de Servicio al Cliente* (1.ª ed.). AREANDINA.
<https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3523/93%20FUNDAMENTOS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Narváez, E., Reinoso, C., & Castro, J. (2020). Servicio al cliente: Desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(3), 191-204.
- Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715.
<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Núñez, J. (2019). *Adquisición e implementación de un sistema de digitalización de documentos y gestión documental* [Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/1966>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Patrón, P., & Díaz, M. (2018). Procedimiento Administrativo Electrónico. *Revista de la Facultad de Derecho de la Universidad Femenina del Sagrado Corazón*.

<https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/derecho/lumen14/08%20PROCEDIMIENTO%20ADMINISTRATIVO.pdf>

Pérez, B. (2023). *Confiabilidad, Transparencia Y Celeridad En El Sistema Jurídico Con Herramientas Digitales Durante La Pandemia Covid-19*.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.7977962>

Pérez, M., Rodríguez, J., Álvarez, L., & Palomino, G. (2021). Interoperabilidad en la gestión documentaria en el sector público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), Article 3. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.507

Presidencia del Consejo de Ministros. (2017, agosto 9). *Resolución de Secretaría de Gobierno Digital N.º 001-2017-PCM/SEGDI*. Gob.pe - Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292301-001-2017-pcm-segdi>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2018a). *Decreto Legislativo N.º 1452*. Gob.pe - Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/2804702-1452>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2018b, septiembre 13). *Decreto Legislativo N.º 1412*. Gob.pe - Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/289706-1412>

Presidencia del Consejo de Ministros. (2023, julio 28). *Decreto Supremo N.º 085-2023-PCM*. Gob.pe - Plataforma digital única del Estado Peruano. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/4471543-085-2023-pcm>

Quintero, S. (2022). La tecnología, pieza clave para acceder a la justicia penal y alternativa, en tiempos pospandemia. *DIXI*, 24(2), Article 2. <https://doi.org/10.16925/2357-5891.2022.02.03>

- Rafael, C. A. (2022). *Implementación de políticas de gobierno digital para optimizar la atención al usuario en el Ministerio Público de un distrito fiscal_Cajamarca* [Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/93370>
- Sacoto, M., & Cordero, J. (2021). E-justicia en Ecuador: Inclusión de las TIC en la administración de justicia. *Foro: Revista de Derecho*, 36, Article 36. <https://doi.org/10.32719/26312484.2021.36.5>
- Sánchez, D. (2020). *Análisis FODA o DAFO*. Bubok.
- Solano, N. (2023). Creación e implementación de un sistema de gestión de quejas y retroalimentaciones del cliente externo en Makol OCR en el periodo 2023. *Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica*. <https://kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/89671>
- Valenzuela, N. L., Buentello, C. P., Alanis, L., & Villareal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 6(2), 18-24. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>
- Vega, V., Leyva, M., & Sánchez, B. (2022). Análisis FODA-PAJ: Una alternativa esencial para realizar el estudio de la empresa avícola Matanzas. *Universidad y Sociedad*, 14(S5), Article S5.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46. <https://doi.org/10.2307/1251929>

Anexo

Anexo 1. Pre test – Post test: Instrumento de atención en el modelo SERVQUAL

Este cuestionario se aplicará a modo de pre test en la investigación y será desarrollado con el propósito de evaluar la percepción de los usuarios en relación a la atención proporcionada por el Ministerio Público UDAVIT. El objetivo principal es mejorar la atención. A continuación, encontrará una serie de ítems relacionados con las cinco dimensiones de la atención al cliente.

Lea atentamente cada uno de ellos y marque con una "X" la opción que considere adecuada en la escala numérica proporcionada. Se recomienda considerar el significado de los números de acuerdo a las alternativas. Le agradecemos que responda con la mayor seriedad y sinceridad posible.

CLASIFICACIÓN	LEYENDA
5	Muy de acuerdo
4	Algo de acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2	Algo en desacuerdo
1	Muy en desacuerdo



DIMENSIONES DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	CALIFICACIÓN				
ÍTEMS CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
P1 ¿El personal del Ministerio Público UDAVIT lo mantuvo informado sobre cuándo se realizarían los servicios?					
P2 ¿El personal del Ministerio Público UDAVIT le sugirió algún servicio acorde a su necesidad?					
P3 ¿El personal del Ministerio Público UDAVIT tuvo la disposición para ayudarlo en todo momento?					
P4 ¿El personal del Ministerio Público UDAVIT estuvo preparado para responder a todas sus solicitudes?					
ÍTEMS CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
P5 ¿El personal del Ministerio Público UDAVIT le proporcionó el servicio tal y como se lo prometió?					
P6 ¿El personal del Ministerio Público UDAVIT tuvo una rápida respuesta ante sus necesidades y los problemas que pudieran surgir?					
P7 ¿El personal del Ministerio Público UDAVIT le brindó el servicio correctamente la primera vez que lo atendió?					
P8 ¿El personal del Ministerio Público UDAVIT le proporcionó el servicio en el tiempo prometido?					
P9 ¿El personal del Ministerio Público UDAVIT no cometió errores durante su atención?					
P10 ¿El Ministerio Público UDAVIT cuenta con empleados capacitados para absolver sus preguntas?					
ÍTEMS ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
P11 ¿El Ministerio Público UDAVIT cuenta con equipos de última tecnología y software actualizados para su atención?					
P12 ¿Las instalaciones del Ministerio Público UDAVIT le parecen atractivas?					
P13 ¿El personal del Ministerio Público UDAVIT tiene presencia impecable acorde a su perfil profesional?					
P14 ¿El Ministerio Público UDAVIT cuenta con material visual relacionado al servicio que ofrece (tales como folletos, gigantografías, cotizaciones, fichas técnicas, etc.)?					
ÍTEMS EMPATÍA	1	2	3	4	5
P15 ¿El Ministerio Público UDAVIT le proporciona atención virtual personalizada?					
P16 ¿El personal del Ministerio Público UDAVIT fue amable durante su atención?					
P17 ¿El Ministerio Público UDAVIT prioriza los intereses de sus clientes?					
P18 ¿El Ministerio Público UDAVIT cuenta con personal que logra comprender sus necesidades y se preocupa por <u>ud.</u> ?					
P19 ¿El Ministerio Público UDAVIT le ofreció un horario conveniente para su atención?					
ÍTEMS SEGURIDAD	1	2	3	4	5
P20 ¿El personal del Ministerio Público UDAVIT le inspira confianza en todo momento?					
P21 ¿El personal del Ministerio Público UDAVIT es cortés con <u>ud.</u> en todo momento?					

Anexo 2. Autorización para la realización del proyecto de suficiencia personal



MINISTERIO PÚBLICO
REPUBLICA DEL PERÚ

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

San Vicente De Cañete, 02 de agosto de 2023

CARTA N°001-2023-MP-FN-UDAVT-CAÑETE

Sr(a).

FRANCISCO WONG CABANILLAS

RECTOR DE LA UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Presente. -

Asunto : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR EL PROYECTO DE
SUFICIENCIA PROEFSIONAL

De mi especial consideración;

Es grato saludarlo cordialmente a nombre de la Unidad Distrital de Protección y Asistencia a Víctimas y Testigos – Ministerio Público del Distrito de Cañete, para deseárselo éxitos profesionales, así como la continuidad de sus logros en la gestión institucional que tan dignamente dirige.

Aprovecho la oportunidad, en mi calidad de Coordinadora de la Unidad Distrital de Protección y Asistencia a Víctimas y Testigos de Cañete, para autorizar a la Señora MARIELA YULIANA YACTAYO VICENTE, identificada con DNI 15428487, a realizar el Trabajo de Suficiencia Profesional, "Implementación de Carpetas Digitales de Atención al Usuario en la Unidad de Protección y Asistencia a Víctima y Testigos, Ministerio Público Cañete", para lo cual le brindaremos las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,



Firma
Digital

Firmado digitalmente por GARCIA
VIVAR Ruth Alicia FAU 26151270001
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 03.08.2023 18:57:32 -05:00

RUTH ALICIA GARCIA VIVAR
COORDINADORA UDAVIT CAÑETE

cc:

RGV/mvy

(511) 625-5555
Av. Abancay Cdra. 5 s/n Lima - Perú
www.fiscalia.gob.pe

EXPEDIENTE : UDAVT-20230001095
CODUN : WDRWC
R . 11 96
RGV/mvy

Este es un copia autenticada generada por el sistema de firma digital del Ministerio Público. Para la validez, aplíquese lo dispuesto por el Art. 20 de D.L. 070-000-PCB y la Ley de Firma Digital. Cualquier copia no autenticada no garantiza la integridad y autenticidad del contenido.

Anexo 3. Implementación del Sistema UDAVTI CAÑETE



IMPLEMENTACIÓN

Respecto a la Implementación se trabajo con el personal profesional de Informática, Coordinadora y personal profesional que integran la Unidad de Víctimas y Testigos; para brindar información y base datos que se utilizaría en el desarrollo del Sistema Web de carpetas digitales, el mismo que ha tenido un impacto significativamente positivo en la atención al cliente en la Unidad de Víctimas y Testigos del Ministerio Público en Cañete.

1

Se brindo toda información como los items a considerarse en dicho sistema

2

Se realizó las consultas con todo el personal profesional sobre el avance de la implementación del Sistema Web de Carpetas Digitales, incrementando ideas con cada personal de la Unidad de Víctimas y Testigos de Cañete.

3

Actualmente el Sistema de Carpetas Digitales se encuentra en calidad de prueba, para su aprobación e implementación en la Unidad de Victimas y Testigos, Ministerio Público Cañete.

Anexo 4. Implementación del Sistema UDAVTI CAÑETE



SISTEMA UNIDAD DE VICTIMAS Y TESTIGOS CAÑETE

El Sistema Web de Carpetas Digitales de la Unidad de Víctimas y Testigos – Ministerio Público de Cañete, comprende en ingresar los datos principales de cada usuario como (apellidos y nombres, edad, DNI, dirección, tipo de delito, enviados por las diferentes Fiscalías del Cañete y/o a nivel nacional en casos de vía reciprocidades), asimismo la numeración automática de la carpeta digital.

El Sistema Web de Carpetas Digitales de la Unidad de Víctimas y Testigos – Ministerio Público de Cañete, se divide de la siguiente manera según imágenes que a continuación se detallan, el mismo que permitirá obtener datos requeridos (usuarios derivados, atendidos, vía reciprocidad, gráficos, usuarios extranjeros, usuarios con discapacidad, gráficos, etc) por la Unidad Central de Lima.

Anexo 6. Implementación del Sistema UDAVTI CAÑETE



IMPLEMENTACIÓN SISTEMA UNIDAD DE VICTIMAS Y TESTIGOS CAÑETE



Anexo 2. Reporte de Similitud

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
MARIELA YACTAYO-Suficiencia Profesional.pdf	ok
RECuento de palabras	RECuento de caracteres
12807 Words	75554 Characters
RECuento de páginas	Tamaño del archivo
58 Pages	787.6KB
Fecha de entrega	Fecha del informe
Oct 14, 2023 12:00 PM GMT-5	Oct 14, 2023 12:01 PM GMT-5
● 16% de similitud general El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos	
<ul style="list-style-type: none">• 14% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 14% Base de datos de trabajos entregados• 7% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref	
● Excluir del Reporte de Similitud	
<ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Material citado• Material citado	