



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EMISIÓN DE
CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES PENALES Y
JUDICIALES DEL FUERO MILITAR POLICIAL EN EL
2023**

**PRESENTADO POR
JANE ISABEL HUERTA MEZA
JORGE JUNIOR CHAVEZ PAREDES**

**ASESOR
LUIS ANDRÉS ROEL ALVA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EMISIÓN DE
CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES PENALES Y JUDICIALES
DEL FUERO MILITAR POLICIAL EN EL 2023**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:
JANE ISABEL HUERTA MEZA
JORGE JUNIOR CHAVEZ PAREDES**

**ASESOR:
MG. LUIS ANDRÉS ROEL ALVA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ
2024**

Dedicatoria

A nuestras amadas hijas, Emilia y Gabriela, porque son lo mejor que nos ha pasado en la vida.

Agradecimientos

A nuestros padres, quienes siempre nos han dado aliento y a los asesores de investigación, que han sido los guías para lograr desarrollar el presente trabajo.

Índice de Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción.....	xi
Capítulo I: Planteamiento del problema	15
1.1 Descripción de la situación problemática.....	15
1.1.1 Formulación del problema	17
1.2 Objetivos de la investigación	18
1.2.1 Justificación de la investigación	18
1.3 Limitaciones del estudio	21
Capítulo II: Marco teórico	22
2.1. Antecedentes de la investigación	22
2.1.1. <i>Antecedentes Internacionales</i>	22
2.1.2. <i>Antecedentes Nacionales</i>	25
2.2. Bases Teóricas	29
2.2.1. <i>Gestión Documental</i>	29
1.2.2. Satisfacción del Usuario	46
1.3 Fuero Militar Policial – FMP	56
1.3.1. <i>Oficina de Expedición de Certificados y Antecedentes Judiciales del Fuero Militar Policial</i>	65

2.3.	Definición de términos básicos	68
Capítulo III: Preguntas y operacionalización de variables.....		72
3.1.	Formulación de hipótesis principal y derivada	72
3.1.1.	<i>Hipótesis principal</i>	72
3.1.2.	<i>Hipótesis derivadas</i>	72
3.2.	Variables y Definición Operacional.....	72
3.2.1.	<i>Variables de Estudio</i>	72
3.2.2.	<i>Definición Operacional de las Variables</i>	72
Capítulo IV: Metodología		75
4.1.	Diseño Metodológico	75
4.2.	Diseño Muestral	77
	220 usuarios del Fuero Militar Policial.....	78
3.3	Técnica de recolección de datos	79
3.3.1.	<i>Validez</i>	79
3.3.2.	<i>Confiabilidad</i>	79
3.6.	Aspectos Éticos	80
Capítulo V: Resultados		82
5.1.	Estadística descriptiva	82
5.2.	Análisis inferencial: Prueba de hipótesis.....	87
5.3.	Propuesta de valor	104
Capítulo VI: Discusión		108
Conclusiones.....		113
Recomendaciones		115
Fuentes de información		116
Anexo		125

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Matriz de la Operacionalización de las variables</i>	73
Tabla 2 <i>Validación de los Resultados</i>	79
Tabla 3 <i>Resultados prueba piloto del instrumento</i>	79
Tabla 4 <i>Resultados de la variable gestión documental y sus dimensiones</i>	82
Tabla 5 <i>Resultados de la variable satisfacción de usuario y sus dimensiones</i>	85
Tabla 6 <i>Resultados resumen de regresión lineal del modelo para la hipótesis. ...</i>	88
Tabla 7 <i>Resultados ANOVA de la hipótesis general</i>	88
Tabla 8 <i>Resultados del coeficiente de la regresión lineal para la hipótesis general</i>	89
Tabla 9 <i>Estadísticos descriptivos con respecto al nivel de implementación</i>	91
Tabla 10 <i>Resultados resumen de regresión lineal del modelo para la hipótesis 1</i>	92
Tabla 11 <i>Resultados ANOVA de la hipótesis 1</i>	93
Tabla 12 <i>Resultados del coeficiente de la regresión lineal para la hipótesis 1</i>	94
Tabla 13 <i>Estadísticos descriptivos con respecto al nivel de satisfacción del usuario</i>	96
Tabla 14 <i>Resultados resumen de regresión lineal del modelo para la hipótesis 2</i>	97
Tabla 15 <i>Resultados ANOVA de la hipótesis 2</i>	98
Tabla 16	99
<i>Resultados del coeficiente de la regresión lineal para la hipótesis 2</i>	99
Tabla 17 <i>Resultados resumen de regresión lineal del modelo para la hipótesis 3</i>	101
Tabla 18 <i>Resultados ANOVA de la hipótesis 3</i>	102
Tabla 19 <i>Resultados del coeficiente de la regresión lineal para la hipótesis 3</i> ...	103

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Estructura Orgánica de Alta Dirección del FMP según el ROF-2022.....</i>	61
Figura 2 <i>Ciclo de información que servirá para la emisión del certificado de antecedentes judiciales del fuero militar policial.....</i>	
Figura 3 <i>Resultados porcentuales de la variable gestión documental y sus dimensiones.....</i>	83
Figura 4 <i>Resultados porcentuales de la variable satisfacción de usuario y sus dimensiones.....</i>	86

Resumen

En la presente investigación, se procuró evaluar la incidencia del manejo de documentos en la satisfacción de los usuarios al emitir certificados correspondientes a antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial (FMP) durante el tercer trimestre del 2023. El método empleado estuvo basado en una visión cuantitativa de la clase positivista correlacional casual. Se utilizó un método de investigación hipotético-deductivo, caracterizado por la formulación de hipótesis y predicciones específicas, seguido de un análisis de regresión lineal para probar estas relaciones. En cuanto a la evaluación general de la gestión documental, 36 usuarios manifestaron que están de acuerdo cómo se gestiona los documentos en el Fuero Militar Policial, 116 usuarios consideran que la gestión documental tiene un promedio medio y bajo; en lo que respecta a la satisfacción del usuario, se tiene que 101 usuarios consideran que se sienten altamente y meridianamente insatisfechos y 51 se consideran satisfechos; por lo que, demuestra que hay un alto grado de insatisfacción por el servicio prestado a los usuarios. Sobre la implementación, se tiene que el coeficiente Beta de 0.721, muestra un mayor nivel de digitalización de procesos y está fuertemente relacionado con una mejor emisión de los certificados de Antecedentes Penales y Judiciales del Fuero Militar Policial.

En resumen, los resultados destacaron un vínculo significativo desde el aspecto estadístico dentro de la gestión documental y la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de estos certificados. Esos hallazgos subrayan lo relevante que es un manejo de documentos eficaz, con la finalidad de dar mejoras a la satisfacción de los usuarios en este contexto específico del Fuero Militar Policial durante el tercer trimestre del 2023.

Palabras claves: registro digital, plataforma digital, empatía, capacidad de respuesta, complacencia.

Abstract

In the present investigation, we sought to evaluate the impact of document management on user satisfaction when issuing certificates corresponding to criminal and judicial records of the Military Police Jurisdiction (FMP) during the third quarter of 2023. The method used was based on a quantitative view of casual correlational positivist class. A hypothetico-deductive research method was used, characterized by the formulation of specific hypotheses and predictions, followed by linear regression analysis to test these relationships. Regarding the general evaluation of document management, 36 users stated that they agree with how documents are managed in the Military Police Jurisdiction, 116 users consider that document management has a medium and low average; Regarding user satisfaction, 101 users consider themselves highly and clearly dissatisfied and 51 consider themselves satisfied; Therefore, it shows that there is a high degree of dissatisfaction with the service provided to users. Regarding the implementation, the Beta coefficient of 0.721 shows a higher level of digitalization of processes and is strongly related to a better issuance of the Criminal and Judicial Records certificates of the Military Police Jurisprudence.

In summary, the results highlighted a statistically significant link between document management and user satisfaction in the process of issuing these certificates. These findings highlight how relevant effective document management is, with the aim of improving user satisfaction in this specific context of the Military Police Jurisdiction during the third quarter of 2023.

Keywords: digital record, digital platform, empathy, responsiveness, complacency.

PAPER NAME	AUTHOR
Trabajo de Investigaci%C3%B3n FINAL H uerta y Chavez 02 Mayo Turnitin.docx	JORGE JUNIOR CHAVEZ PAREDES

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
24290 Words	137355 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
107 Pages	589.0KB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
May 31, 2024 1:40 AM GMT-5	May 31, 2024 1:46 AM GMT-5

● 17% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 14% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 11% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material

Introducción

La gestión documental, emerge como un pilar fundamental en cualquier institución al facilitar la organización, almacenamiento y acceso eficiente a la información. En el contexto específico del Fuero Castrense encargado de administrar y resolver procedimientos legales vinculados a delitos de función de los integrantes de las Instituciones Castrenses y la Policía, la relevancia de una gestión documental efectiva se vuelve aún más evidente.

La literatura académica en el campo de la gestión documental, proporciona una base teórica sólida que respalda la necesidad de contar con sistemas adecuados para crear, clasificar, conservar y disponer de la documentación. Un manejo deficiente de los documentos puede conllevar demoras en la atención de los casos, pérdida de información crucial, dificultades en la búsqueda y acceso a expedientes, ello impactando negativamente en la eficiencia y eficacia de esta jurisdicción especial, así como en la percepción de confiabilidad y transparencia por parte de los usuarios.

Este estudio investigativo, ha permitido identificar aspectos clave en la gestión de documentos dentro de nuestra área de investigación y su influencia en la satisfacción de los usuarios. Los hallazgos obtenidos, servirán como base para implementar mejoras en los procesos y sistemas documentales, con el objetivo de perfeccionar la atención a los requerimientos, agilizar trámites y aumentar la satisfacción de los usuarios del servicio.

En este sentido, se empleó un enfoque metodológico cuantitativo para analizar una gran cantidad de datos, elaborar encuestas y realizar estadísticas que respaldaran nuestras hipótesis. Los cuestionarios cerrados autoadministrados a los

usuarios del FMP, nos brindaron una visión amplia y enriquecedora sobre su apreciación y experiencia en relación con el manejo de documentos.

Esta investigación sobre la gestión documental y la satisfacción de los usuarios en el Fuero Castrense, se presenta como un elemento clave para garantizar la excelencia en el servicio al usuario, optimizar recursos, fortalecer la transparencia y cumplir con los requisitos normativos. Asimismo, permitirá identificar los aspectos del manejo de documentos que influyen en la satisfacción de los usuarios al recibir Certificados de Antecedentes Penales y Judiciales. En última instancia, mejorar los procesos y servicios ofrecidos contribuirá a asegurar la recepción de servicios de excelencia, dado que esta entidad tiene la misión primordial de gestionar e impartir justicia a los integrantes de las Instituciones Castrenses y Policiales en casos de delitos de función.

En cuanto al método de investigación, se basó en un enfoque cuantitativo, también conocido como positivista, centrado en recopilar y verificar numéricamente información, representándola gráficamente para mostrar los niveles de las variables estudiadas. Se adoptó un diseño metodológico no experimental de corte transversal, con un enfoque correlacional-causal para determinar vínculos causales y consecuenciales en el manejo de documentos y la satisfacción de los usuarios (Hernández y Mendoza, 2018).

Este trabajo, con una escala básica, busca generar conocimientos prácticos para abordar problemas reales y facilitar la toma de decisiones concretas en el mundo real (Quispe y Villalta, 2020). Se utilizaron métodos de correlación para cuantificar y analizar las relaciones entre los participantes, buscando reconocer la magnitud de interacción entre las variables y delimitar áreas de variación (Gonzales

et al., 2020).

La población objetivo de este estudio consistió en 220 usuarios del FMP, con una muestra conformada por 152 usuarios recurrentes que solicitaron obtener su certificado de antecedentes judiciales y penales siendo estos: personal en actividad de las FFAA y la PNP, postulantes a las FFAA y PNP, postulantes a la asimilación a las FFAA y PNP y el personal civil para puestos estatales. Para la recolección de información, se diseñaron cuestionarios con preguntas cerradas, entregados de manera autoadministrada a los participantes. Esta metodología proporciona un enfoque riguroso y cuantitativo para abordar el problema de investigación planteado en este estudio.

La estructura de la tesis ha sido organizada de manera coherente, con una serie de secciones y capítulos que guían al lector a través del proceso de investigación. Comienza con la portada, seguida de la dedicatoria y los agradecimientos, donde el autor expresa reconocimiento y gratitud hacia las personas e instituciones que contribuyeron en la formulación de la tesis.

El índice de contenido, se presenta como una guía que enumera y organiza los diferentes capítulos y secciones del documento, facilitando la búsqueda de información específica. Se incluyen índices separados para las tablas y las figuras, permitiendo una referencia rápida a los datos visuales relevantes en el trabajo.

La tesis continúa con un resumen y abstract en dos idiomas, facilitando la comprensión de los hallazgos tanto para lectores de habla hispana como para aquellos que se comunican en otro idioma. La introducción, situada al inicio del documento, establece el contexto del trabajo investigativo y presenta los propósitos y objetivos de la investigación.

A partir de aquí, se desarrollan los capítulos principales de la tesis:

La Primera Parte, denominada "Marco Teórico", aborda los antecedentes del trabajo investigativo a nivel internacional y nacional. Además, presenta la fundamentación teórica que sustenta la investigación y define los términos fundamentales relacionados con el tema investigativo.

En la Segunda Parte, "Variables e Hipótesis", se formulan los supuestos principales y derivados, proporcionando una definición operacional de las variables de estudio.

La Tercera Parte, "Método", detalla el enfoque de la metodología utilizada, incluyendo el diseño investigativo, el diseño muestral, el método para recolectar información, la validación del instrumento, los métodos estadísticos aplicados y los aspectos éticos involucrados en el proceso.

En la Cuarta Parte, "Resultados", se presentan los hallazgos obtenidos en el trabajo investigativo, incluyendo un estudio de la fiabilidad de los datos, estadísticas descriptivas y pruebas de hipótesis. También se aborda el análisis de las entrevistas a profundidad realizadas.

Finalmente, la sección de "Discusión" se centra en explicar los resultados, discutiendo las implicaciones y relevancia de los hallazgos en el contexto investigativo. Se presentan inferencias generales y se ofrecen sugerencias finales basadas en los resultados obtenidos.

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la situación problemática

En el ámbito de la competencia policial y militar, se destaca la existencia de un poder excepcional no dependiente de la justicia ordinaria, según lo prescrito en la Constitución de 1993, específicamente en los artículos 139º inciso 1, 141º y 173º. Este poder no solo se dedica a labores judiciales, sino que también realiza procedimientos administrativos en concordancia con su Reglamento Organizativo y de Funciones (ROF). Entre sus atribuciones, se encuentra la facultad de otorgar el Certificado de Antecedentes Penales y Judiciales, especialmente solicitado por el personal en situaciones de retiro o actividad, perteneciente a las Instituciones Armadas y Policía peruana, para llevar a cabo gestiones en los ámbitos público o privado.

En el afán de optimizar los procedimientos de manejo de documentos, se reconoce la importancia de incorporar los avances tecnológicos para garantizar la celeridad en los trámites. Naser (2021) subraya la relevancia sobre las instituciones que prestan servicios al público debiendo estos contar con plataformas tecnológicas que permitan el acceso a información y certificados desde cualquier ubicación dentro del país. Estas herramientas tecnológicas no solo agilizan y simplifican los procesos, sino que también mejoran la experiencia de los usuarios, proporcionando un servicio más eficiente.

En este contexto, se resalta la necesidad imperante de digitalizar y adoptar plataformas tecnológicas en los entes públicos para asegurar la accesibilidad a la información y la posibilidad de realizar trámites de manera remota. La tecnología, además de acelerar los procesos, contribuye a reducir la burocracia y mejorar la

transparencia en la entrega de información; por ende, se considera fundamental que las instituciones continúen adoptando estas herramientas para brindar un servicio más accesible y eficaz a la ciudadanía.

Sin embargo, se observa una brecha en la jurisdicción castrense, que ha sido objeto de críticas de los usuarios que quedaron insatisfechos con el servicio ofrecido. Aunque se busca obtener mejoras en el proceso de tramitación de la documentación, reduciendo el tiempo necesario, la implementación de métodos virtuales de manejo de documentos a través de la web aún no se ha llevado a cabo en este ámbito Castrense, a pesar de las ventajas que podrían ofrecer, como el envío virtual de documentos, la firma digital y la posibilidad de uso en cualquier lugar con acceso a Internet.

La esfera local también enfrenta desafíos, ya que, pese a la realización de esfuerzos por algunos entes públicos para optimizar la eficiencia en el proceso de tramitación de documentos, no han logrado generar una gran complacencia entre los usuarios. Se destaca el caso específico de la Oficina de Expedición de Antecedentes y Certificados Judiciales del Fuero Militar Policial (FMP), que aún requiere la presencia física del usuario o un representante en las oficinas para obtenerla, a pesar de la disponibilidad de tecnologías que podrían cambiar este proceso.

En el marco de la Ley que promueve la Actualización Estatal y la implementación del gobierno electrónico, se enfatiza la necesidad de ofrecer igualdad de oportunidades para toda la ciudadanía en el acceso a datos, garantizando la transparencia y la efectividad en el manejo público. Ripalda (2019) destaca la capacidad del gobierno electrónico para incentivar la intervención

ciudadana, mejorar la eficiencia en la gestión pública y fomentar la transparencia en la información. Se subraya la importancia de agilizar los procesos de trámites, generar ahorros económicos y reducir la burocracia que afecta a los individuos que usan el servicio.

Se evidencia la necesidad de modernizar y reorientar la gestión de las instituciones públicas, lideradas por una visión estratégica de los ejecutivos, mediante el empleo en gran escala de tecnologías informáticas y comunicación. La implementación de enfoques estratégicos de gestión, junto con la adopción de herramientas tecnológicas, se presenta como una estrategia elemental para lograr una gestión pública más efectiva y satisfacer las demandas de las personas que utilizan el servicio.

1.1.1 Formulación del problema

¿Cómo incide la gestión documental en la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de los Certificados de Antecedentes Penales y Judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023?

Como problemas específicos se tienen:

A) ¿Cuál es el nivel de implementación de la gestión documental en el proceso de emisión de los Certificados de Antecedentes Penales y Judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023?

B) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el proceso de emisión de los Certificados de Antecedentes Penales y Judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023?

C) ¿De qué manera dinamizar el actual procedimiento para la emisión de los Certificados de Antecedentes Penales y Judiciales del Fuero Militar del tercer trimestre del 2023?

1.2 Objetivos de la investigación

Como objetivo general para la presente tenemos el determinar la incidencia de la gestión documental en la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de los Certificados de Antecedentes Penales y Judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023.

A continuación de los objetivos específicos:

A) Identificar el nivel de implementación de la gestión documental en el proceso de emisión de los Certificados de Antecedentes Penales y Judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023.

B) Identificar el nivel de la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de los Certificados de Antecedentes Penales y Judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023.

C) Plantear un procedimiento para dinamizar el trámite de emisión de los Certificados de Antecedentes Penales y Judiciales del Fuero Militar Policial.

1.2.1 Justificación de la investigación

Justificación teórica.

La gestión documental, es un aspecto fundamental en cualquier institución, ya que permite la organización, almacenamiento y acceso eficiente a la información; en el caso específico del Fuero Militar Policial, donde se lleva a cabo la

administración y resolución de los procedimientos legales relacionados con los delitos de función de los miembros de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional, la gestión documental cobra aún mayor relevancia.

La literatura académica en el campo de la gestión documental, proporciona una base teórica sólida que respalda la importancia de contar con sistemas adecuados para la creación, clasificación, conservación y disposición de los documentos.

Justificación práctica.

Un deficiente manejo de los documentos, entre otros problemas, puede generar demoras en la atención de los casos, la pérdida de información relevante, dificultades en la búsqueda y acceso a los expedientes; estas situaciones, impactan negativamente en la eficiencia y eficacia de esta jurisdicción especial, así como, en la percepción de la confiabilidad y la transparencia por parte de los usuarios.

La realización de esta investigación, permitirá identificar los aspectos clave de la gestión documental en el Fuero Militar Policial y su incidencia en la satisfacción de los usuarios; los resultados obtenidos, podrán ser utilizados como base para implementar mejoras en los procesos y sistemas documentales, con el objetivo de optimizar la atención de los requerimientos, agilizar los trámites y aumentar la satisfacción de los usuarios.

Justificación metodológica.

Para llevar a cabo esta investigación, se utilizará un enfoque metodológico cuantitativo, porque se analizarán gran cantidad de datos, se elaborará encuestas y estadística para establecer la hipótesis planteada.

Se recolectará información, a través de cuestionarios cerrados auto administrados a los usuarios del Fuero Militar Policial; esto permitirá, obtener una visión amplia y enriquecedora sobre la percepción y experiencia de los usuarios en relación con la gestión documental.

Además, se realizará un análisis de los procedimientos y normativas existentes en el Fuero Militar Policial, con el fin de identificar las directrices establecidas para la gestión documental y evaluar su grado de cumplimiento; esto proporcionará, información objetiva sobre el estado actual de la gestión documental y permitirá identificar posibles brechas o áreas de mejora.

1.2.2. Importancia de la investigación

La investigación en la gestión documental y la satisfacción de los usuarios en el Fuero Militar Policial es crucial para mejorar el servicio al usuario, optimizar recursos, fortalecer la transparencia y cumplir con los requisitos normativos. Además, esta investigación podría revelar los aspectos de la gestión documental que influyen en la satisfacción del usuario al recibir Certificados de Antecedentes Judiciales y Penales. Mejorar estos procesos y servicios es fundamental para asegurar que los usuarios reciban un servicio de calidad, dado que el Fuero tiene la importante misión de administrar e impartir justicia a los miembros de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional en casos de delitos de función.

1.2.3. Viabilidad de la investigación

La investigación es factible ya que posibilitará el acceso a la información necesaria. El Fuero Militar Policial, al igual que cualquier entidad pública, tiene la obligación de mantener registros y documentos en su actividad diaria, lo que

asegura que la información requerida para la investigación esté disponible. Además, existen marcos legales y normativos que establecen los requisitos para la gestión documental en el Fuero Militar Policial, lo que brinda un marco de referencia sólido para llevar a cabo el estudio.

1.3 Limitaciones del estudio

Una posible limitación a tener en cuenta es la falta de abundante material bibliográfico que aborde experiencias nacionales relacionadas con la emisión de certificados obligatorios para el expediente del personal militar y policial en el ámbito público. Sin embargo, esta limitación puede superarse mediante el análisis de documentos similares provenientes de otros países. La revisión y estudio detallado de estos documentos internacionales proporcionará un marco de referencia valioso para nuestra investigación, permitiéndonos identificar prácticas exitosas, desafíos comunes y posibles soluciones que puedan aplicarse al contexto del Fuero Militar Policial en particular.

Capítulo II: Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Para los antecedentes internacionales, los autores Hernández, et al (2022), realizaron una investigación con el objetivo de reconocer la escala de complacencia con la excelencia en el servicio de enfermería desde la perspectiva de los usuarios hospitalizados. El estudio se realizó en el Centro Médico Cira García, ubicado en la ciudad de La Habana, Cuba, durante el período comprendido entre 2016 y 2021. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo y de corte transversal. La población objetivo fue de 5433 usuarios y se seleccionó una muestra de 195 usuarios mediante un muestreo aleatorio simple. Para medir la complacencia, se utilizó el cuestionario SERVQUAL. Los resultados mostraron que, en la dimensión de los elementos tangibles, la media de las expectativas fue de 6.19, mientras que en las percepciones fue de 6.59, con una diferencia positiva de 0.40. En conclusión, se identificaron altos niveles de complacencia en la visión de los usuarios con relación a la excelencia en el servicio de enfermería ofrecido por el Centro Médico Cira García. Aunque se encontraron brechas negativas en la dimensión relacionada con la capacidad de respuesta, en general, los usuarios expresaron una satisfacción favorable con los servicios recibidos.

Del mismo modo, Castro y Padilla (2021) propusieron en su investigación verificar el direccionamiento e ingreso de documentación al sistema para el manejo de documentos, desde una perspectiva cuantitativa y descriptiva. Se utilizó un diseño descriptivo y de corte transversal. La población estuvo compuesta por 30 unidades departamentales y el número de documentos ingresados al sistema durante el período 2019. Los datos recopilados se analizaron utilizando porcentajes

y distribuciones de frecuencia absoluta, así como medidas de tendencia central como la desviación estándar y la media. Los resultados mostraron que el 22.38% de la documentación externa tenía una mayor demanda, seguido del 11.75% del departamento de operación y mantenimiento, y el 65.87% correspondió a la ordenación documental del año 2019. En conclusión, se identificó que la clasificación documental se realizaba de manera empírica y que el personal desconocía las técnicas adecuadas para gestionar los documentos de manera eficiente.

En cuanto a la satisfacción de los pacientes, el autor Castellón (2019) se planteó como objetivo medir la complacencia de los pacientes en relación con la excelencia en el interés por la salud recibido en medicina interna y consulta externa en el hospital Bautista, ubicado en la ciudad de Managua, Nicaragua, en el mes de junio de 2019. Se utilizó un diseño descriptivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 227 usuarios seleccionados de un universo de 550 individuos. La información se obtuvo a través de encuestas utilizando un cuestionario adaptado del SERVQUAL, que constaba de 22 preguntas sobre expectativas y 22 preguntas sobre percepciones. Los resultados mostraron que el 54.6% de los participantes eran mujeres y el grupo etario con mayor representación fue el de 50 a 59 años, con un porcentaje del 34.3%. En términos de satisfacción, la dimensión de empatía obtuvo el mayor porcentaje de complacencia en las expectativas, con un 95.0%, mientras que, en las percepciones, la confiabilidad obtuvo el mayor porcentaje, con un 89.49%. En conclusión, se observó que gran parte de los participantes eran mujeres y que el grupo de edad más representado fue el de 50 a 59 años.

El autor Molina (2019) realizó una investigación con el propósito de obtener

un método documental para el Laboratorio Investigativo en Toxicología de Salud Ambiental del Centro de Investigaciones y Laboratorios de Medición de Efectos en Salud Pública de la Universidad de Los Andes Simón Bolívar, con sede en Ecuador, para el servicio colectivo, basado en la norma NTE INEN-ISO/IEC 17025:2018. Se empleó una metodología de enfoque cualitativo para presentar el "Planteamiento del Programa de puesta en marcha del método de manejo de documentos", donde se determinó la documentación requerida y se propuso un programa para implementar el método de manejo. Se realizaron entrevistas semiestructuradas y se identificó la necesidad de implementar el plan documental para mejorar la eficiencia de los procedimientos.

Por último, los autores Cedeño, Secaira, (2016) realizaron un estudio el cual se centró en la creación de un prototipo de gestor documental para la Unidad de Documentación y Archivos de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Para esto, se aplicó la metodología DIRKS (Diseñar e Implementar Sistemas de Registros), la cual se dividió en ocho etapas, de las cuales se utilizaron siete en total. En la primera etapa, conocida como Investigación Preliminar, se empleó un checklist para verificar los requisitos del departamento. Posteriormente, en la Etapa de Análisis de las Actividades de la Organización, se estudiaron en detalle los procesos archivísticos de la unidad. Se realizó una comparación entre diversos gestores documentales como Alfresco, quipux y nuxeo, decantándose finalmente por Alfresco. Para la base de datos se optó por el gestor MYSQL. En la Etapa de Identificación de los Requisitos se analizaron las actividades específicas del departamento, mientras que, en la siguiente fase, denominada Identificación de Estrategias para Cumplir con los Requisitos, se definieron las estrategias necesarias. Luego, en la Etapa de Diseño de un Sistema

de Gestión de Documentos, se adaptó el sistema a los requerimientos de la unidad. Posteriormente, en la Etapa de Implementación del Sistema de Gestión de Documentos, se llevó a cabo la instalación y puesta en funcionamiento del software, junto con la capacitación del personal correspondiente. Finalmente, en la Etapa de Revisión Posterior a la Implementación, se realizaron pruebas de funcionalidad del sistema. Como resultado de este proceso, se logró desarrollar un sistema que facilita el óptimo almacenamiento y conservación de los documentos, además de mejorar significativamente la búsqueda de los mismos. En conclusión, el prototipo de gestor documental diseñado se ha mostrado como una solución eficaz y adecuada para las necesidades de la Unidad de Documentación y Archivos, contribuyendo a una gestión más eficiente y organizada de los documentos institucionales.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Ahora, presentamos algunas tesis que contribuyen a optimar el enfoque de la investigación realizada:

En los antecedentes nacionales, se destacó la investigación de los autores Girao y Picho (2023) titulada "Manejo de Documentos y Servicios de Interés al Usuario en la Corte Suprema de Justicia en Ica, año 2021". El objetivo de esta investigación fue determinar el vínculo existente entre el manejo de documentos y el interés del usuario en el área penal de la Corte Suprema de Justicia en Ica en el año 2021. Para lograr este objetivo, se utilizó una metodología de investigación aplicada y correlacional, con una muestra de 10 funcionarios de CSJ-ICA, 20 servidores de CSJ ICA y 30 profesionales del derecho a quienes se les aplicó una encuesta. Entre las conclusiones más destacadas, se encontró que existe un vínculo significativo entre el manejo de documentación y el interés del usuario en el

área penal de la Corte Suprema de Justicia en Ica en el año 2021, demostrado mediante el coeficiente correlacional RHO SPEARMAN ($r=0.961$). Además, se observó que existe un vínculo significativo en la variable "Manejo de Documentos e Interés en el Usuario".

En otro estudio, Aliaga (2020) se propuso implantar la incidencia del método de manejo de documentos en la complacencia del usuario interno en acciones de administración en el Plan Nacional Aurora. Esta investigación adoptó un enfoque no experimental cualitativo y se centró en una población conformada por 312 servidores colectivos pertenecientes al Plan Nacional Aurora. Se seleccionó una muestra de 59 servidores mediante un muestreo aleatorio simple. A lo largo del estudio, se exploraron conceptos clave como rendimiento y uso del método de manejo de documentos, así como la funcionalidad. Se utilizó una metodología descriptiva exploratoria y se empleó la entrevista como principal técnica, utilizando preguntas cerradas de naturaleza cualitativa. Los resultados revelaron que el sistema de gestión documental tenía un impacto eficiente en la complacencia del usuario interno. Según los participantes del estudio, el método había logrado mejorar significativamente las actividades administrativas. Por ejemplo, ahora era posible acceder a la información las 24 horas del día, en contraste con las restricciones anteriores que limitaban el acceso a los horarios laborales. Además, se destacó la eficiencia que este sistema había introducido en la comunicación con los usuarios, lo que permitió un flujo más fluido en la gestión de los trámites documentarios.

Igualmente, Meza (2019) tuvo como objetivo reconocer la forma en que se vinculaba la administración de documentos y la complacencia de los beneficiarios en la Municipalidad de la Provincia de Huari en el año 2018. Se empleó una

perspectiva cuantitativa y cualitativa, utilizando un diseño descriptivo correlacional. La población de estudio fue conformada por 92 clientes que acudieron mensualmente a la Municipalidad de la Provincia de Huari durante el año 2018. Para recopilar los datos, se hizo una prueba piloto de 20 preguntas en ambas variables, utilizando la técnica alfa de Cronbach y cuestionarios de 20 preguntas en una escala de Likert. Los resultados mostraron que existe un vínculo moderado entre la administración de documentos y la complacencia en los clientes de la Municipalidad de la Provincia de Huari en el año 2018. Esta relación moderada presentó un coeficiente similar a 0.838 en la variable 1 y 0.864 en la variable 2. Además, se realizaron análisis de información utilizando el software SPSS en su versión 23.0. En conclusión, se pudo determinar que existe un vínculo entre el manejo de documentos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de la Provincia de Huari durante el año 2018. El factor correlacional obtenido fue de alta confiabilidad, con un valor de 0.920. También se confirmaron los supuestos específicos, observándose una relación moderada en las dimensiones analizadas. De esta manera, se lograron conseguir los objetivos planteados en la investigación.

Por otro lado, Febres y Mercado (2020) se enfocaron en establecer la complacencia de la excelencia en el servicio de los clientes de consulta externa y medicina interna en el Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, desde julio hasta noviembre del año 2016. Se realizó un análisis de observación con un enfoque transversal y descriptivo. La muestra utilizada estuvo compuesta por 292 usuarios. Para valorar la excelencia del servicio de salud en relación con la complacencia del cliente, se utilizó el cuestionario estandarizado SERVQUAL. Según los resultados obtenidos, el 57% de la muestra eran mujeres, con edades entre los 36 y 45 años. Además, el 36% de los clientes tenían educación secundaria completa y el 63%

eran usuarios regulares. La complacencia global obtenida fue del 60.3%. Los porcentajes de satisfacción variaron principalmente en las dimensiones de empatía y seguridad, con un 86.8% y 80.3% de satisfacción, respectivamente. En conclusión, se recomendó la implementación de tácticas de optimización en los servicios de interés para los clientes.

En otro estudio, los autores Portal y Zea (2022) llevaron a cabo una investigación con el objetivo general de estructurar el planteamiento para optimizar el manejo de documentos basado en la Norma ISO 15489 como sustento para la norma ISO 9001 acreditada por SUNAT, utilizando los datos proporcionados por la División de Archivo Central. La implementación del planteamiento estuvo basada en el análisis del manejo de documentos según los lineamientos establecidos en la Norma ISO 15489-1:2016. Para ello, se examinaron responsabilidades y políticas, identificación y valoración de documentos, medios utilizados y procedimientos para crear, capturar y manejar los documentos. Se utilizó una combinación de revisión bibliográfica, estudio de la documentación existente en la unidad a ser estudiada, entrevistas y verificación de información para obtener los resultados necesarios y establecer el grado de cumplimiento y las brechas existentes. Teniendo en cuenta los principios y requisitos necesarios para instaurar un sólido sistema de gestión documental, se identificaron áreas de mejora que abarcaban diversos aspectos, como la gestión del personal, los recursos y la infraestructura, el rediseño de la normativa archivística y la modernización, así como la implementación de una estructura de metadatos institucionales. La propuesta diseñada se fundamentó en la Norma ISO 15489, que proporciona lineamientos para realizar un método de manejo documental acorde con los principios establecidos. La implementación de este sistema conlleva múltiples beneficios, entre los que destaca la optimización en

rendición de cuentas y transparencia.

Por último, el autor Valverde (2017) llevó a cabo un estudio titulado "Nivel de complacencia del cliente en el Poder de Justicia de Sihuas-Ancash-2017" con el objetivo de establecer la escala de complacencia del cliente en el Poder de Justicia de Sihuas, Ancash durante el año 2017. Esta investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo y descriptivo simple, con una población de 300 clientes que acudieron al Poder de Justicia de Sihuas, Ancash durante ese año. A estos clientes se les aplicó un cuestionario estructurado. Entre las conclusiones más destacadas, se encontró que el 88.14% del personal del Poder de Justicia de Sihuas expresó falta de satisfacción como clientes en la dimensión de Sensibilidad, mientras que solo el 11.86% restante expresó complacencia como clientes en esa dimensión.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión Documental

Conforme a Ledesma (2022), el manejo de archivos y de documentos, actualmente representa una práctica básica, lo cual impacta de manera significativa en cuanto a la optimización de transparencia en la gestión colectiva. Además, permite a empresas hacer uso de los datos confiables, veraces, auténticos, únicos e irrepetibles, los cuales demuestran las actuaciones, los métodos, las funciones y las transacciones desarrolladas, dejando registrada las actividades y elecciones.

De acuerdo con la UNESCO (2008), el manejo de documentos garantiza sistemáticamente el crear, organizar, gestionar, conservar y eliminar documentación. Se propone garantizar la efectividad, el cumplimiento y la transparencia al ejecutar y apoyar las acciones del plan de Organización, amparando las conveniencias financieras, legales y operacionales.

Siendo así, Ledesma (2022) como la UNESCO (2008), resaltan la relevancia crítica del manejo de documentos en la actualidad, no solo a fin de asegurar la autenticidad y la integridad de los registros, sino además para fortalecer la eficacia, el cumplimiento y la transparencia en las operaciones de las organizaciones. Esto subraya la relevancia de este campo en un mundo que valora cada vez más la confiabilidad y la fidelidad de los datos.

En línea con estos principios, la OEA, como internacional organización veladora de las potestades de sus administrados como ciudadanos y que busca influir en la regulación mundial de derechos, ha expresado en su Ley Modelo de Manejo de Documentos (OEA, 2020) la importancia de un manejo de documentos efectivo.

Por su parte, la Secretaría del Gobierno Virtual (SEGDI) de PCM, conceptualiza el manejo de documentos como "la pieza del MGD (Patrón de Manejo de Documentos) que debe controlar el despacho, el archivo, la emisión y la recepción de documentación" sistemático y eficientemente (Resolución de Secretaría del Gobierno Virtual N° 001-2017-PCM/SEGD). Este modelo, tal como se plantea en la misma resolución, debe ser implementado en diversas formas de organización estatal y su funcionamiento debe ser efectivo para fomentar la interrelación entre las entidades.

En definitiva, tanto la OEA como la SEGDI de la PCM enfatizan la notoriedad de una gestión documental eficaz al fomentar la eficiencia y la transparencia en las entidades gubernamentales. Esta perspectiva refleja la relevancia universal de una gestión documental sólida en una amplia gama de contextos y su papel fundamental en el fortalecimiento de las operaciones y la confianza del público.

La gestión documental es fundamental en múltiples industrias y sectores, incluyendo la administración pública, el sector legal, la atención médica, las empresas financieras y muchas otras (Camilo y Castro, 2020).

En definitiva, ayuda a disminuir el lapso de tiempo y los medios requeridos a fin de buscar información, minimizar el riesgo de pérdida de datos importantes y asegurar el acatamiento de reglamentaciones específicas. En esta era digital, la gestión documental se ha vuelto aún más crucial por la vasta cantidad de información que se crea y almacena en formato electrónico (Triana et al., 2018).

El manejo de documentos cumple un rol crucial en la administración pública y en diversas industrias. Garantiza la transparencia, la eficacia y la integridad de los documentos, lo que es esencial en la era digital, donde la información fluye de manera constante. La implementación de modelos de gestión documental, basados en estándares y buenas prácticas, promueve la interrelación entre entidades gubernamentales y organizaciones, contribuyendo a la eficiencia y la confiabilidad en la conducción de información clave. Estos aspectos son vitales para el funcionamiento adecuado de las instituciones y el aseguramiento de las potestades y el interés público.

2.2.1.1. **En el marco de la modernización del Estado.** Es crucial en la actualidad y una de las formas en que se puede avanzar hacia una gestión colectiva, transparente y eficiente, es así que se viene promoviendo el gobierno electrónico. La modernización del Estado, implica adaptarse a los requerimientos dentro de un círculo social más digitalizado a medida que transcurre el tiempo. El gobierno electrónico, es un componente esencial de esta adaptación, ya que permite la digitalización de los procedimientos documentales, agilizando así los procesos y mejorando la accesibilidad de los ciudadanos a los servicios gubernamentales (Criado, 2016).

En su caso, la transparencia representa un fundamento primordial en la gestión colectiva, bajo ese aspecto, el gobierno electrónico, es una herramienta poderosa para promoverla. El gobierno electrónico, puede ofrecer un mayor acceso a la información gubernamental, permitiendo a los sujetos participar activamente en la elección de opciones y fiscalizar las acciones del Estado. Esto se logra mediante la digitalización de los procedimientos, lo que facilita la publicación y el acceso a documentos y datos de interés público (Hernández y Martínez, 2019).

Nosotros concluimos que, la importancia de la modernización del Estado a través del gobierno electrónico es poder lograr un mundo digitalizado. Criado (2016) señala que el gobierno electrónico, agiliza los procedimientos al digitalizarlos, mejorando la transparencia y la eficiencia en la administración pública. Hernández y Martínez (2019) destacan cómo el gobierno electrónico promueve la transparencia, al permitir una mayor accesibilidad a los datos gubernamentales, empoderando a las personas para participar activamente y supervisar las acciones del Estado a través de la digitalización de procedimientos. En resumen, el gobierno

electrónico es fundamental para un eficiente, transparente y participativo manejo público en la era digital.

Ahora bien, la sostenibilidad es otro elemento clave en la actualización de la Nación y el gobierno electrónico puede contribuir significativamente a este aspecto; el uso de tecnologías electrónicas en la gestión gubernamental puede reducir el consumo de recursos físicos, como papel y energía, al tiempo que disminuye la necesidad de desplazamientos físicos. En este sentido, el gobierno electrónico además de impulsar la eficiencia administrativa, también apoya los esfuerzos hacia una administración mayormente amistoso y sustentable con el ambiente (Honores, 2021).

La modernización del estado, siendo un proceso integral y continuo procura optimizar la transparencia, eficiencia, efectividad y excelencia en servicios y funciones que ofrece la administración pública a los habitantes. El principal propósito de la actualización estatal, es adaptar y actualizar las instituciones gubernamentales para enfrentar las demandas y los retos sociales contemporáneos, aprovechando tecnologías comunicacionales e informáticas (TIC) y aplicando mejores prácticas de gestión. Es así que mediante DS N° 103-2022-PCM se aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.

En palabras de Guzmán, se comprende que “el procedimiento de actualización en manejo Estatal guarda el fundamental propósito de obtener niveles más altos en eficiencia del mecanismo de Estado, optimizando y dando prioridad al empleo de recursos colectivos” (Guzmán, 2020).

La conclusión en cuanto a lo que subraya el autor Guzmán (2020), es que la importancia de la modernización del Estado siendo un proceso integral procura optimizar la calidad en los servicios del gobierno, la transparencia y la eficiencia

adaptándose a las demandas de la sociedad actual aprovechando el progreso de la tecnología; además, hace referencia a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (DS N° 103-2022-PCM) como un hito en este proceso. El comentario de Guzmán (2020) enfatiza que la modernización busca obtener una más amplia eficiencia en la administración pública, priorizando el empleo eficaz de recursos colectivos.

Este texto destaca la sostenibilidad como otro elemento clave en la actualización Estatal, donde el gobierno electrónico desempeña un papel significativo al disminuir la utilización de medios físicos y la necesidad de desplazamiento. Este enfoque, como lo señala Honores (2021), no solo impulsa la eficiencia administrativa, sino que también respalda los esfuerzos hacia una administración más amistosa y sustentable con el ambiente.

Por su parte el gobierno digital, conocido también como el e-gobierno o gobierno electrónico, está referido a la aplicación de tecnologías informativas y comunicacionales (TIC) en gestión colectiva, con la finalidad de optimizar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y calidad de los servicios gubernamentales. El objetivo principal del gobierno digital, es utilizar la tecnología con el fin de posibilitar el intercambio dentro del gobierno y de la ciudadanía, así como perfeccionar procedimientos internos de los manejos públicos.

Entonces, con el transcurrir del tiempo, la modernización del Estado se ha transformado en un proceso crucial para adaptar las instituciones gubernamentales a las exigencias sociales más digitalizadas.

El gobierno electrónico, como un componente clave de esta modernización, desempeña un papel decisivo al permitir la digitalización de los procedimientos administrativos, agilizando así los procesos y mejorando la accesibilidad de los

ciudadanos a los servicios gubernamentales; esto se alinea con el principio de transparencia, ya que el gobierno electrónico facilita la accesibilidad a los datos gubernamentales, permitiendo a la ciudadanía involucrarse de manera activa en la elección de opciones y supervisar las actividades del Estado.

Es preciso destacar la relevancia de la sostenibilidad en el marco de la renovación del Estado, toda vez que el uso de tecnologías electrónicas en la gestión gubernamental, contribuye a la reducción del consumo de recursos físicos, así como papel y energía, con ello también se disminuye la necesidad de desplazamientos físicos. En consecuencia, el gobierno electrónico mejora la eficiencia administrativa y además respalda los esfuerzos hacia una administración con mayor amigabilidad y sostenibilidad hacia el ambiente.

Bajo esa línea, la modernización del Estado y el e-gobierno no solo están en sintonía con las tendencias globales de digitalización y transparencia, igualmente ejercen un directo impacto en la eficiencia y en la calidad de servicios gubernamentales, del mismo modo en la intervención de la ciudadanía. Este enfoque integral en la modernización gubernamental resulta primordial al encarar los retos del siglo XXI y garantizar una gestión más efectiva y orientada al ciudadano.

Respecto a la gestión documental, ésta ha sido objeto de estudio e investigación, y ha dado lugar a varias teorías y enfoques a lo largo del tiempo (Montejo y Sousa 2021). En lo que sigue, son presentadas algunas teorías de las más importantes y enfoques relacionados con el manejo de documentos:

A) *Teoría de la Administración de Registros.* Es un enfoque integral y fundamental en el manejo de documentos, se centra en el círculo vital completo de registros en una organización, desde su creación hasta su disposición, con un

énfasis en la importancia de mantener registros precisos y confiables para cumplir con los requisitos legales y regulatorios (Carmen & Masías 2018).

En la primera fase “creación de registros”, se establece la base para la gestión adecuada; los registros, deben generarse de manera precisa y completa para reflejar con precisión las actividades y transacciones de la organización. Esta precisión es esencial, no solo para tomar decisiones informadas, asimismo para asegurar la integridad de los datos a largo plazo (Pereyra, 2020). Una vez creados, los registros se utilizan en una variedad de contextos dentro de la organización, ya sea para llevar un registro de las operaciones o para tomar decisiones basadas en datos concretos; de modo que podemos decir que, la disponibilidad y accesibilidad de los registros son esenciales para asegurar que la información esté al alcance de quienes la requieren en el momento adecuado.

Sin embargo, la gestión de registros no se detiene en su uso, los registros deben mantenerse adecuadamente durante un período de tiempo específico de acuerdo con los requisitos legales y regulatorios, lo que involucra garantizar que los registros no se alteren y queden amparados contra la pérdida o daño. El mantenimiento adecuado es crucial, con el fin de testificar la autenticidad e integridad de los registros en el transcurrir del tiempo.

Finalmente, al concluir el círculo vital, los registros deben ser eliminados de manera apropiada. Indudablemente, la disposición de registros es un proceso importante, ya que algunos registros pueden contener información sensible o confidencial, por lo que cumplir con políticas y regulaciones establecidas es esencial en este punto.

Los autores Carmen & Masías (2018), enfatizan la importancia de la administración de registros en la gestión documental de una empresa, abarcando

la totalidad del círculo vital de los registros. Destacan la necesidad de mantener registros precisos y confiables para cumplir con requisitos legales y regulatorios. La creación precisa de registros es esencial, al igual que la disponibilidad y accesibilidad de los mismos. El mantenimiento adecuado preserva la integridad a lo largo del tiempo y la disposición responsable es crucial, especialmente para datos sensibles. En resumen, la administración de registros es crucial a fin de asegurar la integridad y la eficiencia en gestión de la información.

B) *Teoría de la Gestión de Documentos Electrónicos:* Dentro del contexto de la creciente digitalización de la información, esta Teoría se erige como un enfoque esencial para abordar los retos asociados con la gestión de documentos en formato digital. Esta teoría se centra en optimizar la organización, la acumulación y la accesibilidad a la documentación electrónica de manera eficiente, al tiempo que atiende cuestiones cruciales relacionadas con la autenticidad, integridad y preservación a largo plazo de estos documentos digitales (Álvarez, 2020).

A medida que las organizaciones adoptan cada vez más sistemas y tecnologías digitales para crear y almacenar documentos, es vital asegurarse de que estos documentos electrónicos sean gestionados adecuadamente. Esta teoría se conecta con la necesidad de una transición efectiva de la gestión documental tradicional basada en papel a una gestión documental digital, lo que requiere una planificación cuidadosa y estrategias específicas.

En el ámbito de la autenticidad, esta teoría acentúa la importancia de verificar la autoría y la integridad de documentación digital, ello involucra determinar mecanismos de seguridad y control de acceso para prevenir la alteración no autorizada de los documentos. La firma digital y la trazabilidad de las revisiones son

ejemplos de prácticas que garantizan la integridad y autenticidad de documentación electrónica.

Además, ésta aborda el desafío de la preservación en plazo largo de documentación electrónica, dado que las tecnologías y formatos digitales cambian con el tiempo, siendo esencial desarrollar estrategias de preservación que aseguren que los documentos digitales sean legibles y accesibles en el futuro; esto puede implicar la migración de formas de archivo, el manejo de metadatos y la perspectiva de la conservación a largo plazo.

Bajo tal aspecto, el autor Álvarez (2020) enfatiza la importancia de la Teoría del Manejo de Documentación Electrónica en el manejo de documentación digital, resaltando su papel en la eficiencia y la garantía de autenticidad e integridad, también subraya el requerimiento de transición planificada hacia el manejo de documentación electrónica.

Por su parte, el autor hace hincapié en que esta teoría aborda la autenticidad e integridad de documentación digital por medio de mecanismos de seguridad y control de acceso de la firma digital y la trazabilidad. Ambos autores coinciden en que la conservación en el largo plazo de documentación digital es un desafío y se requieren estrategias para asegurar su accesibilidad futura.

En conclusión, según los autores, la Teoría del Manejo de Documentación Electrónica es esencial con el fin de un manejo eficiente y seguro de la protección a largo plazo de documentos digitales en un entorno cada vez más digitalizado.

C) *Teoría de la Información.* La Noción de los datos, es un enfoque fundamental que se centra en la gestión de la información en un sentido amplio, considerando la gestión documental como una parte integral de este proceso; esta teoría se adentra en cómo se crea, procesa, almacena y utiliza la información dentro

de una organización y cómo estas acciones impactan en la elección de opciones y en la efectividad operativa en todos los niveles (García, 2018).

Por su parte, el manejo de datos abarca tanto la información contenida en documentos como en otros tipos de activos informativos, como bases de datos, registros digitales y datos estructurados y no estructurados, esta teoría se conecta con varios aspectos clave (Montoya et al., 2019):

En la primera fase, se trata de la creación de información, referida a la generación de contenidos e información que eventualmente se convertirán en información valiosa para la organización. El manejo de documentación solo es uno dentro de los métodos de captura de datos en esta etapa.

Luego, en la fase de procesamiento de información, se analiza y transforma la información en conocimiento útil; esto puede implicar la clasificación, categorización y agregación de información de diferentes fuentes, incluyendo documentos.

La siguiente fase es el almacenamiento de información, que se trata de asegurar que la información esté al alcance cuando se necesite ya sea en forma de documentos, registros electrónicos u otros medios de almacenamiento.

En cuanto al acceso y distribución de información, se preocupa por cómo los ciudadanos en una organización hagan posible que accedan y compartan información de manera eficiente, esto puede implicar el uso de sistemas de manejo de contenidos y colaboración.

El manejo eficaz de la información, incluyendo el manejo documental, tienen un impacto directo en la elección de opciones informadas, así como en la mejora de la eficiencia operativa de una empresa, por ellos los datos y la información de calidad son esenciales para tal propósito.

La Teoría de la Información, según García-Morales (2018), es elemental a fin de abordar el uso de los datos en empresas, incluyendo la gestión documental como parte integral de este proceso. Esta teoría se enfoca en cómo se crea, procesa, almacena y utiliza la información en una organización, teniendo un significativo efecto en la elección de opciones y en la eficiencia operativa en todos los niveles.

Bajo tal contexto, Montoya et al. (2019) añaden que la gestión de la información incluye tanto información contenida en documentos como en otros tipos de activos informativos, como bancos de información y registros digitales. La Teoría de la Información abarca varias fases clave en el círculo vital de los datos, partiendo de la creación y procesamiento hasta el almacenamiento, acceso y distribución.

En conclusión, esta Teoría junto con la gestión documental, son primordiales para elegir alternativas comunicadas, así como para el aumento de la eficiencia operativa en una organización. La calidad de los datos e información es elemental en este proceso y su gestión adecuada es esencial en un medio cada vez más digitalizado.

Por su parte, la gestión documental cuenta con algunas dimensiones que se ha considerado:

2.2.1.2. Dimensiones de la Gestión Documental. Se ha logrado considerar las siguientes dimensiones en función al ISO 15489-1:2016, la norma abarca los conceptos y principios fundamentales para el desarrollo de enfoques efectivos para gestionar el manejo de documentos.

La norma ISO 15489-1:2016, representa un instructivo importante que sirve para determinar un sistema de gestión de registros eficaz, que asegure su disponibilidad, integridad en los datos y autenticidad en una organización; al seguir

estos conceptos y principios, las organizaciones pueden mejorar su gestión de documentos y registros, lo que contribuye a una mayor efectividad de la operatividad y la elección de opciones con fundamento. (ISO, 2016)

Dentro del empleo de la norma ISO 15489-1:2016 en una organización, se pueden incluir los siguientes aspectos relacionados con la recepción, el registro y la digitalización de documentos:

A) *Recepción de documentos:* La norma ISO 15489-1 considera esencial tener un proceso claro y definido para la recepción de documentos en una organización. Por ejemplo:

- Establecer un punto de recepción centralizado para la documentación entrante, ya sea física o electrónica.
- Definir procedimientos para recibir, clasificar y reconocer la documentación de acuerdo a su tipo y a lo que contiene.
- Verificar la integridad de los documentos recibidos para asegurarse de que no se hayan alterado o dañado.
- Registrar hora y fecha de la recepción de todo documento para llevar un seguimiento de su ingreso al sistema.

B) *Registro de documentación:* Responde a solo una fundamental parte del método de gestión de registros y consiste en mantener un inventario o índice de todos los documentos que la organización posee. Por ejemplo:

- Establecer un sistema de numeración o identificación único para cada documento, que permita su fácil búsqueda y recuperación.
- Mantener metadatos relevantes para cada documento registrado, como el título, la fecha, el autor y otros detalles que faciliten la identificación y clasificación de los registros.

- Actualizar el registro cada vez que se agregue o retire un documento del método de manejo del registro.

C) Digitalización de documentos: Corresponde al mecanismo de transformar documentos físicos en formato electrónico. Al emplear la norma ISO 15489-1, es esencial seguir ciertas prácticas a fin de garantizar la autenticidad y la conservación de documentación digitalizada. Por ejemplo:

- Establecer directrices claras sobre qué documentos se pueden digitalizar y bajo qué criterios.
- Utilizar equipos de digitalización de alta calidad para asegurar una reproducción fiel de los documentos físicos.
- Asignar metadatos adecuados a la documentación digitalizada a fin de hacer más fácil su recuperación y búsqueda.
- Implementar medidas de seguridad para proteger los documentos digitalizados contra pérdida, daño o acceso no autorizado.

De lo antes mencionado, en el marco de la modernización del estado, el Fuero castrense también encuentra funcionalidad en esto, en razón a que la Ley de Modernización obliga a seguir una forma de adaptación.

2.2.1.3. **Niveles de la Gestión Documental.** Los niveles del manejo de documentos pueden variar según la empresa y sus necesidades específicas, pero generalmente se dividen en varios niveles (Montoya et al., 2019).

A) Captura de Documentos. Este nivel se refiere a la fase inicial en la que se adquieren documentos, ya sea en formato físico o digital; puede incluir digitalizar documentación en físico y la captura de documentación electrónica desde múltiples fuentes.

B) *Indexación y Clasificación.* Una vez que los documentos se han capturado, es esencial indexarlos y clasificarlos adecuadamente para que puedan ser fácilmente identificados y recuperados cuando sea necesario. Esto puede implicar la asignación de metadatos, palabras clave y etiquetas.

C) *Almacenamiento.* En este nivel, los documentos se almacenan de manera segura y organizada. Se pueden almacenar dentro de un servidor, método de manejo de documentos (DMS), archivos físicos o en la nube, dependiendo de lo que se prefiera y los requerimientos organizacionales.

D) *Retención y Disposición.* La documentación tiene un ciclo de vida y es importante cuánto tiempo deben mantenerse antes de ser eliminados o archivados de manera permanente; esto se basa en requisitos legales y políticas internas de la organización.

E) *Recuperación y Acceso.* Este nivel se centra en la capacidad de buscar, recuperar y acceder a documentos de forma rápida y eficiente cuando sea necesario. Las herramientas de búsqueda y recuperación desempeñan un rol esencial en este proceso.

F) *Distribución y Colaboración.* La gestión documental eficaz también implica la distribución y colaboración en documentos entre empleados y departamentos de la organización, esto puede incluir la capacidad de compartir documentos de manera segura y controlada.

G) *Seguridad y Cumplimiento.* La seguridad de los documentos y el cumplimiento de las regulaciones son esenciales. Los documentos deben protegerse contra el acceso no autorizado y cumplir con las leyes y regularizaciones asociadas con la privacidad y la retención de información.

H) Auditoría y Seguimiento. Deben realizarse auditorías de manera periódica para avalar el cumplimiento de las políticas de manejo documental y realizar un seguimiento de quién ha accedido, modificado o eliminado documentos.

I) Automatización y Flujo de Trabajo. A medida que las organizaciones avanzan en su gestión documental, la automatización de flujos de trabajo puede agilizar procesos como la aprobación de documentos, la revisión y la distribución.

J) Mejora Continua. El manejo de documentos se refiere a un procedimiento en constante evolución. Las empresas deben revisar y mejorar sus prácticas de gestión documental de manera regular para adaptarse a las cambiantes necesidades y tecnologías.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se ofrece una perspectiva integral de la gestión documental, explorando diversas teorías y enfoques que han rodeado esta práctica a lo largo del tiempo. En primer lugar, se destaca la relevancia de la Teoría de la Administración de Registros, que se apunta al ciclo completo de los registros en una organización. Se resalta la importancia de la creación precisa de registros, su utilidad en múltiples contextos y su adecuada retención y disposición.

Luego, se examina la Teoría de la Gestión de Documentos Electrónicos, que gana importancia con un mundo cada vez más digitalizado. Este enfoque pone énfasis en la necesidad de gestionar eficazmente documentos electrónicos, centrándose en aspectos como la autenticidad, la integridad y la preservación a futuro.

Finalmente, se explora la Teoría de la Información, que adopta un enfoque más amplio al considerar cómo se crea, procesa, almacena y utiliza la información

en una organización, incluyendo tanto documentos como otros tipos de activos informativos. Se enfatiza la gestión eficiente de los datos como un impulsor crucial de la elección de opciones informadas y la eficiencia operativa.

Además, se presentan las dimensiones del Manejo de Documentos basadas los cánones del ISO 15489-1:2016, que guía el manejo del registro, la captura y la creación en organizaciones. Esta norma subraya la importancia de procesos claros y definidos para recibir documentación, registrar documentación y la digitalización de documentación, también se enfoca en la disponibilidad, autenticidad e integridad de la información.

Del mismo modo se identifica niveles del manejo de documentos, partiendo de la captura de documentos a la distribución, colaboración, seguridad y cumplimiento; además, destaca aspectos como la auditoría y el seguimiento, la automatización de flujos de trabajo y el perfeccionamiento continuo en el manejo de documentos.

En consecuencia, ofrece una visión completa de la gestión documental y cómo se ha desarrollado a lo largo del tiempo para abordar los desafíos de la documentación en formatos tanto físicos como digitales, subrayándose la importancia de conservar precisión, integridad y autenticidad de los registros, así como de adaptarse a las tecnologías cambiantes y las necesidades organizativas. Es decir, la gestión documental eficiente es prioritaria cuando de elegir alternativas comunicadas se trata, lo que conlleva a una operación eficiente en las organizaciones modernas.

En resumen y a modo conclusivo de acuerdo con esta variable, se ha explorado un enfoque integral de la gestión documental a lo largo de este texto. Se han destacado diversas teorías y enfoques que han influido en esta práctica a lo

largo del tiempo. La Teoría de la Administración de Registros, ha enfocado su atención en el ciclo completo de los registros en una organización, haciendo hincapié en la creación precisa, el uso en múltiples contextos y la retención adecuada.

La Teoría de la Gestión de Documentos Electrónicos, cobra relevancia con un mundo digitalizado, centrando su atención en el uso eficaz de documentación electrónica destacando la autenticidad, integridad y preservación a futuro.

La Teoría de la Información, adopta un enfoque más amplio al considerar cómo se crea, procesa, almacena y utiliza la información en una organización, abarcando tanto documentos como otros tipos de activos informativos, destaca la gestión eficiente de los datos como un impulsor clave de la elección de opciones informadas y la eficiencia operativa.

Se ha identificado también, los niveles del manejo de documentación, desde la captura de documentos hasta la distribución, colaboración, seguridad y cumplimiento, incluyendo aspectos como auditoría, automatizar flujos del trabajo y mejora continua en el manejo documental.

En conclusión, se ha ofrecido una visión completa de la gestión documental y su evolución para abordar los desafíos de la documentación en formatos físicos y digitales. La gestión documental eficiente es primordial a fin de elegir opciones comunicadas y la operación eficiente en las organizaciones modernas.

1.2.2. Satisfacción del Usuario

Es un concepto básico en la gestión de productos, servicios y sistemas, que están referidos a la magnitud en que necesidades, expectativas y deseos de clientes son cumplidos y superados de manera efectiva; entonces, la complacencia del cliente, es un indicativo clave de la calidad y el éxito de un servicio o producto

y tiene un significativo impacto en la fidelidad del cliente y la reputación de una empresa.

Así pues, es una noción referida a la escala de conformidad, contento o complacencia que experimenta una persona o cliente respecto a un producto, servicio o experiencia que ha recibido. Es un indicador esencial, a fin de evaluar la calidad y el éxito de una empresa, organización o entidad, ya que demuestra la magnitud del cumplimiento de las expectativas y necesidades del usuario (Rey, 2000).

Por consiguiente, la noción de la complacencia al cliente, está sustentada en la idea de que la experiencia del cliente al interrelacionarse con productos, servicios o métodos tiene un impacto significativo en su actitud hacia dicho producto o servicio.

De este modo, el autor Rey (2000), destaca la relevancia de la Teoría de la Administración de Registros, que se enfoca en el ciclo completo de los registros en una organización, haciendo hincapié en la creación precisa, el uso en múltiples contextos y la retención adecuada; asimismo, aborda la Teoría del Manejo de Documentación Electrónica, que se concentra en un manejo eficaz de documentos electrónicos, poniendo énfasis en la autenticidad, integridad y preservación a largo plazo.

El mencionado autor, introduce la Teoría de la Información, que adopta un enfoque más amplio al considerar cómo se crea, procesa, almacena y utiliza la información en una organización, abarcando tanto documentos como otros tipos de activos informativos. Destaca la gestión eficiente de la información como un impulsor clave para tomar decisiones de manera informada y la eficiencia operativa.

En conjunto, se ha proporcionado un enfoque completo de la gestión documental y su perfeccionamiento a lo largo del tiempo. Se ha enfatizado la importancia de mantener la precisión, la integridad y la autenticidad de los registros, así como de adaptarse a las tecnologías cambiantes y las necesidades organizativas. La gestión documental eficaz se ha identificado como fundamental para una toma de decisiones informadas y una operación eficiente en las organizaciones modernas.

Esta teoría se centra en entender cómo las expectativas, las percepciones y los resultados influyen en la satisfacción del usuario. Aquí se presentan los principales conceptos y componentes de esta teoría:

- Expectativas del usuario: antes de interactuar con un producto o servicio, los usuarios tienen ciertas expectativas sobre lo que esperan obtener. Estas expectativas se basan en la información previa, la publicidad, las recomendaciones de otros usuarios y la reputación de la marca.
- Experiencia del usuario: la satisfacción del usuario, se forma a través de la experiencia real de usar un producto o servicio; durante esta interacción, las personas que hacen uso de los servicios evalúan si sus expectativas se cumplen o no. La calidad de la experiencia cumple un rol decisivo para fijar la satisfacción.
- Comparación entre expectativas y resultados; la satisfacción del usuario, se calcula comparando las expectativas iniciales con los resultados percibidos después de la interacción. Si los resultados superan las expectativas, es más probable que los usuarios estén satisfechos. Si los resultados no cumplen con las expectativas, puede haber insatisfacción.
- Percepciones de calidad; la percepción de la calidad del producto o servicio, es un factor clave en la satisfacción del usuario. Los usuarios valoran la

calidad en función de la eficiencia, la confiabilidad, la seguridad, la facilidad de uso y otros atributos relevantes.

- Facilidad de uso y accesibilidad; la facilidad, con la que los usuarios pueden usar un producto o servicio también influye en su satisfacción. Los sistemas intuitivos y las interfaces amigables tienden a aumentar la satisfacción del usuario.

- Retroalimentación y mejora continua; las organizaciones pueden utilizar la retroalimentación de los usuarios, para optimizar sus productos y servicios. La implementación de cambios basados en esta retroalimentación puede aumentar la satisfacción a lo largo del tiempo.

- Fidelidad del cliente; la satisfacción del usuario, está estrechamente relacionada con la fidelidad del cliente. Los usuarios satisfechos son más propensos a seguir utilizando un producto o servicio y a recomendarlo a otros, lo que puede conducir a una base de clientes leales.

- Medición de la satisfacción; para evaluar la satisfacción del usuario, las organizaciones suelen utilizar métodos como encuestas, cuestionarios y análisis de métricas de uso. Estas herramientas ayudan a recopilar datos sobre la satisfacción y a identificar áreas de mejora.

La teoría de la complacencia del cliente está basada en la relación dentro de las expectativas, la experiencia y las apreciaciones de calidad de los usuarios al interactuar con productos, servicios o sistemas. Comprender esta relación es esencial para las organizaciones que desean mejorar la satisfacción y fidelidad del usuario.

El proceso de formulación de políticas públicas comienza con la creación de un plan o estrategia por parte de las autoridades gubernamentales, con el objetivo de abordar problemas específicos o satisfacer las necesidades de la sociedad.

Estas políticas no solo implican tomar acciones, sino también decidir qué no se hará, priorizando ciertos objetivos sobre otros. En este sentido, el gobierno no solo se compromete a realizar ciertas acciones, sino también a abstenerse de realizar otras que podrían haberse llevado a cabo. (Saldaña, et al.2020)

La implementación de políticas públicas busca alcanzar un objetivo determinado, lo que implica tomar decisiones, elegir entre diferentes opciones y renunciar a algunas acciones que podrían haberse tomado. Estas decisiones son tomadas por las autoridades gubernamentales que tienen el poder político y la capacidad dirección.

En el ámbito de la era digital y la creciente importancia de la e-gobierno, las políticas públicas también se centran en optimizar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios gubernamentales a través de la tecnología. La implementación del gobierno electrónico busca acelerar los procesos burocráticos, reducir la tramitología y ofrecer un mejor servicio a los ciudadanos. Esto se logra mediante la digitalización de trámites, la creación de plataformas en línea para realizar gestiones y la integración de sistemas que permitan un intercambio de información más fluido entre diferentes entidades gubernamentales. (Saldaña, et al.2020)

1.2.2.1. Características. La satisfacción del usuario tiene algunas características

- Conformidad con las expectativas.
- Sentimiento de complacencia.
- Opinión positiva sobre el producto o servicio.
- Lealtad hacia la marca o entidad.
- Probabilidad de recomendación positiva.
- Retroalimentación favorable.

- Experiencia positiva en general.

Siendo de esta manera, se comprende que en el ámbito de satisfacción no se está hablando de algo que sea netamente estatal o legal como lo es en la gestión documental, sino que es más personal con el usuario. No se puede decir que haya satisfacción con el solo hecho de cumplir la norma, sino que además debe haber una confirmación del usuario y por ende la realización de sus niveles de aceptación sí dependerán de la gestión (Magüira, 2023).

En modo conclusivo la complacencia del cliente, es un indicativo clave de la excelencia y el éxito de un servicio o producto y tiene un significativo impacto en la fidelidad del usuario y la reputación de la organización.

Se destaca que la noción de la complacencia del cliente está basada en cómo las expectativas, las percepciones y los resultados influyen en la satisfacción. Las expectativas de los que usan el servicio, se forman antes de interactuar con un producto o servicio y la experiencia real determina si esas expectativas se cumplen. La comparación entre expectativas y resultados es esencial para medir la complacencia y la estimación de la excelencia es un factor clave.

El contexto anterior, manifiesta la relevancia de factores clave que intervienen en la complacencia del cliente en el ámbito de la gestión documental. En este sentido, es importante destacar que la complacencia del cliente está basada en diversos elementos interconectados que afectan su experiencia y su percepción de un producto o servicio.

En primer lugar, se resalta la importancia de la facilidad de uso y la accesibilidad. Estos dos aspectos son fundamentales para garantizar una experiencia positiva por parte de los usuarios. Cuando un producto o servicio es de fácil acceso y uso, los usuarios tienden a estar más satisfechos. Por lo tanto, éstas

están estrechamente relacionadas con la satisfacción del usuario.

Otro elemento esencial que se destaca en el texto, es la retroalimentación de los usuarios; escuchar y atender las opiniones y sugerencias de los usuarios es una práctica fundamental para la mejora continua. La retroalimentación de los usuarios proporciona información valiosa que puede ser utilizada para ajustar y optimizar productos y servicios, lo que, a su vez, impacta positivamente en la satisfacción del usuario.

Por último, el texto hace hincapié en que la complacencia del cliente está relacionada con la conformidad de sus expectativas. Cuando los usuarios experimentan lo que esperaban y sienten complacencia, su satisfacción aumenta. Esta satisfacción está directamente relacionada con la lealtad hacia la marca o entidad, así como con la probabilidad de recomendar el producto o servicio a otros.

Consecuentemente, el manejo documental exitoso está basado en la interconexión de la facilidad de uso, la retroalimentación de los usuarios y la conformidad con las expectativas. Estos factores se complementan entre sí y cumplen un papel esencial en la complacencia del cliente. Asegurarse de que los usuarios tengan una experiencia positiva y satisfactoria es primordial para conservar la lealtad y el compromiso a futuro.

1.2.2.2. Satisfacción del usuario según el SERVQUAL. Para el desarrollo de las dimensiones se ha tenido en cuenta el modelo SERVQUAL, el cual está establecido en la brecha dentro de las expectativas del usuario y las percepciones de su experiencia real con el cual tiene cinco (5) dimensiones de las cuáles se ha tomado tres (3), por guardar relación con la materia del tema a correlacionar.

El método SERVQUAL, utiliza encuestas donde los usuarios miden la

excelencia percibida del servicio en todas estas dimensiones a través de una serie de afirmaciones o preguntas; luego se comparan las puntuaciones de las expectativas y las percepciones para calcular las brechas de calidad en cada dimensión, al tratarse de una adaptación debe tener el instrumento confiabilidad y la validación por la junta de expertos.

Según el autor Pizzo (2013), la satisfacción del usuario se relaciona estrechamente con las acciones que una entidad toma para comprender las necesidades y demandas de sus usuarios. Estas acciones incluyen la oferta de productos o servicios que sean fáciles de acceder, flexibles y útiles, incluso en situaciones inesperadas o ante posibles errores. A fin de la complacencia del cliente es fundamental que los que usan el servicio se sientan oídos y atendidos con dedicación y eficiencia.

El modelo SERVQUAL, que se basa en la brecha entre las expectativas del cliente y las percepciones de su experiencia real, ha sido utilizado como referencia para desarrollar dimensiones vinculadas con la satisfacción del usuario. Este modelo se aplica a través de encuestas en las cuales los clientes evalúan la calidad percibida del servicio en diversas dimensiones, utilizando afirmaciones o preguntas. Luego, se comparan las puntuaciones de las expectativas y las percepciones para calcular las brechas de calidad en cada dimensión.

Nosotros concluimos que la complacencia del cliente, en consonancia con el modelo SERVQUAL, está basada en el entendimiento de los requerimientos de usuarios, la flexibilidad en la oferta de servicios y la eficiencia en la atención. La medición de la complacencia del cliente se realiza a través de encuestas que evalúan la calidad percibida en varias dimensiones. Este enfoque busca identificar y cerrar las brechas.

1.2.2.3. Dimensiones de Satisfacción del Usuario

A) *Fiabilidad.* Es la habilidad de un colaborador para ofrecer un servicio en acuerdo con confiabilidad y precisión; servicio ofrecido fiable y auténtico; la facilitación para que funcione algo. En términos más simples, la fiabilidad se relaciona con la habilidad de un producto o servicio para realizar su función de manera efectiva y predecible. Los usuarios esperan que el producto o servicio funcione correctamente y esté disponible cuando lo necesiten, sin fallos o interrupciones significativas (González et al 2019).

B) *Capacidad de respuesta.* Está referida a la rapidez y eficiencia con la que un proveedor de servicios atiende las necesidades, preguntas o solicitudes de los usuarios.

La capacidad de respuesta puede medirse mediante indicadores como el tiempo de espera para obtener una contestación, el tiempo para solucionar un problema o la efectividad de las respuestas proporcionadas. Un servicio con una buena capacidad de respuesta se caracteriza por tener canales de comunicación eficientes, personal capacitado y sistemas ágiles para gestionar las solicitudes de los usuarios de manera oportuna. (Febres et al 2020).

C) *Empatía.* Es la habilidad de comprensión hacia otras personas, entrar en su forma de pensar, empatizar y comprender desde la perspectiva de los otros, mejorar los vínculos, incentivar la comunicación efectiva, generar la compasión, la ternura y la comprensión; para alcanzar un mayor desarrollo de estas capacidades, debe tenerse en cuenta habilidades varias del comportamiento, así como: excelencia en la relación entre las personas, el desarrollo de la ética, altruismo y comunicación efectiva. Asimismo, también este sentimiento posee funciones que motivan e informan, pues, intenta hacer más fácil los requerimientos de los otros,

proveyendo de esta manera, información acerca del modo de evaluar la escala de felicidad del otro (Mendoza et al 2020).

Las magnitudes de complacencia del cliente, tal como se presentan en el texto, ofrecen un enfoque completo de los elementos fundamentales para evaluar la experiencia del usuario en relación con un producto o servicio. González et al. (2019) resaltan la importancia de la fiabilidad, sobre la capacidad de un producto o servicio para funcionar de forma predecible y efectiva. Esta dimensión es esencial, ya que los usuarios esperan que los productos y servicios estén disponibles y funcionen correctamente cuando los necesitan.

Por otro lado, la capacidad de contestación, como plantea Febres et al. (2020), se centra en la rapidez y eficiencia con la que un proveedor de servicios atiende las necesidades y preguntas de los usuarios. Esta dimensión se relaciona con la agilidad y efectividad en la gestión de solicitudes, lo que favorece en gran forma a la satisfacción del usuario.

Finalmente, la empatía, según Mendoza et al. (2020), trata de la capacidad de entender y empatizar la forma de pensar del usuario. Esta dimensión destaca la relevancia de las habilidades interpersonales, la comunicación efectiva y consideración hacia las necesidades y deseos del usuario.

En conclusión, la satisfacción del usuario se basa en estas tres dimensiones interconectadas; la fiabilidad garantiza que los productos y servicios cumplan su función de manera constante, mientras que la capacidad de respuesta asegura una atención oportuna a las necesidades del usuario, la empatía, por su parte, crea un ambiente propicio para entender al usuario y satisfacer sus expectativas. Estas dimensiones trabajan en conjunto para lograr una experiencia del usuario de gran calidad y fomentar la fidelidad del cliente.

Es importante destacar que, en un entorno altamente competitivo, comprender y aplicar estas dimensiones es esencial para mantener a los usuarios satisfechos y fortalecer la reputación de la organización.

1.3 Fuero Militar Policial – FMP

Conforme ya se reconocía en la Constitución Política del Perú del año 1979, los jueces militares tenían competencia para conocer los delitos de función que cometían los miembros de las Fuerzas Armadas y Policiales, y en los casos de ilícitos de traición a la patria cometidos por civiles en situaciones de guerra exterior. (Donayre, 2004).

Es con la Constitución Política del Perú de 1993, se delimitó la competencia de la justicia castrense, que conforme señala en su artículo 139º numeral 1, el Fuero Militar Policial, constituye una jurisdicción excepcional e independiente del Poder Judicial y su competencia abarca únicamente el ámbito penal militar y policial.

En el Artículo 173º, de nuestra Carta Magna se estableció que conocería los ilícitos de traición a la patria y terrorismo cometidos por civiles, como también de infracciones a la norma del servicio militar obligatorio, no obstante, la Ley Nº 27235 le retiró la facultad para conocer éstos ilícitos cometidos por civiles, los cuales debían ser trasladados al Fuero Común (Donayre, 2004).

Existen dos áreas reconocidas como tradicionales por el ordenamiento jurídico militar, la primera que es la del “derecho penal militar” y la segunda lo relacionado a lo “disciplinario militar”, caracterizándose la primera de los nombrados por poseer naturaleza autónoma y de competencia propia, sustentado y orientado por un cuadro de valores propios, diferente a la tipología delictiva del Derecho Penal común (Blume, 2010).

En esta línea, conforme lo señala el artículo I de la Ley de Organización y Funciones del FMP, Ley N° 29182, se tiene que “en el ejercicio de sus funciones y atribuciones, el FMP se ciñe a los principios y garantías de la función jurisdiccional y al pleno respeto de los derechos fundamentales de la persona”.

En el caso particular de este Fuero, éste se encuentra regido por un lado, por el Sistema Nacional del Archivo, que como señala la Resolución Administrativa N° 066-2022-FMP/SG y la Ley N° 25323, Ley que crea el Sistema Nacional de Archivos, realiza funciones de archivo en el ámbito nacional para lograr objetivos en la defensa, conservación, organización y servicio del Patrimonio Documental de la Nación empleando principios, normas, técnicas y métodos de archivo (Resolución Administrativa No. 066-2022-FMP, 2022). Por otro lado, también se encuentra administrado por el Sistema institucional del Archivo del FMP, como encargado de regular, e integrar normativa, técnica y funcionalmente los diferentes niveles de archivo de la entidad.

De manera que, la satisfacción del usuario y su evaluación a través del modelo SERVQUAL, es esencial comprender las dimensiones utilizadas para medir este concepto. El modelo SERVQUAL se basa en la brecha que puede existir entre las expectativas de los clientes y las percepciones de su experiencia real. En este análisis, se destacan tres dimensiones clave de este modelo.

Lo que explica en términos más simples, la fiabilidad se relaciona con la confiabilidad y autenticidad del servicio proporcionado. Los usuarios aspiran a que los productos o servicios funcionen de forma efectiva y predecible, esto significa que los productos o servicios deben estar disponibles y funcionar correctamente cuando los usuarios los necesiten, sin experimentar fallos o interrupciones

significativas. La fiabilidad es esencial para ganar la confianza de los usuarios y brindarles una experiencia satisfactoria.

Del mismo modo, la segunda dimensión de esta variable se evalúa mediante indicadores como el tiempo de espera para obtener una respuesta, el tiempo necesario para resolver problemas y la efectividad de las respuestas proporcionadas. Un servicio con una buena capacidad de respuesta se caracteriza por tener canales de comunicación eficientes, personal capacitado y sistemas ágiles para gestionar las solicitudes de las personas que usan el servicio de manera oportuna. El modo de contestación es crucial para satisfacer a los usuarios y brindarles una experiencia positiva.

Y por último la empatía se relaciona con el modo de la institución o entidad que ofrece servicios para entender y responder a lo que necesitan los usuarios desde su perspectiva. Esto implica desarrollar destrezas de comportamiento, como la calidad de las relaciones interpersonales, la ética, la comunicación efectiva y el altruismo.

La empatía busca no solo comprender las necesidades de los usuarios, sino también optimizar las relaciones, promover una comunicación efectiva y generar un entorno de humanidad y comprensión. Además, la empatía tiene un papel motivador e informativo, por su búsqueda de facilitar las necesidades de los usuarios y dar información en cómo medir su nivel de felicidad y satisfacción.

Estas dimensiones del modelo SERVQUAL son fundamentales para comprender y medir la satisfacción del usuario. Evaluar cómo las expectativas de los usuarios se alinean con sus experiencias reales en términos de fiabilidad, modo de respuesta y empatía es esencial para optimizar la calidad de los productos y servicios, fortalecer la relación con los usuarios y avalar su satisfacción continua.

En el contexto del FMP, es importante comprender su evolución a lo largo de las diferentes constituciones y leyes que han delineado su competencia y jurisdicción. Inicialmente, en la Constitución de 1993, se le asignó un amplio espectro de competencias, incluyendo casos de traición a la patria y terrorismo cometidos por civiles. Sin embargo, la Ley N° 27235 restringió estas facultades, transfiriendo ciertos procesos al Fuero Común. Esta evolución refleja la adaptación del FMP a las cambiantes necesidades legales y circunstancias del país. El respeto por los principios y garantías de la función jurisdiccional y por los derechos fundamentales de las personas es esencial para mantener un sistema de justicia justo y equitativo.

Respecto a la gestión documental, el FMP opera bajo normativas específicas y sistemas de archivo destinados a preservar el Patrimonio Documental de la Nación, garantizando la defensa, conservación, organización y servicio de estos documentos. La gestión eficiente de archivos es decisiva para mantener la integridad de la información y asegurar su disponibilidad cuando sea necesario.

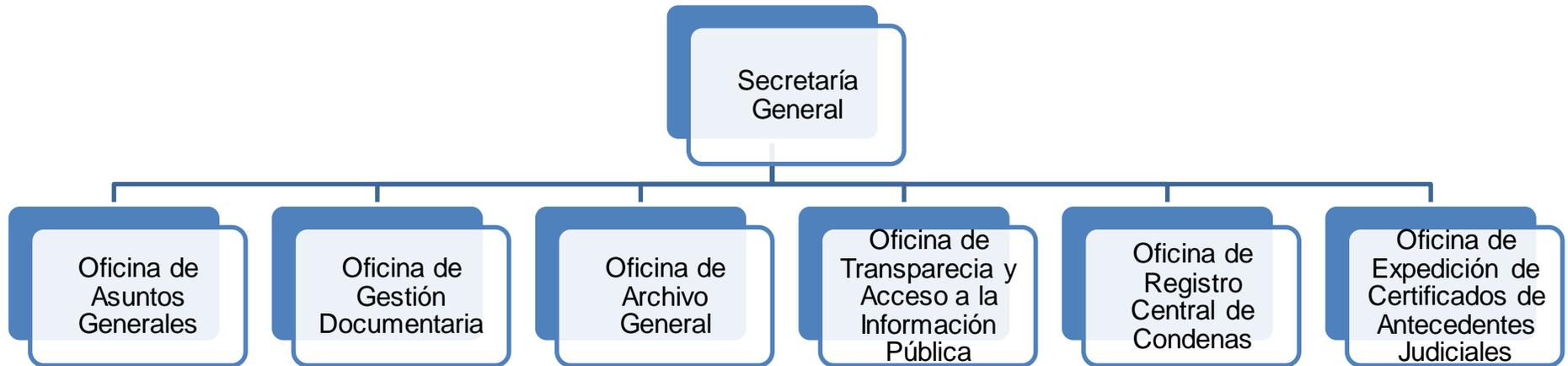
En este contexto, el uso de las dimensiones del modelo SERVQUAL, que son fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, es relevante para medir la satisfacción del usuario. La fiabilidad, que se enlaza con la autenticidad y confiabilidad de los servicios prestados, es esencial en un entorno donde la precisión y la integridad son cruciales; la capacidad de respuesta, que implica una atención eficiente a las necesidades de los usuarios, es especialmente trascendental en situaciones que requieren respuestas rápidas y efectivas y la empatía que desempeña un papel significativo al demostrar comprensión y atención a las necesidades de los usuarios, fomentando relaciones efectivas y un ambiente de compasión.

En conclusión, estas dimensiones del modelo SERVQUAL son aplicables y fundamentales en el contexto del FMP. Evaluar la satisfacción del usuario en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía es decisiva para mantener la calidad de los servicios prestados y fortalecer la relación entre la institución y los usuarios, por lo que estas dimensiones resultan esenciales para lograr estos objetivos en un entorno tan especializado y dinámico como es el caso del Fuero Castrense.

Seguidamente, presentamos el organigrama de la Alta Dirección del Fuero Militar Policial vigente, según su Reglamento de Organización y Funciones (ROF).

Figura 1

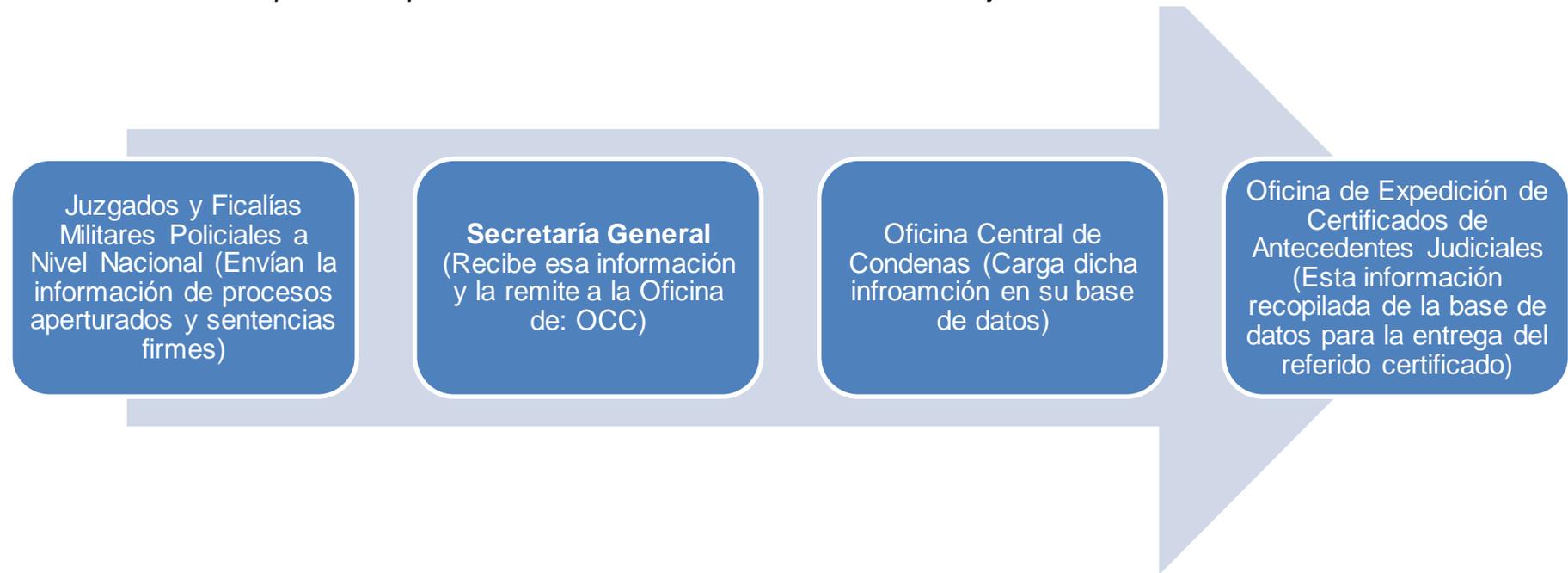
Estructura Orgánica de Alta Dirección del FMP según el ROF-2022



(Elaboración propia)

Figura 2

Ciclo de información que servirá para la emisión del certificado de antecedentes judiciales del FMP



(Elaboración propia)

La Alta Dirección lo componen, entre otros, la Secretaría General, la cual tiene a su cargo diferentes oficinas siendo éstas: Asuntos Generales, Gestión Documentaria, Expedición de Certificados de Antecedentes Judiciales, Archivo General, Registro Central de Condenas, y Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En ese sentido, según el ROF, la Secretaría General, tiene entre sus funciones centralizar, organizar, procesar, analizar y evaluar la documentación interna y externa que ingresa y egresa de la entidad además de ejecutar los procesos y actividades vinculadas con la expedición de Certificados de Antecedentes Judiciales y/o Penales; bajo tal aspecto, la Oficina de Gestión Documentaria cobra importancia, al ser una unidad orgánica encargada de proponer normas y ejecutar los sistemas de trámite documentario la misma que tiene entre otras las siguientes funciones: Organizar, coordinar, controlar, registrar, numerar y tramitar los documentos externos recibidos y elevarlos a la Secretaría General; evaluar, conducir y ejecutar el proceso de trámite documentario, brindando información y orientación al ciudadano, aplicando la normativa vigente.

Es así como, la Oficina de Registro Central de Condenas cobra relevancia antes de la emisión de los certificados de antecedentes, al ser la unidad orgánica que se encarga de registrar condenas, para mantener un control de los autos intermedios, sentencias, resoluciones finales a nivel nacional. Sus principales funciones: 1. Ingresar al sistema de procesos judiciales las aperturas de investigación preparatoria, autos, resoluciones, sentencias y ejecutorias supremas, que remiten los Juzgados y Fiscalías Militares Policiales a nivel nacional; 2. Emitir informes de antecedentes judiciales y/o penales solicitados por los Juzgados y Fiscal Militares Policiales a su cargo a nivel nacional; 3. Efectuar la búsqueda de

antecedentes judiciales para los ascensos del personal Militar y Policial en actividad y demás trámites administrativos, solicitados por los Institutos Armados y Policiales; 4. Archivar las resoluciones emitidas por los órganos jurisdiccionales en el sistema de gestión documentaria; y 5. Las demás funciones inherentes a su cargo que la Ley y el reglamento le asignen.

De tal forma que, las Oficinas antes mencionadas proporcionan el soporte de información a través de sus diferentes funciones, a fin que el usuario pueda obtener el documento oficial que certifique o no, si una persona ha cometido o registra delito de función a través de la Oficina de Expedición (ROF-2022).

En el contexto anterior se resalta la importancia de varias oficinas dentro de la Alta Dirección, en particular, la Secretaría General, la Oficina de Gestión Documentaria y la Oficina de Registro Central de Condenas en el proceso de emisión de certificados de antecedentes judiciales y/o penales en el FMP. Cada una de estas oficinas cumple un papel primordial en el manejo y procesamiento de documentos, así como en la generación de estos certificados.

La Secretaría General se encarga de centralizar, organizar, procesar y evaluar la documentación que ingresa y egresa de la entidad, además de ejecutar los procesos relacionados con la expedición de certificados de antecedentes judiciales y/o penales. La Oficina de Gestión Documentaria, por su parte, tiene la responsabilidad de proponer normas y ejecutar los sistemas de trámite documentario, organizando, coordinando, controlando y tramitando los documentos, brindando información y orientación a los ciudadanos.

Por otro lado, la Oficina de Registro Central de Condenas juega un papel crucial en el registro de condenas, manteniendo un control de procesos judiciales a nivel nacional, emitiendo informes de antecedentes judiciales y realizando

búsquedas para diversos trámites administrativos, esta oficina contribuye significativamente a la generación de certificados de antecedentes.

En conclusión, estas oficinas trabajan en conjunto para proporcionar el soporte necesario y la información solicitada para que los usuarios obtengan los certificados oficiales que certifican si una persona ha cometido o registra un delito de función. El proceso involucra una serie de actividades, desde la gestión documentaria hasta el registro de condenas, lo que garantiza la precisión y veracidad de la información en los certificados emitidos.

1.3.1. Oficina de Expedición de Certificados y Antecedentes Judiciales del Fuero Militar Policial

Según el Reglamento de Organización y Funciones del Fuero Militar Policial (ROF), la Oficina de Expedición de Certificados y Antecedentes Judiciales, es la unidad orgánica encargada de efectuar los procesos y actividades en la emisión de los certificados de antecedentes judiciales y/o penales, la misma que constituye como órgano de apoyo bajo la dirección de la Secretaría General del Fuero.

Ahora bien, la Presidencia del Consejo Ejecutivo del FMP dispuso el 1 de julio de 2020 retomar el servicio de emisión de certificados de antecedentes judiciales y penales militares policiales a través de la Oficina de Expedición de Certificados y Antecedentes Judiciales de la sede central, ubicada en la cuadra tres de la Avenida Arequipa. (Fuero Militar Policial, 2023). Es así que, “el Certificado de Antecedentes del Sistema de Justicia Militar Policial es requerido para una serie de gestiones de los integrantes de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, aplicándose de igual manera a personal en situación de retiro y ciudadanos en general, a quienes se solicite para los fines pertinentes, ya sean para aspectos laborales en los ámbitos público o privado” (Fuero Militar Policial, 2023).

Por ello, el Estado promueve su obtención para confirmar o no, si el ciudadano cuenta con antecedentes provenientes de ilícitos de función en el ámbito militar o policial, para ser empleado en diversos trámites en el territorio nacional; como es el caso para el ciudadano común, puede solicitar este certificado a la Policía Nacional del Perú en formato único estándar en formato físico o digital, según lo establece su Texto Único Ordenado (TUPA), a través de la Dirección de Criminalística, con la característica de no ser un documento renovable y que su vigencia es de 90 días calendarios a partir del día de emitido (MININTER, 2023).

El papel fundamental de la Oficina de Expedición de Certificados y Antecedentes Judiciales del Fuero Militar Policial, esta oficina desempeña una función vital al emitir este certificado, el cual es esencial para diversas gestiones tanto dentro como fuera de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional, así como para ciudadanos comunes. Estos certificados permiten confirmar si una persona tiene algún historial de delitos relacionados con su labor en contextos militares o policiales.

La obtención de estos certificados no solo es relevante para personal activo de las fuerzas de seguridad, sino también para quienes se encuentran en situación de retiro y para los ciudadanos comunes que necesiten para trámites laborales o administrativos. El Estado promueve activamente la obtención de estos certificados como una herramienta crucial para verificar la idoneidad de una persona en distintos ámbitos laborales y para asegurarse de que no haya antecedentes que puedan afectar su desempeño o su elegibilidad para ciertas responsabilidades.

La importancia de la emisión de estos certificados en el contexto nacional, destacando su relevancia tanto para la seguridad y la confiabilidad en el ámbito

militar y policial como para la ciudadanía en general en su búsqueda de empleo y cumplimiento de requisitos legales.

El Fuero Militar Policial y el Ministerio del Interior subrayan que el Estado promueve activamente la obtención de estos certificados, ya que desempeñan un papel crucial al verificar la idoneidad de las personas en varios ámbitos laborales y garantizar que no existan antecedentes que puedan afectar su desempeño o elegibilidad para responsabilidades específicas.

En conclusión, los autores resaltan que los certificados de antecedentes judiciales y penales son documentos de gran importancia en la sociedad peruana actual. Estos certificados son vitales tanto para garantizar la seguridad y confiabilidad en el entorno militar y policial como para facilitar a los ciudadanos comunes en su búsqueda de empleo y el cumplimiento de requisitos legales. Su emisión y disponibilidad son cruciales para el desarrollo de la sociedad y la adecuada gestión de la fuerza laboral en el Perú.

Nota final

Esta investigación se origina por una parte ante la necesidad de abordar las persistentes deficiencias que emergen anualmente, por un lado, por la imposibilidad de obtener el “certificado” desde cualquier lugar en que el personal se encuentre y por otro, durante en el proceso de postulación a la formación militar o policial, donde se observa un aumento significativo en la demanda de esta documentación generando largas filas que se forman para llevar a cabo este procedimiento. En este contexto, la investigación propone una solución concreta: la implementación de un sistema de entrega virtual para dicho documento.

La recomendación primordial de este estudio, es la instauración de una plataforma electrónica que permita la presentación virtual de los antecedentes

penales y judiciales. Esta medida no solo simplificaría y agilizaría significativamente el proceso, sino que también mitigaría las congestiones y optimizaría la eficiencia en la gestión de la documentación requerida.

2.3. Definición de términos básicos

Acceso controlado:

Se refiere a los mecanismos y políticas que se implementan con el fin de garantizar que únicamente las personas autorizadas puedan acceder a documentos o información de carácter confidencial. Este sistema busca asegurar la privacidad y seguridad de los datos, permitiendo un acceso restringido y protegido (Machuca et al., 2022).

Según el autor, la implementación de políticas y mecanismos para proteger la información confidencial es crucial en la actualidad, estos sistemas de acceso restringido garantizan la privacidad y seguridad de los datos, protegiendo tanto a individuos como a organizaciones contra posibles amenazas.

Archivo documental:

Es un conjunto de documentos, independientemente de su forma o formato, producidos o recibidos por una institución, organización o persona en el transcurso de su actividad, conservados en relación con las funciones y tareas específicas de su productor y utilizados para la información, la administración y el conocimiento. (Mundet, 2011)

Lo referido por el autor está enmarcado, por cúmulos de documentos tanto físicos como electrónicos para respaldar la información que maneja una institución.

Auditoría Documental:

Se trata de un proceso de examen y evaluación sistemáticos de los procedimientos y prácticas relacionados con la gestión de documentos. El fin

primordial es garantizar que se cumplan las normativas y políticas establecidas, identificando posibles áreas de mejora y asegurando el correcto manejo de la información documental (Salcedo et al., 2018)

De acuerdo a esto, la auditoría documental es un proceso clave de examen y evaluación para asegurar el cumplimiento de normativas y políticas. Busca mejorar prácticas y garantizar un manejo correcto de la información.

Digitalización:

Este término se refiere a la conversión de documentos físicos a un formato digital, admitiendo su almacenamiento y gestión electrónica. La digitalización facilita el acceso, la distribución y el manejo eficiente de la información, reduciendo la dependencia del papel y mejorando la organización de los archivos (Machuca et al., 2022).

Por ende, la digitalización de documentos es un punto crucial hacia la eficiencia en la gestión de la información. Al convertir documentos físicos a formato digital, se facilita el acceso, la distribución y el manejo de los archivos.

Gestión documental:

Es un proceso sistemático que abarca la creación, captura, organización, almacenamiento, recuperación y disposición de documentos. El objetivo principal de la gestión documental es facilitar el uso eficiente de la información, garantizando su disponibilidad cuando sea necesaria y asegurando su preservación a lo largo del tiempo (Caimari, 2020).

Infiriéndose que, la gestión documental es un proceso esencial para toda organización, abarcando desde la creación hasta la disposición de documentos.

Política de Gestión Documental:

Se refiere al conjunto de directrices y procedimientos determinados por una

organización para regular la creación, uso, almacenamiento, conservación y eliminación de sus documentos. Esta política busca estandarizar los procesos documentales, asegurar la observancia de normativas legales y facilitar la gestión eficiente de la información (Jiménez y Pérez, 2020).

Es así que se considera según el autor una política de gestión documental bien establecida, no solo es una herramienta para cumplir con requisitos legales, sino también una estrategia clave para optimizar la productividad y el rendimiento de una organización en un entorno cada vez más centrado en la información.

Satisfacción del Usuario:

Es la medida de la percepción y experiencia positiva que tienen los usuarios en relación con la calidad y el cumplimiento de sus necesidades y expectativas en el uso de los servicios de gestión documental. Es un indicador clave para evaluar la efectividad de los sistemas y servicios de gestión documental ofrecidos (Machuca et al., 2022).

Por lo tanto, la satisfacción del usuario en la gestión documental es decisivo para evaluar la calidad de los servicios, al ser la medida de cómo los usuarios perciben el cumplimiento de sus necesidades y expectativas. Este indicador clave ayuda a identificar áreas de mejora en los sistemas y servicios prestados.

Metadatos:

Los metadatos son información adicional que se añade a los documentos para describir sus características, contenido y contexto. Estos datos facilitan la identificación, búsqueda, recuperación y organización de los documentos dentro de un sistema de gestión documental. Incluyen detalles como el título del documento, autor, fecha de creación, palabras clave, formato de archivo, entre otros (Machuca et al., 2022).

De acuerdo a esto, la importancia de los metadatos en la gestión documental es innegable, porque estos datos adicionales proporcionan una descripción detallada de los documentos, lo que ayuda a su identificación, búsqueda y recuperación dentro de un sistema.

Flujo de trabajo (Workflow):

En gestión documental, se refiere al conjunto de pasos y procedimientos predefinidos que un documento sigue desde su creación hasta su archivo o eliminación (Machuca et al., 2022).

Según el autor un flujo de trabajo bien diseñado no solo mejora la organización y accesibilidad de los documentos, sino que también agiliza los procesos internos y garantiza la observancia de las exigencias legales y de seguridad de la información.

Indexación:

La indexación es el proceso de asignar términos, etiquetas o palabras clave a los documentos para facilitar su identificación y recuperación; al indexar los documentos, se crea un índice que permite a los usuarios buscar y encontrar rápidamente los documentos relevantes (Machuca et al., 2022).

Según el autor al utilizar una indexación precisa y consistente, se optimiza la organización y clasificación de la información, lo que trae como consecuencia una gestión más eficiente y efectiva de los documentos en un sistema documental.

Capítulo III: Preguntas y operacionalización de variables

3.1. Formulación de hipótesis principal y derivada

3.1.1. Hipótesis principal

Existe incidencia entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023.

3.1.2. Hipótesis derivadas

Existe un nivel medio en la implementación de la gestión documental del usuario en el proceso de emisión de los certificados de precedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023.

Existe un nivel bajo de la satisfacción del usuario el proceso de emisión de las certificaciones de precedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023.

La implementación de un procedimiento digital dinamiza el trámite de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial.

3.2. Variables y Definición Operacional

3.2.1. Variables de Estudio

Gestión documental

Satisfacción del usuario

3.2.2. Definición Operacional de las Variables

Tabla 1

Matriz de la Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO
Gestión documental	La gestión documental garantiza de manera sistemática la creación, organización, gestión, conservación y eliminación de documentos. Cuyo objetivo es avalar la eficacia, la responsabilidad y la transparencia en la ejecución y el apoyo a las actividades del programa de la Organización. (Unesco, 2008)	<p>1. Recepción de los documentos.</p> <p>2. Registro de los documentos</p> <p>3. Digitalización de procesos</p>	Es el conjunto de actividades y procesos organizados que involucran la creación, captura, clasificación, organización, almacenamiento, conservación, acceso, recuperación y disposición de los documentos y registros de una entidad u organización. Se medirá a través de un cuestionario de 18 ítems considerando las 3 dimensiones	<p>1.1 Tiempo de recepción:</p> <p>a. Índice de documentos</p> <p>b. Índice de rechazo de documentos</p> <p>c. Índice de documentos registrados</p> <p>2.1 Cumplimiento de los plazos de registro:</p> <p>a. Índice de accesibilidad de los documentos registrados</p> <p>3.1 Tiempo de ejecución de procesos:</p> <p>a. Índice de ahorro de costos</p> <p>b. Índice de automatización</p>	<p>1-5</p> <p>6-10</p> <p>11-15</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Escala de medición</p> <p>1 Nunca</p> <p>2 Casi nunca</p> <p>3 Casi nunca</p> <p>4 A veces</p> <p>5 Siempre</p>

Satisfacción del usuario	Una medida por medio de la cual sé que quiere valorar si una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. (Rey, 2000)	<p>1 Fiabilidad</p> <p>2 Capacidad de respuesta</p> <p>3 Empatía</p>	Se define operacionalmente como la evaluación subjetiva y positiva que realiza un individuo respecto a su experiencia o percepción de un producto, servicio o proceso en particular relevante para el usuario. Se medirá mediante un cuestionario de 18 ítems considerando las 3 dimensiones	<p>1.1 Cumplimiento de expectativas</p> <p>1.2 Fiabilidad del producto o servicio</p> <p>2.1 Tiempo de respuesta:</p> <p>2.2 Nivel de cumplimiento de plazos</p> <p>2.3 Accesibilidad y disponibilidad</p> <p>3.1 Escucha activa</p> <p>Resolución de problema</p>	<p>1-5</p> <p>6-10</p> <p>11-15</p>	<p>Rango 15-75</p> <p>Alto 56-75</p> <p>Medio 37-55</p> <p>Bajo 15-35</p>
--------------------------	--	--	--	--	-------------------------------------	---

Nota. Elaboración propia.

Capítulo IV: Metodología

4.1. Diseño Metodológico

Es una investigación cuantitativa, en tanto los resultados se muestran en números y en estadística descriptiva e inferencial.

Dado que no se realizaron manipulaciones sobre las variables, el estudio presenta un diseño no experimental, cuyo corte es transversal dado que las mediciones se realizaron en un espacio y tiempo definido (Hernández y Mendoza; 2018) además, es de alcance correlacional-causal, porque se detallaron las características percibidas de las variables y dimensiones, se buscó establecer una causa y efecto dentro del manejo de documentos y la complacencia del usuario.

El enfoque cuantitativo, se eligió como enfoque principal debido a la naturalidad de las variantes y los objetivos de la investigación. El manejo de documentos y la complacencia del cliente, son conceptos que se pueden medir cuantitativamente mediante la recopilación de datos numéricos; esto permitió un análisis más preciso y objetivo de la relación entre estas dos variables.

Sobre el diseño de investigación, fue elegido el no experimental con corte transversal por la naturaleza de las mediciones y el objetivo del estudio. La investigación no implicó la manipulación de variables, ni la observación de cambios a lo largo del tiempo; en cambio, se buscó analizar las características percibidas del manejo de documentación y la complacencia del cliente en un momento específico. Otros diseños, como los experimentales o longitudinales, no se consideraron apropiados para este tipo de estudio, ya que no se ajustaban a los objetivos planteados.

El método hipotético-deductivo se eligió, debido a su capacidad para probar relaciones causales entre variables. En este estudio, se buscó establecer una

causa y efecto dentro del manejo de documentos y la complacencia del usuario. El método hipotético-deductivo, es coherente con este objetivo, ya que comienza con la formulación de hipótesis y predicciones específicas que pueden someterse a pruebas empíricas, esto permitió analizar de manera sistemática y lógica la incidencia de la gestión documental en la complacencia del cliente.

Sintagma

Ox: Gestión documental

M **I** ▼

Oy: Satisfacción del usuario

Dónde:

M: Muestra de la investigación

x: Análisis de la variable: Gestión documental

y: Análisis de la variable: Satisfacción del usuario

I: Influencia entre las variables.

En este estudio, se optó por utilizar una perspectiva cuantitativa, además se conoce como positivismo, ya que se enfoca en elementos de números en la recolección, el análisis y la verificación de datos. Los datos recolectados se representan gráficamente para mostrar las escalas de variantes en estudio (Rasinger, 2020).

El estudio de indagación, se define por su enfoque básico, ya que tiene como objetivo generar conocimientos que sean prácticos para resolver situaciones problemáticas concretos o elegir opciones reales (Quispe y Villalta, 2020).

El método hipotético-deductivo, es ampliamente utilizado en investigaciones causales debido a su estructura lógica y su capacidad para probar relaciones

causales entre variables. Se basa en una estructura lógica y sistemática. Comienza con la formulación de una hipótesis, que es una suposición o afirmación sobre una relación causal entre variables. Luego, se deducen predicciones específicas a partir de esta hipótesis. Estas predicciones pueden someterse a pruebas empíricas a través de experimentos, observaciones o análisis de datos. (Gonzales et al., 2020).

4.2. Diseño Muestral

Es el proceso utilizado para seleccionar una porción muestral del universo poblacional total de un estudio; por ello, se utilizó la técnica probabilística, como indica Arias (2016); es decir, es el progreso probable sabido que tiene cada integrante para componer la muestra, aplicando un procedimiento de muestreo estratificado que radica en fragmentar la población en subgrupos de integrantes con característica común, lo que quiere decir, estratos homogéneos internos.

Teniendo en cuenta que los usuarios anuales bordean los 10,000, que han hecho uso del servicio de Emisión de Antecedentes Judiciales y Penales, tenemos que el promedio mensual es de 833 usuarios que solicitan el Certificado.

Por lo antes señalado, se procedió a realizar la regla inclusión y exclusión siendo estos:

Inclusión

Personal en actividad FFAA y PNP

Postulantes a las FFAA y PNP

Postulantes a la asimilación a las FFAA y PNP

Puestos estatales

La inclusión se debió a que, este segmento de usuarios son los de mayor afluencia durante todo el año; sin embargo, en los meses de verano debido a la postulación a los centros castrenses y policial, se quintuplica la cantidad de

usuarios, lo que genera grandes colas en las calles adyacentes al local del Fuero Militar Policial, como se evidencia en las fotos que se encuentran en los anexos.

Exclusión

Al personal en situación de retiro de las FFAA y la PNP, por ser los menos recurrentes en la obtención de este certificado.

Haciendo la regla de inclusión y exclusión, se ha tomado en cuenta los de mayor recurrencia, siendo estos: personal en actividad de las FFAA y la PNP, postulantes a las FFAA y PNP, postulantes a la asimilación a las FFAA y PNP y el personal civil para puestos estatales; por lo que realizando esta deducción tenemos, el número de usuarios se reduce a 220.

Se aplicó el procedimiento para saber las dimensiones de la porción muestral.

Muestra probabilística

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la población

Error 5%

Nivel de confianza % 95

$$n = (220 * 1.95^2 * 0.5 * (1-0.5)) / ((220-1) * 0.05^2 + 1.95^2 * 0.5 * (1-0.5))$$

N: 152

En base a la ecuación es una muestra probabilística que asciende a 152 usuarios del FMP que han requerido obtener su certificado de antecedentes.

La población estuvo compuesta por 220 usuarios del Fuero Militar Policial,

de estos 220 se seleccionaron 152 usuarios que se ha detallado como población recurrente que han requerido obtener su Certificado de Antecedentes Judiciales y Penales.

3.3 Técnica de recolección de datos

Cada variable cuenta con un cuestionario, el mismo que considera las dimensiones de las variables, está compuesto por preguntas cerradas, su aplicación se realizó en un solo momento y es de manera auto administrado.

3.3.1. Validez

Tabla 2

Validación de los Resultados

Experto	Cargo	Conformidad
Dr. Santiago Abarca León	Presidente de Sala Suprema de Guerra del Tribunal Supremo Militar Policial	Conforme
Mag. Luis Miguel Gutiérrez Sotelo	Vocal de Sala Suprema de Guerra del Tribunal Supremo Militar Policial	Conforme
Mag. Yullissa Degollar López	Asesora jurisdiccional del Tribunal Supremo Militar Policial	Conforme
Mag. Cristal N. Villar Luna	Auxiliar jurisdiccional del Tribunal Supremo Militar Policial	Conforme

Nota. Elaboración propia.

3.3.2. Confiabilidad

Tabla 3

Resultados prueba piloto del instrumento

Variable	Valor	Ítems evaluados
Gestión documental	0.895	15
Satisfacción del usuario	0.880	15

Nota. Producción propia.

3.4. Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información

Al recabar los datos se elaboró un banco de información y se aplicó la prueba de normalidad Smirnov Kolmorov, para establecer si está referida a una distribución, paramétrica, normal o no paramétrica, en base a ello se tomó una decisión, esto es, que estadígrafo utilizar.

Según Hernández et al (2014) en una investigación correlacional causal, donde se procura establecer un vínculo causa y de efecto dentro de ambas variantes, una de las herramientas estadísticas utilizadas comúnmente es la regresión lineal, este tipo de regresión hace posible la modelación en el vínculo dentro de una variante bajo dependencia y una o más variantes no dependientes, y determinar la influencia o efecto que tiene la variante no dependiente en la variante con dependencia.

En este tipo de investigación, se realiza un estudio de lineal regresión a fin de establecer que existe y la medida de la relación entre las variables; así como, para estimar los coeficientes de la ecuación lineal mejor ajustada a la información.

3.6. Aspectos Éticos

La investigación elaborada, ha respetado los derechos de autor y propiedad intelectual: Es fundamental en cualquier indagación respetar los derechos de autor y garantizar la atribución adecuada de las fuentes utilizadas. Esto implica citar correctamente todas las investigaciones previamente publicadas que han contribuido al desarrollo del estudio. Al hacerlo, se reconoce el trabajo de otros investigadores y se evita el plagio. Las políticas internas y éticas establecidas por la Universidad de San Martín de Porres deben ser seguidas rigurosamente para testificar la observancia de estas medidas.

Es esencial alcanzar el consentimiento informado de los participantes involucrados en la investigación. Este consentimiento debe ser voluntario, comprensible y estar basado en una comprensión completa de los objetivos, procedimientos, posibles peligros y beneficios de la indagación. El consentimiento informado garantiza que los colaboradores estén completamente informados sobre su cooperación y que hayan dado su aprobación de manera consciente.

Con respecto al permiso institucional para el levantamiento de información, antes de llevar a cabo cualquier recolección de datos, es necesario obtenerlo. Esto puede incluir la aprobación de la junta de revisión ética de la universidad o cualquier otra instancia responsable de garantizar la integridad y la ética de la investigación. Este proceso, asegura que la investigación se realice de acuerdo con los estándares éticos establecidos y con el debido respeto a los participantes y a la institución.

Luego de la obtención del permiso, se procedió a la aplicación de los Instrumentos de recolección de datos, para cada variable del estudio debe ser evaluada mediante un instrumento específico diseñado para recolectar la información relevante, teniendo en cuenta sus dimensiones. Estos instrumentos deben ser validados y confiables, y su uso debe ser ético y respetuoso con los participantes. Es importante avalar la confidencialidad y la privacidad de la información recopilada, así como también proporcionar una explicación clara sobre el propósito y el uso de los datos obtenidos.

Capítulo V: Resultados

5.1. Estadística descriptiva

Tabla 4

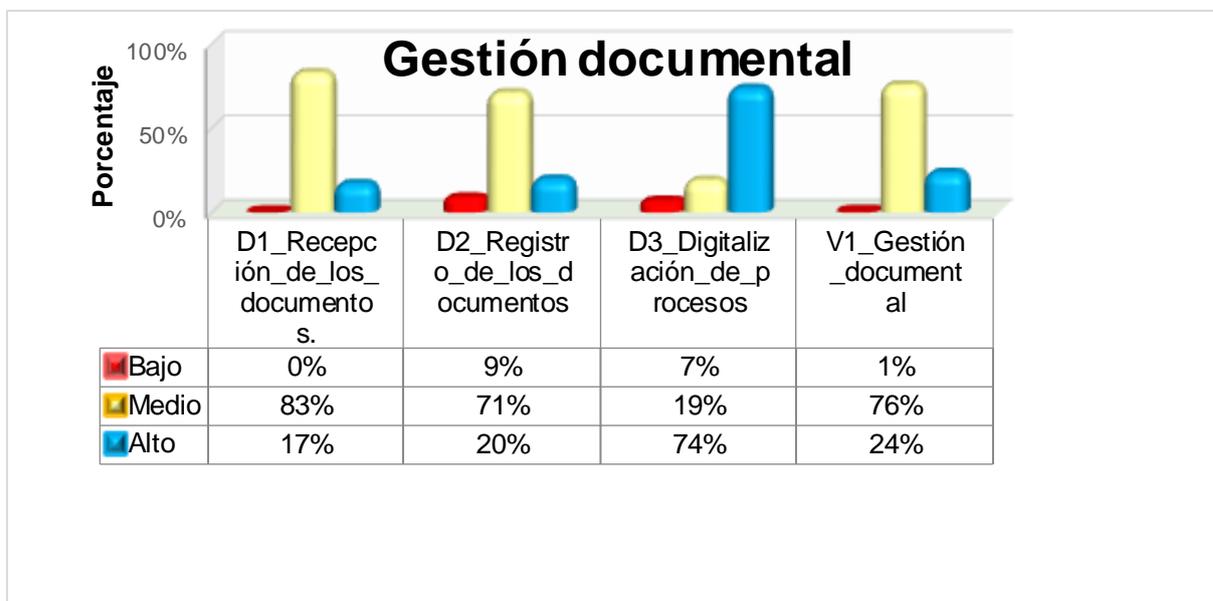
Resultados de la variable gestión documental y sus dimensiones

	D1 Recepción de los Documentos.		D2 Registro de los Documentos		D3 Digitalización de Procesos		V1 Gestión Documental	
Nivel	Fx	%	Fx	%	Fx	%	Fx	%
Alto	26	17%	30	20%	112	74%	36	24%
Medio	126	83%	108	71%	29	19%	115	75%
Bajo	0	0%	14	9%	11	7%	1	1%
Total	152	100%	152	100%	152	100%	152	100%

Nota. Datos obtenidos mediante de la encuesta aplicada y procesado por el programa Excel. Elaboración propia.

Figura 3

Resultados porcentuales de la variable gestión documental y sus dimensiones



Nota. Resultados porcentuales obtenidos a través de la encuesta aplicada a la muestra

Interpretación

En el contexto de una muestra de 152 usuarios del FMP que han solicitado obtener su certificado de antecedentes, se han evaluado tres aspectos clave asociados al manejo de documentación: la Recepción de los Documentos (D1), el Registro de los Documentos (D2) y la Digitalización de Procesos (D3), junto con una evaluación general de la Gestión Documental (V1).

Gestión Documental en General (V1): En cuanto a la evaluación general de la gestión documental, el 24% de los usuarios (36 en total) manifestaron que están de acuerdo cómo se gestiona los documentos en el Fuero Militar Policial, el 75% (115 usuarios) sumado al 1% (1 usuario), consideran que la gestión documental tiene un promedio medio y bajo, respectivamente; no obstante, en este punto corresponde aclarar que el personal militar y policial de la muestra, siente como “Gestión Documental”, la entrega en Sí del documento denominado

“*Certificado de Antecedentes Judiciales y Penales*”, sin tomar en cuenta los procedimientos obsoletos a los que se vienen enfrentando cada vez que solicitan el servicio a la entidad al ser todo de manera presencial en el proceso al no adecuarse a la transformación digital, puesto que a la fecha existen entidades similares como son por ejemplo: el Poder Judicial o la Policía Nacional, que se agencian de medios tecnológicos para entregan a los solicitantes Certificados Judiciales o Antecedentes Policiales, según sea el caso, de manera virtual.

Recepción de los Documentos (D1): En esta dimensión, encontramos que el 17% de los usuarios (26 en total) reportaron una experiencia positiva en la recepción de sus documentos; no obstante, el 83% (126 usuarios) tiene un nivel medio en la recepción documental.

Registro de los Documentos (D2): Aquí, un 20% de los usuarios (30 en total) consideran adecuado el registro de sus documentos, lo que indica una experiencia positiva en esta etapa del proceso, en tanto, la mayoría, el 71% (108 usuarios), considera un registro medio en esta dimensión al no tener mucha información sobre el proceso interno previo a la entrega del certificado, finalmente un 9% (14 usuarios) consideran inadecuado el registro de sus documentos.

Digitalización de Procesos (D3): En este aspecto, una gran mayoría de encuestados, siendo este el 74% (112 en total) expresaron una alta disconformidad con la falta de implementación de la digitalización de procesos al momento de efectuar el trámite, generando un mayor gasto de recursos e ineficiencia al obtener el certificado del Fuero Militar Policial; en tanto, un 19% (29 usuarios) lo considera mediamente necesario para hacerlo más ágil y eficiente, mientras que, únicamente el 7% (11 usuarios) reportó que le es indiferente.

Tabla 5

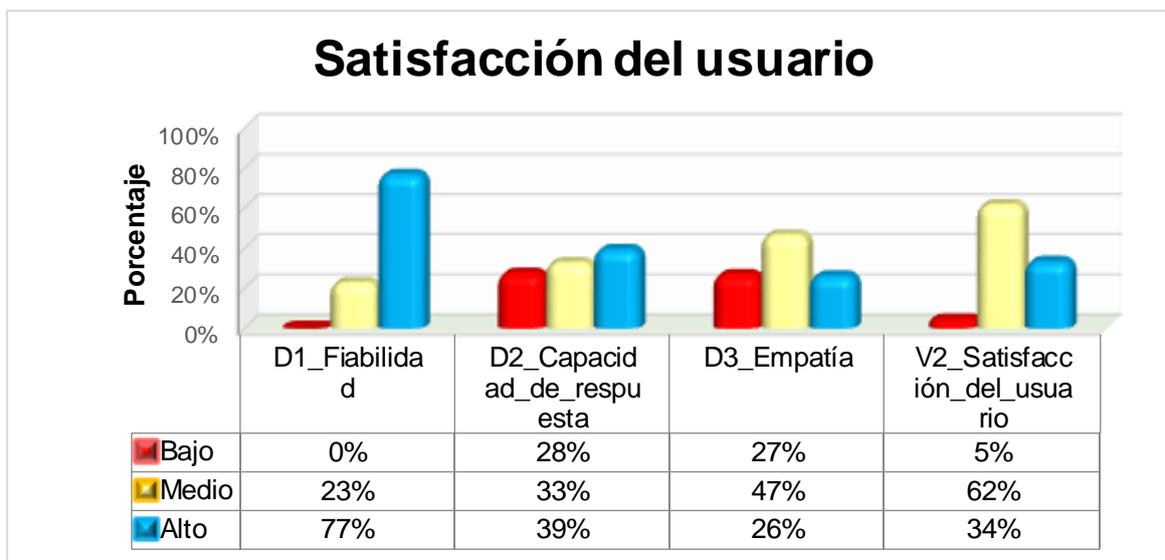
Resultados de la variable satisfacción de usuario y sus dimensiones

Nivel	D1 Fiabilidad		D2 Capacidad de Respuesta		D3 Empatía		V2 Satisfacción del usuario	
	Fx	%	Fx	%	Fx	%	Fx	%
Alto	117	77%	60	39%	40	26%	51	33%
Medio	35	23%	50	33%	71	47%	94	62%
Bajo	0	0%	42	28%	41	27%	7	5%
Total	152	100%	152	100%	152	100%	152	100%

Nota. Datos obtenidos mediante de la encuesta aplicada y procesado por el programa Excel. Elaboración propia.

Figura 4

Resultados porcentuales de la variable satisfacción de usuario y sus dimensiones



Nota. Resultados porcentuales obtenidos a través de la encuesta aplicada a la muestra. Elaboración propia.

Interpretación

V2_Satisfacción del Usuario (evaluación general):

En cuanto a la evaluación general de la satisfacción del usuario (V2), existen 101 usuarios que consideran que se sienten altamente y meridianamente insatisfechos, lo que alcanzan porcentualmente al 67% de los encuestados. Solo el 33% de los usuarios (51 en total) informó un alto nivel de satisfacción en general, lo que demuestra que hay un alto grado de insatisfacción por el servicio prestado a los usuarios por parte del Fuero Militar Policial para la obtención de los certificados que otorga.

D1_Fiabilidad: En la dimensión de Fiabilidad (D1), la mayoría de los usuarios, un impresionante 77% (117 usuarios), informaron un nivel alto de complacencia. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios confían en que los

servicios proporcionados cumplen con sus expectativas en términos de fiabilidad. El 23% restante (35 usuarios) expresó un nivel medio de satisfacción, lo que muestra que algunos usuarios podrían tener ciertas inquietudes, pero en general confían en la fiabilidad de los servicios. No hubo usuarios que reportaran un nivel de satisfacción bajo, lo que es un signo positivo.

D2_Capacidad_de_respuesta: En la dimensión de Capacidad para Responder (D2), encontramos que el 61% de los encuestados, es decir 92 usuarios, manifiestan que se encuentran altamente y meridianamente insatisfechos, por la falta de eficiencia en los servicios en la obtención de los certificados que otorga la entidad, en tal sentido, indica que la mayoría de los usuarios pueden experimentar demoras o problemas en la capacidad de respuesta. Solo un 39% considera que es aceptable el tiempo de respuesta para su petición.

D3_Empatía: En la dimensión de Empatía (D3), encontramos que el 74% de los entrevistados, es decir 112 usuarios manifiestan que se encuentran altamente y meridianamente insatisfechos, por la indiferencia que muestran los trabajadores del Fuero con respecto a la imposibilidad de atender en forma virtual los certificados que otorga; siendo así, los usuarios pueden sentir que no se les brinda la empatía deseada. Un 26% (40 usuarios) expresó satisfacción con la atención recibida.

5.2. Análisis inferencial: Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H_G: Existe incidencia entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023.

H₀: No existe incidencia entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del

Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023.

Tabla 6

Resultados resumen de regresión lineal del modelo para la hipótesis.

Modelo	Resumen del modelo ^b			
	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,307 ^a	,094	,088	7,863

a. Predictores: (Constante), V1_Gestión_documental

b. Variable dependiente: V2_Satisfacción_del_usuario

Nota. Elaboración propia.

El análisis de regresión revela una capacidad limitada del modelo para predecir la satisfacción del usuario (V2_Satisfacción_del_usuario). El R cuadrado de 0.094 indica que solo el 9.4% de la variabilidad se explica mediante el predictor V1_Gestión_documental. El valor ajustado no mejora significativamente la capacidad predictiva. Con una constante y V1_Gestión_documental como predictores, el modelo presenta un error estándar de estimación de 7.863, señalando una dispersión considerable de datos alrededor de la línea de regresión.

Tabla 7

Resultados ANOVA de la hipótesis general.

		ANOVA ^a				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	962,582	1	962,582	15,571	,000 ^b
	Residuo	9272,996	150	61,820		
	Total	10235,579	151			

a. Variable dependiente: V2_Satisfacción_del_usuario

b. Predictores: (Constante), V1_Gestión_documental

Nota. Producción propia.

La ANOVA revela que la regresión es significativa ($p < 0.05$), con una suma de cuadrados de 962.582 y un gl de 1. La variabilidad explicada por el modelo es considerable en comparación con el residuo, que tiene una suma de cuadrados de 9272.996 con 150 grados de libertad. En total, el modelo explica 10235.579 de la variabilidad en la variable dependiente V2_Satisfacción_del_usuario. Los predictores, la constante y V1_Gestión_documental, muestran una influencia estadísticamente significativa en la satisfacción del usuario.

Tabla 8

Resultados del coeficiente de la regresión lineal para la hipótesis general

		Coeficientes^a				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
Modelo		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	28,804	5,548		5,191	,000
	V1_Gestión_documental	,422	,107	,307	3,946	,000

a. Variable dependiente: V2_Satisfacción_del_usuario

Interpretación

La resulta del análisis de regresión realizado para evaluar el vínculo que existe dentro del manejo de documentos y de la complacencia del cliente en el proceso de emisión de certificados de antecedentes penales y judiciales del FMP durante el tercer trimestre de 2023 son esclarecedores.

En primer lugar, el modelo de regresión reveló que hay un vínculo estadísticamente significativo dentro de la gestión documental y la complacencia del cliente ($F = 15,571$, $p < 0,001$). Esto respalda la hipótesis inicial de que el manejo de documentos impacta la complacencia del cliente en este proceso.

Los coeficientes de regresión proporcionan un mayor detalle sobre esta relación. El intercepto (constante) del modelo tiene un valor de 28,804, que representa la satisfacción del usuario cuando la gestión documental es igual a cero, aunque en este contexto este valor carece de significado real.

El coeficiente para "V1_Gestión_documental" es 0,422, con un error estándar de 0,107. Esto indica que, manteniendo todas las demás variables constantes, un incremento de una sola unidad en gestión documental se asocia con un incremento de 0,422 unidades en la satisfacción del usuario. El coeficiente estandarizado (Beta) de 0,307 revela que la gestión documental tiene un efecto moderado pero positivo en la complacencia del cliente.

El coeficiente correlacional (R) es 0,307, el cual refleja un vínculo positivo pero moderado dentro del manejo documental y la complacencia del usuario. El coeficiente de determinación (R^2) es 0,094, lo cual quiere decir que un aproximado a 9,4% de la variabilidad en la satisfacción del usuario es posible explicarse por la variabilidad en la gestión documental. Aunque esta proporción no es alta, sigue siendo significativa. El R cuadrado ajustado (0,088) tiene en cuenta otros factores en el modelo, y muestra que aproximadamente el 8,8% de la variabilidad en la satisfacción del usuario se atribuye a la gestión documental.

En conjunto, estos resultados respaldan la hipótesis original y sugieren que la gestión documental ejerce una influencia estadísticamente significativa en la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de certificados de antecedentes

penales y judiciales del FMP en el tercer trimestre de 2023.

Hipótesis 1

H₁: Existe un nivel medio en la implementación de la gestión documental del usuario en el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del FMP del tercer trimestre del 2023.

H₀: No existe un nivel medio en la implementación de la gestión documental del usuario en el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023.

Tabla 9

Estadísticos descriptivos con respecto al nivel de implementación

Estadísticos descriptivos

	Media	Desv. Desviación	N
VARIABLE_GESTIÓN_DOCUMENTAL	2,42	,521	152
D1_RECEPCIÓN_DE_LOS_DOCUMENTO	2,30	,475	152
—			
D2_REGISTRO_DE_LOS_DOCUMENTOS	2,16	,577	152
—			
D3_DIGITALIZACIÓN_DE_LOS_DOCUME NTOS	2,78	,589	152

Nota. Resultados obtenidos del programa SPSS

Los estadísticos descriptivos ofrecen una visión detallada de las variables en análisis. En cuanto a la variable "VARIABLE_GESTIÓN_DOCUMENTAL", la media de 2.42 indica un nivel moderado, con una desviación estándar de 0.521, lo que señala cierta variabilidad en las respuestas de los participantes, considerando un total de 152 observaciones.

En relación con "D1_RECEPCIÓN_DE_LOS_DOCUMENTO", la media de 2.30 sugiere un nivel similar pero ligeramente inferior en comparación con la gestión documental. La desviación estándar de 0.475 muestra una consistencia relativamente estrecha en las respuestas de los 152 participantes.

En lo que respecta a "D2_REGISTRO_DE_LOS_DOCUMENTOS", la media de 2.16 indica un nivel más bajo en la percepción de los participantes, y la desviación estándar de 0.577 señala una mayor variabilidad en las respuestas, reflejando divergencias en las opiniones de la muestra.

Finalmente, en "D3_DIGITALIZACIÓN_DE_LOS_DOCUMENTOS", la media de 2.78 indica un nivel más alto, sugiriendo una percepción positiva hacia la digitalización. La desviación estándar de 0.589 indica cierta variabilidad en las respuestas, pero en general, la muestra tiende a mostrar un grado de acuerdo en la importancia de la digitalización de documentos.

Tabla 10

Resultados resumen de regresión lineal del modelo para la hipótesis 1

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				Sig. Cambio en F
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	
1	,649 ^a	,422	,410	,401	,422	35,962	3	148	,000

a. Predictores: (Constante), D3_DIGITALIZACIÓN_DE_LOS_DOCUMENTOS, D2_REGISTRO_DE_LOS_DOCUMENTOS, D1_RECEPCIÓN_DE_LOS_DOCUMENTO_

b. Variable dependiente: VARIABLE_GESTIÓN_DOCUMENTAL

Nota. Producción propia.

El modelo de regresión indica que los predictores D3_DIGITALIZACIÓN_DE_LOS_DOCUMENTOS,

D2_REGISTRO_DE_LOS_DOCUMENTOS y D1_RECEPCIÓN_DE_LOS_DOCUMENTO_ están significativamente relacionados con la variable dependiente VARIABLE_GESTIÓN_DOCUMENTAL.

Con un R cuadrado de 0.422, estos predictores explican el 42.2% de la variabilidad en la gestión documental. El R cuadrado ajustado es 0.410, indicando que el modelo mantiene su capacidad explicativa después del ajuste. La inclusión de estos predictores produce un cambio significativo en el modelo ($p < 0.000$), mejorando su capacidad predictiva.

Tabla 11

Resultados ANOVA de la hipótesis 1.

		ANOVA ^a				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	17,308	3	5,769	35,962	,000 ^b
	Residuo	23,744	148	,160		
	Total	41,053	151			

a. Variable dependiente: VARIABLE_GESTIÓN_DOCUMENTAL

c. Predictores: (Constante)

Nota. Elaboración propia.

La ANOVA revela que el modelo de regresión es estadísticamente significativo para predecir la VARIABLE_GESTIÓN_DOCUMENTAL ($F = 35.962$, $p < 0.000$). Esto indica que la inclusión de los predictores (constante, D3_DIGITALIZACIÓN_DE_LOS_DOCUMENTOS, D2_REGISTRO_DE_LOS_DOCUMENTOS_, D1_RECEPCIÓN_DE_LOS_DOCUMENTO_) produce un ajuste significativo en

comparación con un modelo sin predictores.

En detalle, la regresión explica una suma de cuadrados de 17.308 con 3 grados de libertad, y la variabilidad residual es de 23.744 con 148 grados de libertad. El F estadístico de 35.962 sugiere una relación significativa entre los predictores y la variable dependiente.

Tabla 12

Resultados del coeficiente de la regresión lineal para la hipótesis 1

		Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	,235	,285		,823	,412	-,329	,799
	D1_RECEPCIÓN_DE_LOS_DOCUMENTO	,227	,078	,207	2,901	,004	,072	,382
	D2_REGISTRO_DE_LOS_DOCUMENTOS	,421	,063	,466	6,726	,000	,297	,545

D3_DIGITALI	,271	,066	,307	4,10	,000	,141	,402
ZACIÓN_DE_				7			
LOS_DOCUM							
ENTOS							

a. Variable dependiente: VARIABLE_GESTIÓN_DOCUMENTAL

Interpretación

La media del nivel de implementación de la gestión documental es de 2.42, lo que sugiere que, en promedio, se encuentra cerca del nivel "MEDIO" en una escala donde "BAJO" es 1, "MEDIO" es 2 y "ALTO" es 3.

El patrón de regresión expone un aproximado de 42.2% de la variabilidad en el nivel de implementación, lo que indica que las dimensiones del manejo de documentos tienen un significativo impacto en este nivel.

La prueba de ANOVA confirma que el patrón de regresión es significativo altamente ($p < 0.001$), lo que sugiere que al menos una de las magnitudes del manejo de documentos tiene un impacto significativo en el nivel de implementación. Los coeficientes estandarizados muestran que todas las magnitudes del manejo de documentos ("D1_RECEPCIÓN_DE_LOS_DOCUMENTO_", "D2_REGISTRO_DE_LOS_DOCUMENTOS_", "D3_DIGITALIZACIÓN_DE_LOS_DOCUMENTOS") tienen coeficientes positivos, lo que muestra una relación positiva con el nivel de implementación. Esto significa que un aumento en cualquiera de estas dimensiones se asocia con un aumento en el nivel de implementación.

En conclusión, estos resultados amparan la idea de que existe un nivel medio de implementación de la gestión documental en el proceso de emisión de certificados de antecedentes penales y judiciales del FMP en el tercer trimestre del

2023, y que las dimensiones de la gestión documental desempeñan un papel importante en este nivel.

Hipótesis 2

H₂: Existe un nivel bajo de la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023

H₀: No existe un nivel bajo de la satisfacción del usuario durante el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023.

Tabla 13

Estadísticos descriptivos con respecto al nivel de satisfacción del usuario.

Estadísticos descriptivos

	Media	Desv. Desviación	N
VARIABLE_SATISFACCION_D EL_USUARIO	2,41	,613	152
D1_FIABILIDAD_	2,93	,260	152
D2_CAPACIDAD_DE_RESPUE STA_	2,22	,863	152
D3_EMPATIA_	2,03	,849	152

Nota. Elaboración propia.

Los estadísticos descriptivos revelan que, en promedio, la VARIABLE_SATISFACCION_DEL_USUARIO se sitúa en un nivel medio (Media: 2.41), con cierta variabilidad entre los 152 participantes (Desviación estándar: 0.613). La percepción de FIABILIDAD es alta (Media: 2.93) y consistentemente

reportada (Desviación estándar: 0.260). La CAPACIDAD_DE_RESPUESTA muestra un nivel moderado (Media: 2.22) con una variabilidad más amplia en las respuestas (Desviación estándar: 0.863). La EMPATIA se percibe relativamente baja (Media: 2.03) con una variabilidad significativa entre los participantes (Desviación estándar: 0.849). En resumen, estos datos proporcionan una visión concisa de las percepciones de los participantes en relación con la satisfacción del usuario y sus componentes.

Tabla 14

Resultados resumen de regresión lineal del modelo para la hipótesis 2

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R	Error	Estadísticos de cambio				
			cuadrado ajustado	estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,856 ^a	,733	,728	,320	,733	135,729	3	148	,000

a. Predictores: (Constante), D3_EMPATIA_, D1_FIABILIDAD_, D2_CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_

b. Variable dependiente: VARIABLE_SATISFACCION_DEL_USUARIO

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

El modelo de regresión presenta resultados significativos, con un coeficiente de correlación (R) de 0.856. Este valor muestra una fuerte relación entre los predictores (constante, D3_EMPATIA_, D1_FIABILIDAD_,

D2_CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_) y la variable dependiente VARIABLE_SATISFACCION_DEL_USUARIO. El R cuadrado de 0.733 sugiere que aproximadamente el 73.3% de la variabilidad en la satisfacción del usuario se explica por estos predictores.

El R cuadrado ajustado, que tiene en cuenta el número de predictores y observaciones, se sitúa en 0.728, indicando que el modelo mantiene una alta capacidad predictiva después de realizar ajustes. El error estándar de la estimación es de 0.320, señalando una dispersión relativamente baja de los datos alrededor de la línea de regresión.

Los estadísticos de cambio subrayan la significancia del modelo. El cambio en R cuadrado de 0.733 y el cambio en F de 135.729 con 3 y 148 grados de libertad, respectivamente, indican que la inclusión de los predictores ha producido un ajuste estadísticamente significativo. La significancia del cambio en F ($p < 0.000$) subraya la mejora general del modelo con la inclusión de los predictores.

Tabla 15

Resultados ANOVA de la hipótesis 2.

		ANOVA^a				
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	41,593	3	13,864	135,729	,000 ^b
	Residuo	15,118	148	,102		
	Total	56,711	151			

a. Variable dependiente: VARIABLE_SATISFACCION_DEL_USUARIO

- d. Predictores: (Constante), D3_EMPATIA_, D1_FIABILIDAD_,
D2_CAPACIDAD_DE_RESPUESTA

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La ANOVA proporciona información valiosa sobre la significancia global del modelo de regresión. La suma total de cuadrados es de 56.711, desglosada en 41.593 para la regresión con 3 grados de libertad y 15.118 para el residuo con 148 grados de libertad. La variable dependiente es VARIABLE_SATISFACCION_DEL_USUARIO, y los predictores incluidos son la constante, D3_EMPATIA_, D1_FIABILIDAD_, y D2_CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_.

La regresión explica una cantidad sustancial de la variabilidad total, como se refleja en la suma de cuadrados de 41.593. El valor del F estadístico es 135.729, con un p-valor significativamente bajo ($p < 0.000$), lo que muestra que el modelo de regresión es globalmente significativo.

Tabla 16

Resultados del coeficiente de la regresión lineal para la hipótesis 2

Coeficientes ^a							
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior

1	(Constante)	-,254	,297		-,857	,393	-,841	,333
	D1_FIABILIDA	,404	,101	,171	4,00	,000	,204	,603
	D_				4			
	D2_CAPACID	,370	,033	,520	11,0	,000	,304	,436
	AD_DE_RES				79			
	PUESTA_							
	D3_EMPATIA	,324	,034	,449	9,56	,000	,257	,391
	—				3			

a. Variable dependiente: VARIABLE_SATISFACCION_DEL_USUARIO

Interpretación

En términos generales, el nivel de satisfacción del usuario se encuentra en un promedio bajo, con una media de 2.41 en una escala donde 1 representa "BAJO," 2 es "MEDIO" y 3 es "ALTO."

El análisis ANOVA respalda la significancia del modelo de regresión ($p < 0.001$), indicando que al menos una de las dimensiones de la satisfacción del usuario tiene un nivel significativo

Al observar los coeficientes estandarizados, se encuentra que las dimensiones tienen efectos variables en la satisfacción del usuario:

"D1_FIABILIDAD_" tiene un efecto positivo modesto (0.171), lo que sugiere que un mayor nivel en esta dimensión está asociado con un aumento en la satisfacción del usuario.

"D2_CAPACIDAD_DE_RESPUESTA_" tiene el efecto más fuerte y positivo (0.520), indicando que un mayor nivel en esta dimensión está fuertemente relacionado con un aumento significativo en la satisfacción del usuario.

"D3_EMPATIA_" también tiene un efecto positivo significativo (0.449), lo que

significa que un mayor nivel en esta dimensión está asociado con un aumento en la satisfacción del usuario.

En síntesis, los resultados amparan la hipótesis del investigador, que existe un nivel bajo de satisfacción del usuario en el proceso de emisión de certificados de antecedentes penales y judiciales del FMP durante el tercer trimestre de 2023.

Hipótesis 3

H₃: La implementación de un procedimiento digital dinamiza el trámite de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del FMP.

H₀: La implementación de un procedimiento digital dinamiza el trámite de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del FMP.

Tabla 17

Resultados resumen de regresión lineal del modelo para la hipótesis 3

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,483 ^a	,233	,228	,458	,233	45,556	1	150	,000

a. Predictores: (Constante), D3_Digitalización_de_procesos

b. Variable dependiente: V1_Gestión_documental_

Nota. Producción propia

Interpretación

El modelo de regresión presenta un coeficiente de correlación (R) de 0.483, indicando una relación moderada entre el predictor D3_Digitalización_de_procesos

y la variable dependiente V1_Gestión_documental_. El R cuadrado de 0.233 sugiere que aproximadamente el 23.3% de la variabilidad en la gestión documental se explica por este predictor.

El R cuadrado ajustado, que tiene en cuenta el número de predictores y observaciones, se sitúa en 0.228, indicando que el modelo mantiene su capacidad predictiva después de realizar ajustes. El error estándar de la estimación es de 0.458, señalando una dispersión moderada de los datos alrededor de la línea de regresión.

Los estadísticos de cambio resaltan la significancia de la inclusión del predictor. El cambio en R cuadrado de 0.233 y el cambio en F de 45.556 con 1 y 150 grados de libertad, respectivamente, indican que la incorporación de D3_Digitalización_de_procesos ha producido un ajuste estadísticamente significativo. La significancia del cambio en F ($p < 0.000$) subraya la mejora general del modelo con la inclusión de este predictor.

Tabla 18

Resultados ANOVA de la hipótesis 3.

ANOVA^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9,563	1	9,563	45,556	,000 ^b
	Residuo	31,489	150	,210		
	Total	41,053	151			

a. Variable dependiente: V1_Gestión_documental_

b. Predictores: (Constante), D3_Digitalización_de_procesos

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

La ANOVA revela que el modelo de regresión es estadísticamente demostrativo para predecir la variable dependiente V1_Gestión_documental_. La suma de cuadrados para la regresión es de 9.563, con 1 grado de libertad, y la variabilidad residual es de 31.489 con 150 grados de libertad. El F estadístico es de 45.556, con un p-valor significativamente bajo ($p < 0.000$), lo que muestra que la regresión es globalmente reveladora.

Tabla 19

Resultados del coeficiente de la regresión lineal para la hipótesis 3

		Coeficientes ^a						
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
Modelo		B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	2,024	,210		9,629	,000	1,609	2,440
	D3_Digitalización_de_procesos	,360	,053	,483	6,750	,000	,254	,465

a. Variable dependiente: V1_Gestión_documental_

Nota. Elaboración propia.

Interpretación

Los resultados del análisis de regresión lineal muestran que la

implementación de un procedimiento digital, específicamente la dimensión "3_Digitalización_de_procesos," está relacionada significativamente con la gestión documental en el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del FMP. En otras palabras, la digitalización de procesos tiene un impacto en la gestión documental de este procedimiento.

El modelo de regresión muestra que el 23.3% de la variabilidad en la gestión documental se explica por la digitalización de procesos, lo que sugiere que la implementación de un procedimiento digital dinamiza el trámite de emisión de los certificados. El análisis ANOVA respalda la significancia del modelo de regresión ($p < 0.001$), indicando que la dimensión "D3_Digitalización_de_procesos" tiene un efecto significativo en la emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Furo.

Al observar los coeficientes estandarizados, se encuentra que la dimensión "D3_Digitalización_de_procesos" tiene un coeficiente Beta de 0.483, lo que muestra que un mayor nivel de digitalización de procesos está fuertemente relacionado con una mejor emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Furo Militar Policial

En resumen, los resultados sugieren que la implementación de un procedimiento digital, específicamente la digitalización de procesos, es una variable importante que dinamiza y mejora la gestión documental durante el proceso de emisión de certificados de antecedentes penales y judiciales del Furo Militar Policial durante el tercer trimestre de 2023.

5.3. Propuesta de valor

Gestión Documental y Satisfacción del Usuario en Emisión de Certificados del Furo Militar Policial

En respuesta a los resultados obtenidos en el estudio sobre la gestión documental y su impacto en la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de Certificados de Antecedentes Penales y Judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023, se presenta la siguiente propuesta de valor:

Impacto de la Gestión Documental en la Satisfacción del Usuario

1. Determinación de la Incidencia

Nuestro estudio ha revelado que la gestión documental juega un papel significativo en la satisfacción del usuario. El análisis de regresión indica una relación estadísticamente significativa entre la gestión documental y la satisfacción del usuario. Aunque el modelo explica aproximadamente el 9.4% de la variabilidad en la satisfacción del usuario, este porcentaje es significativo y sugiere que mejoras en la gestión documental pueden conducir a una mayor satisfacción.

2. Nivel de Implementación

Se ha encontrado un nivel medio de implementación de la gestión documental en el proceso de emisión de certificados. Los predictores como la recepción, registro y digitalización de documentos están relacionados significativamente con la gestión documental. Esto indica que mejorar estos procesos puede elevar el nivel general de implementación y, por ende, la satisfacción del usuario.

3. Importancia de la Digitalización

La implementación de un procedimiento digital, especialmente la digitalización de procesos, se ha identificado como una variable crucial para dinamizar el trámite de emisión de certificados. El modelo de regresión, muestra que el 52% de la variabilidad en la gestión documental se explica por la digitalización de procesos, lo que sugiere una clara oportunidad de mejora y

eficiencia.

Beneficios de Nuestra Propuesta

1. Mejora en la Eficiencia

- Implementar procesos digitales agiliza el trámite de emisión de certificados, reduciendo tiempos y recursos.

2. Aumento de la Satisfacción del Usuario

- Una gestión documental eficiente se traduce en una experiencia más satisfactoria para los usuarios, mejorando su percepción del servicio.

3. Optimización de Recursos

- La digitalización y mejora en la gestión documental permite utilizar los recursos de manera más efectiva y reducir los costos operativos.

4. Cumplimiento de Objetivos Institucionales

- Al alinear la gestión documental con los objetivos de satisfacción del usuario, se contribuye directamente a los resultados y metas institucionales.

Acciones Propuestas

1. Implementación de un Sistema de Gestión Documental Digital

- Desarrollar e implementar un sistema que permita la digitalización de documentos, facilitando el acceso y la gestión eficiente de la información.

2. Capacitación del Personal

- Brindar capacitación al personal en el uso adecuado del nuevo sistema, asegurando su correcta implementación y adopción.

3. Monitoreo y Evaluación Continua

- Establecer mecanismos de monitoreo para evaluar la efectividad de

las mejoras implementadas, realizando ajustes según sea necesario.

4. Comunicación y Feedback

- Mantener una comunicación abierta con los usuarios para recopilar su feedback y realizar mejoras continuas en el proceso de emisión de certificados.

Conclusión

Nuestra propuesta se enfoca en mejorar la gestión documental mediante la implementación de procesos digitales, con el objetivo de aumentar la eficiencia y la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de certificados del Fuero Militar Policial. Creemos firmemente que, estas acciones no solo cumplirán con los objetivos del estudio, sino que también tendrán un impacto positivo en la calidad del servicio y en la percepción de los usuarios.

Estamos comprometidos a trabajar en colaboración con el Fuero Militar Policial para implementar estas mejoras y lograr resultados tangibles en el corto plazo.

Capítulo VI: Discusión

Los resultados del análisis de regresión realizados para evaluar este vínculo dentro del manejo de documentos y la satisfacción del usuario son altamente esclarecedores.

En primer lugar, el modelo de regresión revela de manera concluyente que hay un vínculo estadísticamente significativo dentro del manejo documental y la satisfacción del usuario ($F = 15,571$, $p < 0,001$).

Cabe destacar en lo que respecta a la hipótesis general, existe una incidencia entre la gestión documental y la satisfacción del usuario.

En relación a la primera hipótesis específica, se demuestra que hay un nivel medio en lo que se refiere a la variable gestión documental; sin embargo, mediante la estadística descriptiva se tiene que, para las dimensiones: registro de documentos y recepción de documentos es aceptable, no obstante, para la dimensión digitalización de procesos, se muestra que allí radica la problemática, en vista que un 74% de los usuarios que aceptaron participar de la investigación, manifiestan que esa es la debilidad que presenta la gestión documentaria, pero como va acompañada de dos dimensiones más, estas realizan el contra peso. Lo que podemos inferir, es que la gestión documentaria no está fallando en sí misma, sino en los procesos internos para la obtención del referido certificado, ya que en algunas ocasiones puede llegar a tardar 5 días hábiles para su entrega; muy diferente fuera si se contará con la digitalización de los documentos, lo cual generaría que el servicio sea en línea en el marco de la Política de Modernización del Estado y Gobierno Electrónico.

Al comparar los resultados del estudio sobre la relación entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en la emisión de certificados de

antecedentes penales y judiciales del Fuego Militar Policial durante el tercer trimestre de 2023 con los hallazgos del estudio realizado por Hernández, León, Miranda y Hernández (2022), se pueden destacar similitudes y diferencias significativas.

En el estudio de Hernández et al. (2022), los usuarios demostraron una satisfacción general con los servicios de enfermería en la Clínica Central Cira García en cuanto a la gestión documental. En la indagación realizada, se encontró una incidencia entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuego Militar Policial.

En la investigación elaborada, es posible que existan aspectos específicos dentro de la gestión documental que requieran mejoras para optimizar la satisfacción del usuario. Como líneas arriba se ha expresado, es necesario seguir mejorando la gestión documentaria en la dimensión digitalización, lo que permitirá dar un mejor servicio y por ende lograr pasar de un nivel bajo de satisfacción a un nivel medio o alto, que es lo óptimo que se quiere lograr, para que los servicios públicos estén acordes con las tecnologías de la información que se renuevan en forma permanente.

Es crucial destacar las diferencias en los contextos y las variables de estudio entre los dos proyectos de investigación. Mientras que el estudio de Hernández et al. se enfoca en la calidad de los servicios de enfermería en una clínica y la facilidad o mejora que da la gestión documental, la investigación realizada se centra en la incidencia de la gestión documental y la satisfacción del usuario en un proceso de emisión de certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuego Militar Policial. Estas diferencias contextualizan los resultados y subrayan la importancia

de abordar los factores específicos dentro de cada contexto para comprender completamente como la mejora de la gestión documental tendrá una incidencia positiva en la satisfacción del usuario, si se aborda las necesidades de los usuarios y se dinamiza por medio de la puesta de valor de la implementación de la digitalización que cambiaría el proceso de la obtención de los certificados que otorga el Fuero militar Policial durante el año.

En relación a la hipótesis que planteaba la existencia de un nivel medio en la implementación de la gestión documental del usuario durante proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023, los resultados del análisis respaldan esta afirmación de manera significativa.

Comparando estos hallazgos con los aportes de Castro y Padilla (2021), quienes examinaron el ingreso y direccionamiento de documentos en un contexto diferente, se pueden identificar similitudes en la importancia de las dimensiones de la gestión documental.

Ambos estudios destacan la relevancia de mejorar aspectos específicos de la gestión documental para garantizar una implementación efectiva y una satisfacción favorable de los usuarios o clientes. En este sentido, los resultados de ambas investigaciones respaldan la necesidad de abordar de manera proactiva la gestión documental para mejorar la eficiencia y la satisfacción en distintos ámbitos organizacionales.

Del mismo modo en el examen de los resultados, se ha observado que, en el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023, existe un nivel bajo de satisfacción del usuario. La media de satisfacción se sitúa en 2.41 en una escala,

lo que significa que es bajo y se corrobora la segunda hipótesis específica. Estos resultados son por la incidencia en las dimensiones; con respecto a la fiabilidad, es alta; siendo baja, la capacidad de respuesta y la empatía. La primera, es porque saben que los documentos que ingresan están seguros y no harán un mal uso de ellos; sin embargo, no ocurre lo mismo con la dimensión: capacidad de respuesta, donde varios usuarios quisieran ser atendidos justo a tiempo, porque vienen de provincias y deben de cumplir con los tiempos para presentar todos sus requisitos y acceder a postular a un Instituto o Escuela de las Fuerzas Armadas o Policiales; muchos creen que el trámite será inmediato.

En lo que respecta a la dimensión: empatía, la situación es similar, de una parte, el personal del Fuero cumple con lo que indica el procedimiento interno, pero para el usuario lo consideran como indiferencia por parte de los encargados de la atención, que por más que pidan la celeridad del proceso, no se puede realizar porque todo el procedimiento es manual y presencial.

Comparando estos resultados con el estudio de Valverde (2017), quien evaluó el nivel de satisfacción del usuario en el contexto del Poder Judicial de Sihuas-Ancash, se pueden identificar comparativas significativas en la satisfacción de los usuarios. Mientras que en el presente estudio no se encontró un nivel bajo de satisfacción en ciertas dimensiones, Valverde (2017) reportó que un alto porcentaje de trabajadores del Poder Judicial de Sihuas expresaron insatisfacción en la dimensión Sensibilidad, la cual guarda relación con la dimensión empatía.

Por último, en cuanto a la implementación de un procedimiento digital se ha revelado como un factor que dinamiza significativamente el trámite de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero. El modelo de regresión utilizado en este estudio indica que aproximadamente el 52% de la

variabilidad en la gestión documental se puede explicar a través de la digitalización de procesos. En otras palabras, la introducción de un enfoque digital en los procedimientos tiene un impacto positivo en la gestión documental, lo que, a su vez, mejora el proceso de emisión de certificados.

El análisis de varianza (ANOVA) confirma la relevancia estadística del modelo de regresión, con un valor de $p < 0.001$. Esto sugiere que la dimensión "D3_Digitalización_de_procesos" tiene un efecto significativo en la emisión de certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial.

En contraste, el estudio de Aliaga (2020) en el contexto del Programa Nacional Aurora tenía como objetivo evaluar la influencia del Sistema de Gestión Documental en la satisfacción del cliente interno en actividades administrativas. Los resultados de esta investigación revelaron que la implementación de un sistema de gestión documental había tenido un impacto positivo en las actividades administrativas. Los entrevistados señalaron mejoras en el acceso a la información, con la posibilidad de acceder a datos las 24 horas del día, y destacaron la eficiencia en la comunicación con los usuarios, lo que agilizó la gestión de trámites documentarios.

Aunque ambos estudios subrayan la importancia de la gestión documental y la digitalización de procesos, es significativo recalcar que se llevan a cabo en contextos y servicios distintos. Mientras que el primero se enfoca en la emisión de certificados penales y judiciales en el Fuero Militar Policial, el segundo se centra en las actividades administrativas del Programa Nacional Aurora. Estas diferencias pueden influir en la manera en que la digitalización afecta a los procesos y la satisfacción de los usuarios en cada caso específico.

Conclusiones

El análisis de regresión revela que existe una relación estadísticamente significativa entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial durante el tercer trimestre de 2023. A pesar de que el coeficiente de determinación (R^2) es medio, se confirma que la gestión documental impacta la satisfacción del usuario, lo que propone que mejoras en la gestión documental pueden influir de manera positiva en la experiencia del usuario.

Además, se identificó que la implementación de la gestión documental se sitúa en un nivel medio, con factores como la recepción y el registro de los documentos influyendo significativamente en este nivel. Estos hallazgos respaldan la importancia de abordar proactivamente la gestión documental para mejorar la eficiencia y la satisfacción del usuario en diferentes ámbitos organizacionales.

Por otro lado, se encontró una relación fuerte entre la satisfacción del usuario y aspectos como la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía. Estos resultados destacan la importancia de aspectos no solo técnicos sino también relacionados con la atención al cliente para garantizar una experiencia positiva para los usuarios.

Finalmente, se demostró que la digitalización de procesos tiene un impacto significativo en la gestión documental, lo que sugiere que la implementación de tecnologías digitales puede ser una estrategia efectiva para mejorar la eficacia de los procesos administrativos.

En conjunto, estos hallazgos proporcionan una comprensión más profunda de la importancia de la gestión documental y su impacto en la satisfacción del usuario en el contexto del Fuero Militar Policial. Estos resultados pueden servir

como base para implementar mejoras en los procesos de gestión documental y en la experiencia del usuario en este ámbito específico.

Recomendaciones

- **Fortalecimiento de la Gestión Documental:** Se recomienda al FMP enfocarse en fortalecer su gestión documental, prestando especial atención a las dimensiones de recepción, registro y digitalización de documentos. Esto puede lograrse al implementarse prácticas de gestión documental más eficientes, la capacitación del personal y adopción de tecnologías adecuadas.
- **Priorización de la Digitalización de Procesos:** Dado que la digitalización de procesos se ha ubicado como un factor crucial en el avance de la gestión documental, se sugiere que el Fuero Militar Policial priorice la digitalización de sus procesos relacionados con la emisión de Certificados de Antecedentes Penales y Judiciales. Esto no solo agilizará el trámite, sino que también contribuirá a la eficiencia y la reducción de errores.
- **Mejora de la Capacidad de Respuesta:** Para aumentar la satisfacción del usuario, se recomienda centrarse en mejorar la capacidad de respuesta durante el proceso de emisión de certificados. Esto implica reducir los tiempos de espera, proporcionar información oportuna y mantener una comunicación efectiva con los usuarios. La capacitación del personal en habilidades de atención al cliente puede ser beneficiosa en este aspecto.
- **Monitoreo Continuo y Retroalimentación:** Es fundamental que el Fuero establezca un sistema de monitoreo continuo de la gestión documental y la satisfacción del usuario. La recopilación regular de datos y la retroalimentación de las personas que usan el servicio permitirán identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias en forma proactiva. La implementación de encuestas de satisfacción y la revisión periódica de procesos son herramientas valiosas en este sentido.

Fuentes de información

- Aliaga, R. (2020). Influencia Del Sistema De Gestión Documental En La Satisfacción Del Cliente Interno En Las Actividades Administrativas En El Programa Nacional Aurora.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fc2eeb7d-4d0a-4dde-a498-4dc1caba72ba/content>
- Alvarez, J. (2020). Liderazgo y administración de empresas contemporáneas (Bachelor's thesis, Fundación Universidad de América).
<http://repository.uamerica.edu.co/handle/20.500.11839/7882>
- Arias, F. (2016). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (7ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
<https://idoc.pub/documents/el-proyecto-de-investigacion-fidias-arias-7ma-edicion-2016pdf-klzzm8k2r7lg>
- Blume, E. (2010). La Justicia Militar en la Historia del Perú. ADRUS.
- Caimari, L. (2020). El momento archivos. Población y sociedad, 27(2), 222-233.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1852-85622020000200222&script=sci_arttext
- Camilo, L., & Castro, H. (2020). La gestión documental y el control interno: Un binomio indispensable. Santiago, (153), 118-130.
<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA654208009&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=00489115&p=IFME&sw=w&userGroupName=anon%7Eca7a5436&aty=open-web-entry>
- Cañarte, K., Romero, A., Cañizares, F. P., & Machuca, S. (2022). Sistema informático para la digitalización y gestión del archivo histórico de una registraduría, Chone-Ecuador. CIENCIAMATRIA, 8(4), 676-684.

<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/879>

Carmen, K. & Masias, R. (2018). Factores relevantes en las teorías de la administración. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3239>

Castellón, R. (2019). Satisfacción Del Usuario, Sobre La Calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista De Managua Nicaragua, junio 2019. <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>

Castro, J. y Padilla, H. (2021). La gestión documental como estructura en la eficiencia de las actividades en el sector público. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/33475>

Cerrillo I Martínez, A. (2017). Public transparency as a tool to prevent corruption.

[Enlace](#)

Criado, J. I. (2016). Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública. Revista de Estudios Políticos, (173), 245-275. <https://doi.org/10.18042/cepc/rep.173.07>

Decreto Legislativo No. 1094, Código Penal Militar Policial, publicada el 1 de setiembre de 2010.

Decreto Supremo No. 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.

Donayre, C. (2004). La Reforma de la Justicia Militar. Jurista Editores.

Febres, R., y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403. <https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>

Fuero Militar Policial (2023). Entrega de Certificados de antecedentes penales.

<https://www.gob.pe/institucion/fmp/noticias/188940-se-reinicia-la-entrega-de-certificados-de-antecedentes-penales-del-fuero-militar-policial>

García-Morales, E. (2018). Luces y sombras sobre el impacto del blockchain en la gestión de documentos. Anuario ThinkEPI, 12, 345-351. DOI: <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2018.58>

Girao, L. y Picho, D. (2023). Gestión documental y servicios de atención al usuario en la corte superior de justicia de Ica, 2021. <https://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/20.500.14308/4761>

González-Meléndez R, Cruz-Palma G, Zambrano-Villarreal L. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev Mex Med Forense, 4(Suppl: 1), 76-78.

Guzmán C. (2020). Gobierno digital para la modernización de la gestión pública. Universidad Continental. Perú. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/gobierno-digital-para-la-modernizacion-de-la-gestion-publica>

Hermoza, R. (2021). Gestión Documental Y Calidad En El Servicio De La Coordinación De Diario Y Mesa De Partes De La Zona Registral N° Ix – Sede Lima, 2019. [Enlace](#)

Hernández, L., León, C., Miranda, A., y Hernández, L. (2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería, 37(4). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/rt/printerFriendly/5186/0>

Hernández, M. y Martínez, M (2019). Desafíos de la información sistematizada y comunicación en el fortalecimiento de organizaciones públicas. Revista de

- Ciencias Sociales (Ve), XXV (4), 51-64.
- Hernández, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación (6ta Ed.). McGrawHill.
<https://archive.org/details/hernandezetal.metodologiadelainvestigacion>
- Hernández, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta (1era Ed.). McGrawHill. Enlace
- Honores J (2021) Gobierno electrónico: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente. ISBN electrónico: 978-612-4443-39-8 DOI <http://dx.doi.org/10.18259/978-612-4443-39-8>
https://www.researchgate.net/publication/344764087_Politicas_publicas_y_planificacion_estragica_en_Peru
- ISO (2016). Norma 15489-1:2016 Información y documentación — Gestión de registros. <https://www.iso.org/standard/62542.html>
- Jiménez, A., & Pérez, A. (2020). La gestión documental en función de la gobernanza De la información. El caso de la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas. Sapiientiae: Revista de Ciencias Sociais, Humanas e Engenharias, 6(1), 70-85.
<https://www.redalyc.org/journal/5727/572763612007/572763612007.pdf>
- Ledesma A. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina, 10(3), e14. Enlace
- Ley 25323, Ley que crea el Sistema Nacional de Archivos, publicada el 11 de junio de 1991.
- Ley 29182, Ley de Organización y Funciones del Fuero Militar Policial, publicada el 11 de enero de 2008.

- Mendoza, J., Burbano, V., & Mendoza, H. (2020). Teachings attributable to the process of allocation of social interest housing in a Colombian city: degree of user satisfaction. *Información tecnológica*, 31(5), 119-128. [Enlace](#)
- Meza, E. (2019). *Gestión Documental y Satisfacción de Usuarios De La Municipalidad Provincial De Huari*, 2018.
<https://repositorio.unjpsc.edu.pe/handle/20.500.14067/3230>
- MINSA (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. RM N° 527-2011/MINSA. [Enlace](#)
- Miranzo, J. (2019). El principio de transparencia en el derecho global de la contratación pública. *Revista De Derecho Administrativo*, (18), 276-302. Perú.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22865>
- Molina, G. (2019). Propuesta de diseño de un sistema de gestión documental basado en la norma NTE INEN-ISO/IEC 17025:2018. Caso: “Laboratorio de Investigación en Toxicología en Salud- Ambiental del Centro de Investigación y Laboratorios de Evaluación de Impactos en la Salud Colectiva de la Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador para servicio al público”.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7043>
- Montejo, Y., & Sousa, H. (2021). Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. *Bibliotecas. Anales de investigación*, 222-227.
<http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/287>
- Montoya, L., Parra, D., Lescay, M., Cabello, O., & Coloma, G. (2019). Teorías

pedagógicas que sustentan el aprendizaje con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Revista información científica, 98(2), 241-255. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1028-99332019000200241&script=sci_arttext

Muguirra A. (2023). Questionpro Elementos que conforman la satisfacción al cliente. Enlace

Mundet J. (2011) Administración de documentos y archivos. https://www.academia.edu/4837994/Gesti%C3%B3n_de_documentos_y_Administraci%C3%B3n_de_archivos_textos_fundamentales

Naser C. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental. Una Guía para su implementación. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6a12e389-3dcb-4cba-830a-99f038835423/content>

OEA (2020). Ley Modelo Interamericana sobre Gestión Documental. OAS Cataloging-in-Publication Data. Organization of American States. Secretariat for Legal Affairs. Department of International Law. Enlace

Olavarría, M. (2017). Efectividad en la gestión pública chilena. Convergencia, Revista de Ciencias Sociales, 1(52), 11-36.

Pereyra, L. E. (Ed.). (2020). Administración I. Klik. https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=b1o7EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Teor%C3%ADa+de+la+administraci%C3%B3n+de+registros&ots=l33vGrXMuw&sig=8JSYrrNadgTBKXlxBNudOGRAF2w&redir_esc=y#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20de%20registros&f=false

Pizzo, M. (2013). Construyendo una definición de Calidad en el Servicio.

<https://degerencia.com/articulo/calidad-en-el-servicio-un-plan-de-mejora-simple-inmediato-y-con-impacto-en-el-cliente/>

Portal, L. Y Zea, P. (2022). Propuesta de mejora de la gestión documental con base en la Norma ISO 15489 de la División de Archivo Central de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria como soporte a la certificación de la Norma ISO 9001.

<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/22934>

Ramírez, A. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario sobre la atención médica recibida en el centro de atención primaria San Fernando Durante La Pandemia Covid-19. Universidad Cayetano Heredia. Perú.
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11235/Calidad_RamirezFlores_Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez, M. (2019). Propuesta de un modelo de gestión de documento electrónico para el mejoramiento de los procesos administrativos del Sena regional Casanare y la disminución de hallazgos en las auditorías externas.
https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_gestion_documental/51/

Rasinger, S. (2020). La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción. Ediciones Akal.
https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=0h4EEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA8&dq=Rasinger+2020+tipo+de+investigacion+&ots=8MZoWFv0Sa&sig=IA8gxvKEytACsQOJcx0uSJJk_HA

Resolución Administrativa No. 001-2011-PCEFMP-SG, Reglamento de Organización y Funciones del Fuego Militar Policial, publicada el 24 de diciembre de 2011.

Resolución Administrativa No. 014-2019-FMP-CE-SG, modificación al Reglamento

de organizaciones y funciones del Fuego Militar Policial, publicada el 15 de julio de 2019.

Resolución Administrativa No. 066-2022-FMP/SG, publicada el 22 de julio de 2022.

Resolución Administrativa No. 126-2011-FMP-TSMP-SG, Resolución que oficializa acuerdos y aprueban nuevo Reglamento de la Ley No. 29182, Ley de Organización y Funciones del Fuego Militar Policial, publicada el 10 de setiembre de 2011.

Resolución de Secretaría del Gobierno Virtual N° 001-2017-PCM/SEGD; que Aprueban Modelo de Gestión Documental en el marco del Decreto Legislativo N° 1310, publicada el 09 de agosto de 2017.

Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3,139–153.

<https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>

Ripalda, J. (2019). Electronic Government as a strategy to achieve efficiency in public management. *Revista Dilemas Contemporáneos, educación política y valores*, 7(48), 2-14.

Salcedo, M., Gutiérrez, M., & Cardona, S. (2018). La calidad del dato en los sistemas de información de convivencia y seguridad ciudadana.

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/18907>

Saldaña R. Rodríguez N.& Rodríguez V. (2020) Políticas públicas y planificación estratégica en Perú.

Triana, Y., Febles, J., Mena, M., González, N., & Garcia, M. (2018). Diagnóstico de los sistemas de gestión documental para desarrollar la gestión del conocimiento. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 46-55.

<http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815->

59362018000100006&script=sci_arttext

Tribunal Constitucional (2003). Sentencia Del Tribunal Constitucional. EXP. No. 1816-2003-HC/TC. Perú.

<https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2004/01816-2003-HC.html>

UNESCO (2008). Manual de gestión documental. Código de documento: ARC.2008/WS/01.

https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000161073_spa

Valverde, Y. (2017). Nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas-Ancash-2017

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12047>

Villanueva G. Pérez N. & Flores J. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario de la municipalidad. Revista de Investigación en Ciencias Sociales. Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador.

<http://portal.amelica.org/ameli/journal/599/5993365005/html/>

Anexo

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES PENALES Y JUDICIALES DEL FUERO MILITAR POLICIAL EN EL 2023

	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
GENERAL	¿Cómo incide la gestión documental en la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023?	Determinar la incidencia de la gestión documental en la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023.	Existe incidencia entre la gestión documental y la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023.	Gestión documental	<p>Tipo: Básica</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal.</p> <p>Nivel: Descriptivo – correlacional casual</p> <p>Método: Hipotético- deductivo</p>
ESPECÍFICO	¿Cuál es el nivel de implementación de la gestión documental en el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar	Identificar el nivel de implementación de la gestión documental en el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y	Existe un nivel medio en la implementación de la gestión documental del usuario en el proceso de emisión de los certificados de	Satisfacción del usuario	

	Policial del tercer trimestre del 2023?	judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023.	antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023.		
	¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023?	Identificar el nivel de la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023	Existe un nivel bajo de la satisfacción del usuario en el proceso de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre del 2023.		
	¿De qué manera dinamizar el actual procedimiento para la emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar del tercer trimestre del 2023?	Plantear un procedimiento para dinamizar el trámite de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial.	La implementación de un procedimiento digital dinamiza el trámite de emisión de los certificados de antecedentes penales y judiciales del Fuero Militar Policial del tercer trimestre 2023.		

ANEXO B: INSTRUMENTO - CUESTIONARIO

Variable:

Variable 1: "Gestión documental"

Estimado participante

Agradecemos mucho su colaboración en este estudio. A continuación, se presentan una serie de preguntas que puede responder según la opción que usted considere más adecuada. Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas. Su opinión es de gran valor para nosotros.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N°	Pregunta	5	4	3	2	1
Dimensión recepción de los documentos.						
1	¿Con qué frecuencia experimenta demoras en la recepción de documentos?					
2	Por favor, indique la frecuencia con la que los documentos enviados por su parte se reciben de manera correcta					
3	¿Con qué frecuencia los documentos enviados por su parte son rechazados durante el proceso de recepción?					
4	Por favor, evalúe la consistencia con la que los documentos recibidos se registran adecuadamente en los sistemas					
5	¿Cree usted que se realizan mejoras en cuanto la eficiencia de la recepción de documentos y reducir los índices de rechazo y errores en el registro?					
Dimensión registro de los documentos						
6	¿Con qué frecuencia se cumplen los plazos establecidos para el registro de documentos según su experiencia?					
7	Por favor, califique la facilidad con la que pudo acceder					

	a los documentos registrados en el sistema después de su procesamiento					
8	¿Con qué frecuencia experimenta demoras en el acceso a los documentos registrados después de su procesamiento?					
9	¿Considera usted que la adecuación de los niveles de acceso a los documentos registrados según los roles y responsabilidades de la organización son correctos?					
10	En una escala del 1 al 5, ¿Qué tan satisfecho está con el proceso de acceso a los documentos registrados?					
Dimensión digitalización de procesos						
11	¿Con qué frecuencia ha notado una reducción en el tiempo necesario para completar los procesos debido a la digitalización?					
12	Por favor, indique en qué medida ha habido ahorro de costos debido a la digitalización de procesos					
13	¿Considera que el impacto de la automatización en la eficiencia de los procesos después de la implementación de soluciones digitales es óptimo?					
14	Por favor, califique el nivel de automatización de los procesos en su área de trabajo después de la implementación de soluciones digitales					
15	¿En qué medida considera que la digitalización de procesos podría continuar mejorando para lograr un mayor ahorro de costos y eficiencia?					

Variable 2: Satisfacción del usuario

Estimado participante

Agradecemos mucho su colaboración en este estudio. A continuación, se presentan una serie de preguntas que puede responder según la opción que usted considere más adecuada. Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas. Su opinión es de gran valor para nosotros.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N°	Pregunta	5	4	3	2	1
Dimensión fiabilidad						
1	En relación a la obtención de su certificado de antecedentes judiciales, ¿Con qué frecuencia siente que se cumplen sus expectativas?					
2	En sus solicitudes de certificados de antecedentes judiciales, ¿Con qué frecuencia se cumplen los plazos y las condiciones prometidas?					
3	Basado en su experiencia, ¿Cómo evaluaría la confiabilidad y consistencia del proceso de obtención de certificados de antecedentes judiciales?					
4	¿Ha enfrentado problemas o dificultades al solicitar y obtener su certificado de antecedentes judiciales?					
5	En comparación con otros procesos similares, ¿Cómo calificaría la calidad y durabilidad del servicio de obtención de certificados de antecedentes judiciales?					
Dimensión capacidad de respuesta						
6	En sus interacciones con el servicio del fuero militar policial, ¿Con qué frecuencia ha experimentado respuestas rápidas a sus consultas o solicitudes?					
7	En general, ¿Considera que el tiempo que toma recibir respuestas a sus consultas o solicitudes al utilizar el servicio del fuero militar policial es adecuado?					
8	En relación a los plazos prometidos por el servicio del					

	fuego militar policial, ¿Con qué frecuencia siente que se cumplen en sus solicitudes o trámites?					
9	¿Considera que la facilidad con la que puede acceder a los servicios del fuego militar policial y su disponibilidad cuando los necesita?					
10	En sus interacciones con el servicio del fuego militar policial, ¿Con qué frecuencia ha enfrentado dificultades para acceder a la información o servicios que necesita?					
Dimensión empatía						
11	En sus interacciones con el servicio del fuego militar policial, ¿Con qué frecuencia siente que los funcionarios realmente escuchan sus preocupaciones y necesidades?					
12	¿Considera que la habilidad de los funcionarios para demostrar una escucha activa y genuina en sus interacciones con usted es correcta?					
13	En sus solicitudes de apoyo o ayuda, ¿Con qué frecuencia siente que los funcionarios del fuego militar policial realmente se esfuerzan por resolver los problemas que presenta?					
14	¿Considera usted que la eficiencia con la que los funcionarios del fuego militar policial resuelven los problemas que surgen?					
15	¿Qué tan satisfecho está con la forma en que los funcionarios del fuego militar policial abordan y resuelven los problemas que plantea?					

**ANEXO C: AUTORIZACIÓN DEL PRESIDENTE DEL FUERO MILITAR
POLICIAL PARA ACOPIAR DE INFORMACIÓN DE LIBRE ACCESO EN LAS
ÁREAS ADMINISTRATIVAS PARA TEMAS ACADÉMICOS.**

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

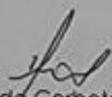
Lima. 04 SEP 2023

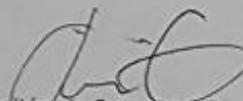
Señor
Mayor General FAP.
José Luis VILLAVISENCIO Consiglieri
Presidente del Fuero Militar Policial
Lima.-

Tenemos el agrado de dirigimos a Ud. señor Mayor General, para saludarlo cordialmente e informarle que los suscritos, Oficiales Superiores de la Marina de Guerra del Perú, somos Aspirantes a Magister en la Universidad de San Martín de Porres, motivo por el cual, solicitamos tenga a bien autorizar el acopio de información de libre acceso en las áreas administrativas para temas netamente académicos, en relación a la Tesis que venimos realizando denominado: "La Gestión Documental y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario en la Emisión de Certificados de Antecedentes Judiciales y Penales del Fuero Militar Policial en el 2023"; en ese sentido, dicha información será utilizada exclusivamente para temas académicos.

Hago propicia la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima.

Dios guarde a Ud.


Capitán de Corbeta C.J.
Jane HUERTA Meza
DNI. 44963125


Capitán de Fragata CG.
Jorge CHÁVEZ Paredes
DNI. 43317620

Autorizado

José Luis VILLAVISENCIO Consiglieri
Mayor General FAP
Presidente del Fuero Militar Policial

ANEXO D: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Se inició buscando expertos que conocen con mayor profundidad la problemática encontrada en el Fuero Castrense, la misma que se genera de manera constante al momento que el usuario busca obtener el Certificados de Antecedentes Penales y Judiciales.

Los profesionales que aceptaron ser validadores, después que se cumplió con enviarles la carta, con el inserto de la matriz de consistencia y los instrumentos.

Procedieron a revisar y dar su opinión para mejorar algunos detalles, luego de corregido, procedieron a validar el instrumento mediante las siguientes fichas que insertamos a continuación para mayor evidencia.

FORMATO JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1. Instrumento Gestión documental y satisfacción del usuario

1.2. Autores: Jane Isabel HUERTA Meza y Jorge Junior CHAVEZ Paredes

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro					90%
Objetividad	Esta expresado en conductas observadas					90%
Empatia	Se ubica en el lugar del otro					90%
Motivacion	Motiva el impulsa a alcanzar metas					90%
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y claridad					90%
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades					90%
Consistencia	Basados en aspectos Teóricos – Científicos					90%
Coherencia	Presenta coherencia ente los indices, indicadores y dimensiones					90%
Metodologia	La estrategia responde al proposito de la investigación					90%
Persistencia	El instrumento es util para la presente investigación					90%
TOTAL						

OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento de recolección de datos EXCELENTE a los requerimientos de los objetivos planteados

PROMEDIO DE EVALUACIÓN

El promedio de valoración es: 90%

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

GRADO ACADEMICO: Mg. Derecho

FECHA:

FIRMA DE EXPERTO:.....

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

GRADO ACADEMICO: Mg. Derecho *Cristal Nathalie Villar Luna . CAL . 82936*

FECHA:

FIRMA DE EXPERTO:.....
C.N.

FORMATO JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1. Instrumento Gestion documental y satisfaccion del usuario

1.2 Autores: Jane Isabel HUERTA Meza y Jorge Junior CHAVEZ Paredes

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Esta fomulado con un lenguaje claro					90%
Objetividad	Esta expresado en conductas observadas					90%
Empatia	Se ubica en el lugar del otro					90%
Motivacion	Motiva el impulsa a alcanzar metas					90%
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y claridad					90%
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades					90%
Consistencia	Basados en aspectos Teóricos – Cientificos					90%
Coherencia	Presenta coherencia entre los indices, indicadores y dimensiones					90%
Metodologia	La estrategia responde al proposito de la investigación					90%
Persistencia	El instrumento es util para la presente investigación					90%
TOTAL						

OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento de recolección de datos EXCELENTE a los requerimientos de los objetivos planteados

PROMEDIO DE EVALUACIÓN

El promedio de valoración es: 90%

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

GRADO ACADEMICO: Mg. Derecho

FECHA:

FIRMA DE EXPERTO:.....

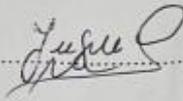
APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

GRADO ACADEMICO: Mg. Derecho

FECHA:

FIRMA DE EXPERTO:.....

YULISSA DEGOLLAR LÓPEZ
CAL 43231



FORMATO JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

1.1. Instrumento Gestion documental y satisfaccion del usuario

1.2 Autores: Jane Isabel HUERTA Meza y Jorge Junior CHAVEZ Paredes

1.2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE 0-20%	REGULAR 21-40%	BUENO 41-60%	MUY BUENO 61-80%	EXCELENTE 81-100%
Claridad	Esta formulado con un lenguaje claro					90%
Objetividad	Esta expresado en conductas observadas					90%
Empatia	Se ubica en el lugar del otro					90%
Motivacion	Motiva el impulsa a alcanzar metas					90%
Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y claridad					90%
Optimismo	Ve la realidad positivamente para superar las dificultades					90%
Consistencia	Basados en aspectos Teóricos – Cientificos					90%
Coherencia	Presenta coherencia entre los indices, indicadores y dimensiones					90%
Metodologia	La estrategia responde al proposito de la investigación					90%
Persistencia	El instrumento es util para la presente investigación					90%
TOTAL						

OPINION DE APLICABILIDAD

El instrumento de recolección de datos EXCELENTE a los requerimientos de los objetivos planteados

PROMEDIO DE EVALUACIÓN

El promedio de valoración es: 90%

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

GRADO ACADEMICO: Mg. Derecho

FECHA:

FIRMA DE EXPERTO:.....

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

GRADO ACADEMICO: Mg. Derecho

FECHA:

FIRMA DE EXPERTO:.....

Contralmirante C.J.
Luis Miguel GUTIERREZ Sotelo
02966475
Presidente de la Sala Suprema de Guerra
del Tribunal Supremo Militar Palatal

ANEXO E: EVIDENCIA DE VERIFICACIÓN DE INSTRUMENTOS POR PARTE DE EXPERTOS

Mg Luis Miguel GUTIERREZ SOTELO

	¿con qué frecuencia siente que se cumplen en sus solicitudes o trámites?			
9	¿Considera que es fácil acceder a los servicios del Fuero Militar Policial y su disponible cuando los necesita?			
10	En sus interacciones con el servicio del Fuero Militar Policial, ¿con qué frecuencia ha enfrentado dificultades para acceder a la información o servicios que necesita?			
Dimensión empatía				
11	En sus interacciones con el servicio del Fuero Militar Policial, ¿con qué frecuencia siente que los funcionarios realmente escuchan sus preocupaciones y necesidades?			
12	¿Considera que la habilidad de los funcionarios para demostrar una escucha activa y genuina en sus interacciones con usted es adecuado?			
13	En sus solicitudes de apoyo o ayuda, ¿Con qué frecuencia siente que los funcionarios del Fuero Militar Policial realmente se esfuerzan por resolver los problemas que presenta?			
14	¿Considera usted que los funcionarios del Fuero Militar Policial resuelven los problemas que surgen con eficiencia?			
15	¿Qué tan satisfecho está con la forma en que los funcionarios del Fuero Militar Policial abordan y resuelven los problemas que plantea?			

Se ha verificado la pertinencia de las preguntas y se han adoptado las recomendaciones dadas lo que coadyuvará a los objetivos del trabajo de investigación.

Coprainmirante CJ.
 Luis Miguel GUTIERREZ Sotelo
 02966475
 Presidente de la Sala Suprema de Guerra
 del Tribunal Supremo Militar Policial

Mg Yullissa Degollar López

Correo Archivos | Tiene datos adjuntos No leído Para mí Me menciona Marcado Importancia >

Todos los resultados

 yullissa degollar lopez
Re: Comparto 'MATRIZ D... 29/08/2023
Buen día, habiend...

yullissa degollar lopez  
RE: Instrumento para vali... 27/08/2023
Buen día, maestris...

Para: Usted DOM 27/08/2023 07:00

 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ...
Se ha guardado en "Adjuntos" en O...

Buen día, maestristas remito adjunto su instrumento de validación con pequeños comentarios que considero van a sumar en esa valiosa investigación.

Atte. Mg Yullissa Degollar López

De: Jane Isabel Huerta Meza <jane_hm88@hotmail.com>
Enviado: sábado, 26 de agosto de 2023 18:22
Para: yullissade@hotmail.com <yullissade@hotmail.com>
Asunto: Instrumento para validación

Buenos días Mg.,

Según lo conversado, hemos elaborado una encuesta para nuestra investigación sobre "LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES PENALES Y JUDICIALES DEL FUERO MILITAR POLICIAL EN EL 2023".

El mismo que cuenta con dos variables, la primera sobre la gestión documental y el segunda respecto a la satisfacción del usuario; en ese sentido, esperamos sus valiosos comentarios y apreciaciones al instrumento adjunto al presente, para que posteriormente sea validado por su persona.

Atte.
Jane HUERTA Meza
Jorge CHAVEZ Paredes



Correo Archivos

Tiene datos adjuntos

No leído

Para mí

Me menciona

Marcado

Importancia >

Todos los resultados



yulissa degollar lopez

Re: Comparto 'MATRIZ D... 29/08/2023

Buen día, habiend... [Bandeja de ...](#)



yulissa degollar lopez

RE: Instrumento para vali... 27/08/2023

Buen día, maestris... [Bandeja de ...](#)

Re: Comparto 'MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS EVALUADO 29AGO' contigo



yulissa degollar lopez <yulissade@hotmail.com>

Para: Usted



Mar 29/08/2023 09:30

Buen día, habiendo verificado que se ha tomado en cuenta las sugerencias el instrumento presentado como anexo es válido y conforme.

Enviado desde [Outlook para Android](#)

From: Jane Isabel Huerta Meza <jane_hm88@hotmail.com>

Sent: Tuesday, August 29, 2023 9:02:06 AM

To: yulissa degollar lopez <yulissade@hotmail.com>

Subject: Comparto 'MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS EVALUADO 29AGO' contigo

Buenos días Magister,

Por servicio no considerar el correo anterior, ya que he vuelto a revisar y he considerado algunas mejoras teniendo en cuenta las recomendaciones sugeridas por su persona, por lo que nuevamente adjunto al presente el formato para sus comentarios si las hubiere o sea validado por su persona.

De antemano, muchas gracias.

Atte.

Jane HUERTA Meza

Jorge CHAVEZ Paredes

Mg. Cristal VILLAR Luna

Todos los resultados

criss Villar luna 
Re: Instrumento para vali... 28/08/2023
Buenos días, maes... [Bandeja de ...](#)




Se ha guardado en "Adjuntos" en O...

Iniciar respuesta con: [Recibido, ¡muchas gracias!](#) [Recibido, gracias.](#) [Muchas gracias.](#)

Buenos días, maestristas:
Adjunto remito el instrumento de evaluación (encuesta) con los comentarios y apreciaciones pertinentes, a fin de servir de aporte en su investigación académica.
Atte.
Mg. Cristal VILLAR Luna
CAL. 82936

El sáb, 26 ago 2023, 11:23, Jane Isabel Huerta Meza <jane_hm88@hotmail.com> escribió:
Buenos días Mg.,

Según lo conversado, hemos elaborado una encuesta para nuestra investigación sobre "LA GESTIÓN DOCUMENTAL Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA EMISIÓN DE CERTIFICADOS DE ANTECEDENTES PENALES Y JUDICIALES DEL FUERO MILITAR POLICIAL EN EL 2023".
El mismo que cuenta con dos variables, la primera sobre la gestión documental y el segunda respecto a la satisfacción del usuario; en ese sentido, esperamos sus valiosos comentarios y apreciaciones al instrumento adjunto al presente, para que posteriormente sea validado por su persona.
Atte.
Jane HUERTA Meza
Jorge CHAVEZ Paredes

[← Responder](#) [→ Reenviar](#)

PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH_V2_SATISFACCIÓN_DE_USUARIO																	
No.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Total	
1	5	3	3	5	3	4	2	3	2	5	3	4	4	5	3	54	
2	4	4	2	1	4	3	3	2	1	1	4	1	2	2	4	38	
3	4	1	3	4	4	4	4	2	4	2	4	2	3	5	3	49	
4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	49	
5	2	3	2	2	2	5	2	3	3	3	3	2	2	2	2	38	
6	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	55	
7	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	59	
8	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	71	
9	5	5	5	5	5	5	4	4	4	2	5	2	2	4	5	62	
10	5	1	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	2	4	5	60	
11	5	1	3	5	3	5	3	2	3	4	5	4	2	4	5	54	
12	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	5	3	53	
13	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	2	2	3	4	3	39	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	62	
15	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	46	
Vi	0.86	1.89	1.23	1.49	0.64	0.73	0.62	0.67	1.05	1.44	0.73	1.40	0.76	0.96	1.05		
K	15	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$															
$\sum Vi$	15.51																
Vt	86.77																
α	0.880																
																	α = Alfa de Cronbach K = Número de Ítems Vi = Varianza de cada ítems Vt = Varianza total

ANEXO G: BASES DE DATOS DE ENCUESTAS

VARIABLE GESTIÓN DOCUMENTAL

V1_Gestión_documental																		
ID	D1 Recepción de los documentos.						D2 Registro de los documentos						D3 Digitalización de procesos					
	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL	P6	P7	P8	P9	10	TOTAL	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
1	3	1	3	5	3	15	3	3	2	1	4	13	5	3	5	3	2	18
2	4	5	2	4	2	17	2	4	5	1	5	17	4	5	5	5	2	21
3	5	2	2	3	4	16	4	3	2	5	3	17	4	5	5	5	2	21
4	4	2	5	4	4	19	3	4	4	1	5	17	5	5	5	3	4	22
5	4	1	2	4	3	14	4	3	2	1	5	15	4	3	4	5	4	20
6	4	2	2	3	4	15	3	4	4	1	4	16	4	5	4	3	2	18
7	5	2	3	5	3	18	4	3	2	1	5	15	4	5	5	5	3	22
8	2	2	2	4	3	13	2	3	4	1	4	14	5	5	4	3	3	20
9	5	1	2	5	2	15	3	3	2	1	5	14	4	3	5	5	3	20
10	4	2	3	4	2	15	4	3	2	1	4	14	4	5	4	4	2	19
11	4	2	3	4	3	16	2	4	4	2	4	16	4	5	5	3	4	21
12	4	2	5	4	2	17	4	5	4	3	4	20	5	5	5	3	2	20
13	4	3	4	4	3	18	4	3	2	1	4	14	5	3	5	3	3	19
14	5	3	4	4	4	20	4	4	5	3	4	20	5	5	3	4	2	19
15	4	2	3	4	2	15	3	3	4	1	5	16	4	3	4	3	3	17
16	4	1	2	3	3	13	4	5	5	3	5	22	4	5	4	5	2	20
17	5	2	2	4	4	17	3	4	4	1	3	15	4	5	4	3	2	18
18	4	1	3	4	2	14	4	4	5	3	4	20	5	5	4	5	2	21
19	5	2	2	4	2	15	4	4	2	1	4	15	4	3	4	5	3	19
20	4	2	2	4	4	16	3	4	2	1	4	14	5	3	5	3	4	20
21	4	1	2	3	4	14	4	4	4	1	4	17	5	3	5	3	2	18

22	3	1	3	5	3	15	3	3	2	1	4	13	5	3	5	3	2	18
23	5	1	5	4	2	17	3	4	4	1	5	17	4	5	4	4	4	21
24	4	1	5	5	2	17	2	4	4	2	5	17	4	5	4	5	3	21
25	5	2	3	5	2	17	3	4	4	2	4	17	5	5	4	5	2	21
26	5	2	3	4	3	17	4	4	4	1	4	17	4	5	4	5	4	22
27	4	2	3	3	4	16	4	3	3	1	5	16	5	3	5	5	3	21
28	5	1	5	3	4	18	3	4	4	3	5	19	5	5	4	5	4	23
29	5	1	2	3	4	15	3	4	4	1	4	16	4	3	4	5	3	19
30	3	1	3	4	2	13	2	4	2	1	4	13	5	3	5	3	2	18
31	5	1	5	5	3	19	4	4	4	3	5	20	4	5	5	5	4	23
32	4	2	2	4	2	14	3	4	2	1	4	14	5	3	5	3	3	19
33	5	3	3	4	4	19	4	5	5	3	4	21	4	5	5	5	4	23
34	4	1	3	4	4	16	4	4	2	2	4	16	4	5	4	5	3	21
35	4	1	5	3	2	15	2	4	4	1	4	15	5	3	5	3	3	19
36	5	2	2	4	3	16	2	4	2	3	5	16	5	5	5	3	2	20
37	5	2	2	5	4	18	4	5	3	3	5	20	4	5	5	5	4	23
38	5	3	2	4	4	18	4	4	5	1	5	19	4	5	5	5	4	23
39	5	2	3	5	4	19	4	4	5	3	5	21	4	5	5	5	4	23
40	5	2	2	5	4	18	4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	3	23
41	3	2	2	5	4	16	2	4	4	1	5	16	4	5	5	5	2	21
42	4	3	2	5	2	16	4	3	4	1	4	16	4	3	5	3	4	19
43	4	3	2	4	3	16	2	3	4	3	4	16	4	5	4	5	2	20
44	4	1	2	3	4	14	2	4	4	1	4	15	5	3	5	3	3	19
45	5	1	2	3	4	15	2	3	4	1	5	15	4	3	4	5	3	19
46	4	2	2	5	2	15	2	4	4	1	4	15	4	3	5	3	4	19
47	5	1	2	4	3	15	4	3	2	1	5	15	5	3	4	5	2	19
48	5	1	3	3	3	15	3	3	4	1	4	15	5	5	4	3	2	19
49	4	3	2	4	4	17	3	3	4	3	5	18	5	5	4	5	3	22
50	4	2	3	3	3	15	4	4	2	3	3	16	5	3	5	3	2	18

51	3	2	5	4	4	18	4	3	5	3	5	20	4	5	5	5	4	23
52	4	2	3	3	3	15	4	4	2	3	3	16	5	3	5	3	2	18
53	3	2	5	4	4	18	4	3	5	3	5	20	4	5	5	5	4	23
54	4	2	3	4	3	16	4	5	2	1	4	16	4	3	5	5	4	21
55	4	1	2	4	5	16	2	3	4	3	5	17	5	3	4	5	4	21
56	4	2	2	5	4	17	4	4	4	1	5	18	5	5	5	5	2	22
57	3	4	5	4	2	18	2	5	4	3	5	19	4	5	5	5	3	22
58	4	3	2	4	3	16	3	4	4	1	4	16	4	5	4	5	2	20
59	4	2	2	4	4	16	4	4	2	1	5	16	4	5	5	5	2	21
60	4	2	5	3	2	16	2	4	4	1	5	16	5	5	3	5	2	20
61	2	2	2	4	4	14	2	5	2	2	4	15	4	5	4	4	2	19
62	4	2	3	5	4	18	4	4	5	1	5	19	4	5	5	5	3	22
63	5	1	5	4	2	17	3	4	2	3	5	17	5	4	5	5	2	21
64	4	5	3	4	2	18	3	4	5	1	5	18	5	5	4	5	3	22
65	5	1	5	4	2	17	3	4	4	1	5	17	4	5	4	4	4	21
66	4	1	5	5	2	17	2	4	4	2	5	17	4	5	4	5	3	21
67	5	2	3	5	2	17	3	4	4	2	4	17	5	5	4	5	2	21
68	5	2	3	4	3	17	4	4	4	1	4	17	4	5	4	5	4	22
69	4	2	3	3	4	16	4	3	3	1	5	16	5	3	5	5	3	21
70	5	1	5	3	4	18	3	4	4	3	5	19	5	5	4	5	4	23
71	5	1	2	3	4	15	3	4	4	1	4	16	4	3	4	5	3	19
72	3	1	3	4	2	13	2	4	2	1	4	13	5	3	5	3	2	18
73	5	1	5	5	3	19	4	4	4	3	5	20	4	5	5	5	4	23
74	4	2	2	4	2	14	3	4	2	1	4	14	5	3	5	3	3	19
75	5	3	3	4	4	19	4	5	5	3	4	21	4	5	5	5	4	23
76	4	1	3	4	4	16	4	4	2	2	4	16	4	5	4	5	3	21
77	4	1	5	3	2	15	2	4	4	1	4	15	5	3	5	3	3	19
78	5	2	2	4	3	16	2	4	2	3	5	16	5	5	5	3	2	20
79	5	2	2	5	4	18	4	5	3	3	5	20	4	5	5	5	4	23

80	5	3	2	4	4	18	4	4	5	1	5	19	4	5	5	5	4	23
81	5	2	3	5	4	19	4	4	5	3	5	21	4	5	5	5	4	23
82	5	2	2	5	4	18	4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	3	23
83	3	2	2	5	4	16	2	4	4	1	5	16	4	5	5	5	2	21
84	4	3	2	5	2	16	4	3	4	1	4	16	4	3	5	3	4	19
85	4	3	2	4	3	16	2	3	4	3	4	16	4	5	4	5	2	20
86	4	1	2	3	4	14	2	4	4	1	4	15	5	3	5	3	3	19
87	5	1	2	3	4	15	2	3	4	1	5	15	4	3	4	5	3	19
88	4	2	2	5	2	15	2	4	4	1	4	15	4	3	5	3	4	19
89	5	1	2	4	3	15	4	3	2	1	5	15	5	3	4	5	2	19
90	5	1	3	3	3	15	3	3	4	1	4	15	5	5	4	3	2	19
91	4	3	2	4	4	17	3	3	4	3	5	18	5	5	4	5	3	22
92	5	2	2	4	4	17	3	5	4	1	5	18	5	5	5	5	2	22
93	5	3	3	3	3	17	2	5	4	1	5	17	4	5	4	5	4	22
94	4	1	2	4	2	13	2	4	2	1	5	14	4	5	4	3	2	18
95	3	1	3	4	4	15	2	4	2	3	4	15	4	5	4	3	3	19
96	4	2	2	5	3	16	4	3	4	1	4	16	4	4	5	5	2	20
97	4	2	2	3	4	15	4	3	2	1	5	15	4	3	4	5	3	19
98	5	2	3	3	3	16	2	4	4	1	5	16	5	5	4	3	3	20
99	3	1	3	4	2	13	2	3	4	1	3	13	4	3	4	3	3	17
100	2	3	2	3	2	12	2	3	2	1	4	12	5	3	4	3	2	17
101	4	1	3	3	2	13	3	3	2	1	5	14	5	3	4	4	2	18
102	5	2	2	4	4	17	4	4	4	1	5	18	5	5	4	5	3	22
103	4	1	3	4	4	16	2	4	4	1	5	16	5	5	4	5	2	21
104	5	2	5	3	2	17	4	4	4	1	4	17	4	5	4	5	3	21
105	4	2	3	4	4	17	2	4	4	3	5	18	5	5	5	3	4	22
106	5	2	3	5	4	19	4	5	5	3	5	22	5	3	5	3	2	18
107	4	2	2	4	4	16	3	4	4	1	4	16	5	5	4	3	3	20
108	2	1	3	4	3	13	3	4	2	1	4	14	5	3	5	3	2	18

109	4	1	3	3	2	13	2	5	2	1	4	14	5	3	5	3	2	18
110	4	2	2	4	2	14	2	4	2	1	5	14	4	5	4	4	2	19
111	4	5	5	4	5	23	3	4	5	4	5	21	1	5	1	4	4	15
112	5	4	5	4	3	21	1	3	4	1	2	11	4	5	2	4	5	20
113	5	3	4	4	4	20	1	3	2	2	2	10	1	2	2	4	3	12
114	4	4	5	3	5	21	1	2	1	1	2	7	1	3	4	4	4	16
115	4	4	4	5	1	18	2	2	4	2	1	11	2	4	5	3	4	18
116	3	5	5	5	1	19	2	1	4	3	1	11	5	3	4	3	4	19
117	4	4	5	5	2	20	1	2	4	2	1	10	2	1	2	1	5	11
118	4	5	5	5	2	21	1	1	2	3	3	10	2	1	2	1	5	11
119	4	5	5	4	2	20	3	3	1	2	1	10	2	1	2	1	5	11
120	4	4	4	4	2	18	2	1	1	2	3	9	2	1	2	1	5	11
121	4	5	4	5	1	19	4	1	5	3	5	18	1	1	2	3	5	12
122	4	5	4	4	1	18	5	2	5	4	3	19	1	1	1	1	5	9
123	5	5	5	4	1	20	5	1	4	4	4	18	2	2	1	2	4	10
124	4	4	3	4	2	17	4	3	5	3	4	19	1	1	1	1	4	10
125	5	3	5	5	2	20	5	1	4	3	4	17	1	1	1	2	4	9
126	4	4	5	5	1	19	1	3	2	1	1	8	2	2	1	3	5	18
127	5	4	5	5	1	20	2	1	2	1	1	7	1	1	2	1	4	19
128	4	5	4	5	1	19	1	1	1	2	1	6	2	1	1	5	5	18
129	5	5	5	4	2	21	2	2	2	2	1	9	2	1	2	1	4	19
130	4	4	4	4	2	18	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	3	17
131	3	1	3	5	3	15	3	3	2	1	4	13	5	3	5	3	2	18
132	4	5	2	4	2	17	2	4	5	1	5	17	4	5	5	5	2	21
133	5	2	2	3	4	16	4	3	2	5	3	17	4	5	5	5	2	21
134	4	2	5	4	4	19	3	4	4	1	5	17	5	5	5	3	4	22
135	4	1	2	4	3	14	4	3	2	1	5	15	4	3	4	5	4	20
136	4	2	2	3	4	15	3	4	4	1	4	16	4	5	4	3	2	18
137	5	2	3	5	3	18	4	3	2	1	5	15	4	5	5	5	3	22

138	2	2	2	4	3	13	2	3	4	1	4	14	5	5	4	3	3	20
139	5	1	2	5	2	15	3	3	2	1	5	14	4	3	5	5	3	20
140	4	2	3	4	2	15	4	3	2	1	4	14	4	5	4	4	2	19
141	4	2	3	4	3	16	2	4	4	2	4	16	4	5	5	3	4	21
142	4	2	5	4	2	17	4	5	4	3	4	20	5	5	5	3	2	20
143	4	3	4	4	3	18	4	3	2	1	4	14	5	3	5	3	3	19
144	5	3	4	4	4	20	4	4	5	3	4	20	5	5	3	4	2	19
145	4	2	3	4	2	15	3	3	4	1	5	16	4	3	4	3	3	17
146	4	1	2	3	3	13	4	5	5	3	5	22	4	5	4	5	2	20
147	5	2	2	4	4	17	3	4	4	1	3	15	4	5	4	3	2	18
148	4	1	3	4	2	14	4	4	5	3	4	20	5	5	4	5	2	21
149	5	2	2	4	2	15	4	4	2	1	4	15	4	3	4	5	3	19
150	4	2	2	4	4	16	3	4	2	1	4	14	5	3	5	3	4	20
151	4	1	2	3	4	14	4	4	4	1	4	17	5	3	5	3	2	18
152	3	1	3	5	3	15	3	3	2	1	4	13	5	3	5	3	2	18

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ID	D1 Fiabilidad						D2 Capacidad de respuesta						D3 Empatía					
	P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL	P6	P7	P8	P9	10	TOTAL	P11	P12	P13	P14	P15	TOTAL
1	5	3	5	3	2	18	5	3	4	4	4	20	2	2	1	3	5	18
2	4	5	5	5	2	21	4	4	5	3	5	21	1	1	2	1	4	19
3	4	5	5	5	2	21	4	4	4	5	1	18	2	1	1	5	5	18
4	5	5	5	3	4	22	3	5	5	5	1	19	2	1	2	1	4	19
5	4	3	4	5	4	20	4	4	5	5	2	20	1	2	1	1	3	17
6	4	5	4	3	2	18	4	5	5	5	2	21	5	3	5	3	2	18
7	4	5	5	5	3	22	4	5	5	4	2	20	4	5	5	5	2	21
8	5	5	4	3	3	20	4	4	4	4	2	18	4	5	5	5	2	21
9	4	3	5	5	3	20	4	5	4	5	1	19	5	5	5	3	4	22
10	4	5	4	4	2	19	4	5	4	4	1	18	4	3	4	5	4	20
11	4	5	5	3	4	21	5	5	5	4	1	20	4	5	4	3	2	18
12	5	5	5	3	2	20	4	4	3	4	2	17	4	5	5	5	3	22
13	5	3	5	3	3	19	5	3	5	5	2	20	5	5	4	3	3	20
14	5	5	3	4	2	19	4	4	5	5	1	19	4	3	5	5	3	20
15	4	3	4	3	3	17	5	4	5	5	1	20	4	5	4	4	2	19
16	4	5	4	5	2	20	4	5	4	5	1	19	4	5	5	3	4	21
17	4	5	4	3	2	18	5	5	5	4	2	21	5	5	5	3	2	20
18	5	5	4	5	2	21	4	4	4	4	2	18	5	3	5	3	3	19
19	4	3	4	5	3	19	4	5	5	4	1	19	5	5	3	4	2	19
20	5	3	5	3	4	20	5	4	4	4	2	19	4	3	4	3	3	17
21	5	3	5	3	2	18	5	3	5	4	1	18	4	5	4	5	2	20
22	5	3	5	3	2	18	4	4	4	3	2	17	4	5	4	3	2	18
23	4	5	4	4	4	21	5	5	5	3	4	22	5	5	4	5	2	21

24	4	5	4	5	3	21	5	4	5	4	1	19	4	3	4	5	3	19
25	5	5	4	5	2	21	3	4	5	5	1	18	5	3	5	3	4	20
26	4	5	4	5	4	22	4	5	5	3	1	18	5	3	5	3	2	18
27	5	3	5	5	3	21	4	3	4	3	2	16	5	3	5	3	2	18
28	5	5	4	5	4	23	4	4	5	4	2	19	1	1	1	2	1	6
29	4	3	4	5	3	19	4	4	4	5	2	19	2	2	2	2	1	9
30	5	3	5	3	2	18	5	3	5	5	2	20	1	1	1	1	1	5
31	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	1	17	3	3	2	1	4	13
32	5	3	5	3	3	19	5	5	4	4	1	19	2	4	5	1	5	17
33	4	5	5	5	4	23	4	4	4	4	1	17	4	3	2	5	3	17
34	4	5	4	5	3	21	4	5	5	4	2	20	3	4	4	1	5	17
35	5	3	5	3	3	19	5	4	5	4	1	19	4	3	2	1	5	15
36	5	5	5	3	2	20	4	5	4	3	2	18	3	4	4	1	4	16
37	4	5	5	5	4	23	4	5	3	5	1	18	4	3	2	1	5	15
38	4	5	5	5	4	23	4	5	5	4	5	23	2	3	4	1	4	14
39	4	5	5	5	4	23	5	4	5	4	3	21	3	3	2	1	5	14
40	5	5	5	5	3	23	5	3	4	4	4	20	4	3	2	1	4	14
41	4	5	5	5	2	21	4	4	3	4	2	17	2	4	4	2	4	16
42	4	3	5	3	4	19	5	3	5	5	2	20	4	5	4	3	4	20
43	4	5	4	5	2	20	4	4	5	5	1	19	4	3	2	1	4	14
44	5	3	5	3	3	19	5	4	5	5	1	20	4	4	5	3	4	20
45	4	3	4	5	3	19	4	5	4	5	1	19	3	3	4	1	5	16
46	4	3	5	3	4	19	5	3	4	4	2	18	4	5	5	3	5	22
47	5	3	4	5	2	19	5	3	4	4	1	17	3	4	4	1	3	15
48	5	5	4	3	2	19	5	3	5	3	2	18	4	4	5	3	4	20
49	5	5	4	5	3	22	4	5	5	4	5	23	4	4	2	1	4	15
50	5	3	5	3	2	18	5	4	5	4	3	21	3	1	3	5	3	15
51	4	5	5	5	4	23	5	3	4	4	4	20	4	5	2	4	2	17
52	5	3	5	3	2	18	4	4	5	3	5	21	5	2	2	3	4	16

53	4	5	5	5	4	23	4	4	4	5	1	18	4	2	5	4	4	19
54	4	3	5	5	4	21	3	5	5	5	1	19	4	1	2	4	3	14
55	5	3	4	5	4	21	4	4	5	5	2	20	4	2	2	3	4	15
56	5	5	5	5	2	22	4	5	5	5	2	21	5	2	3	5	3	18
57	4	5	5	5	3	22	4	5	5	4	2	20	2	2	2	4	3	13
58	4	5	4	5	2	20	4	4	4	4	2	18	5	1	2	5	2	15
59	4	5	5	5	2	21	4	5	4	5	1	19	4	2	3	4	2	15
60	5	5	3	5	2	20	4	5	4	4	1	18	4	2	3	4	3	16
61	4	5	4	4	2	19	4	5	5	5	4	23	4	2	5	4	2	17
62	4	5	5	5	3	22	4	3	5	5	4	21	4	3	4	4	3	18
63	5	4	5	5	2	21	5	3	4	5	4	21	5	3	4	4	4	20
64	5	5	4	5	3	22	5	5	5	5	2	22	5	3	5	3	2	18
65	4	5	4	4	4	21	4	5	5	5	3	22	4	5	5	5	2	21
66	4	5	4	5	3	21	4	5	4	5	2	20	4	5	5	5	2	21
67	5	5	4	5	2	21	4	5	5	5	2	21	5	5	5	3	4	22
68	4	5	4	5	4	22	5	5	3	5	2	20	4	3	4	5	4	20
69	5	3	5	5	3	21	4	3	4	5	3	19	4	5	4	3	2	18
70	5	5	4	5	4	23	5	3	5	3	2	18	4	5	5	5	3	22
71	4	3	4	5	3	19	4	5	5	4	5	23	5	5	4	3	3	20
72	5	3	5	3	2	18	5	4	5	4	3	21	4	3	5	5	3	20
73	4	5	5	4	5	23	5	3	4	4	4	20	4	5	4	4	2	19
74	5	4	5	4	3	21	1	3	4	1	2	11	4	5	2	4	5	20
75	5	3	4	4	4	20	1	3	2	2	2	10	1	2	2	4	3	12
76	4	4	5	3	5	21	1	2	1	1	2	7	1	3	4	4	4	16
77	4	4	4	5	1	18	2	2	4	2	1	11	2	4	5	3	4	18
78	3	5	5	5	1	19	2	1	4	3	1	11	5	3	4	3	4	19
79	4	4	5	5	2	20	1	2	4	2	1	10	2	1	2	1	5	11
80	4	5	5	5	2	21	1	1	2	3	3	10	2	1	2	1	5	11
81	4	5	5	4	2	20	3	3	1	2	1	10	2	1	2	1	5	11

82	4	4	4	4	2	18	2	1	1	2	3	9	2	1	2	1	5	11
83	4	5	4	5	1	19	4	1	5	3	5	18	1	1	2	3	5	12
84	4	5	4	4	1	18	5	2	5	4	3	19	1	1	1	1	5	9
85	5	5	5	4	1	20	5	1	4	4	4	18	2	2	1	2	4	10
86	4	4	3	4	2	17	4	3	5	3	4	19	1	1	1	1	4	10
87	5	3	5	5	2	20	5	1	4	3	4	17	1	1	1	2	4	9
88	4	4	5	5	1	19	1	3	2	1	1	8	2	2	1	3	5	18
89	5	4	5	5	1	20	2	1	2	1	1	7	1	1	2	1	4	19
90	4	5	4	5	1	19	1	1	1	2	1	6	2	1	1	5	5	18
91	5	5	5	4	2	21	2	2	2	2	1	9	2	1	2	1	4	19
92	4	4	4	4	2	18	1	1	1	1	1	5	1	2	1	1	3	17
93	4	5	5	4	1	19	1	1	1	2	1	6	5	3	2	2	4	8
94	5	4	4	4	2	19	2	1	2	3	3	11	2	1	4	1	4	12
95	5	3	5	4	1	18	1	2	2	1	2	8	2	1	2	1	4	10
96	4	4	4	3	2	17	1	1	1	2	1	6	2	2	1	2	5	12
97	5	5	5	3	4	22	1	2	4	1	2	10	2	2	1	2	4	11
98	5	4	5	4	1	19	1	2	1	3	2	9	1	2	2	2	4	11
99	3	4	5	5	1	18	4	1	4	1	1	11	1	2	2	4	3	12
100	4	5	5	3	1	18	5	2	5	2	3	17	1	3	4	4	4	16
101	4	3	4	3	2	16	5	1	4	1	4	15	2	4	5	3	4	18
102	4	4	5	4	2	19	4	4	5	2	4	19	5	3	4	3	4	19
103	4	4	4	5	2	19	5	5	4	1	4	19	2	1	2	1	5	11
104	5	3	5	5	2	20	2	2	2	3	2	11	2	1	2	1	5	11
105	4	4	4	4	1	17	3	2	2	3	2	12	2	1	2	1	5	11
106	5	5	4	4	1	19	1	3	1	3	2	10	2	1	2	1	5	11
107	4	4	4	4	1	17	1	1	2	1	2	7	1	1	2	3	5	12
108	4	5	5	4	2	20	1	1	4	2	2	10	1	1	1	1	5	9
109	5	4	5	4	1	19	1	1	1	2	3	8	2	2	1	2	4	11
110	4	5	4	3	2	18	1	2	2	2	1	8	1	1	1	1	4	12

111	4	5	3	5	1	18	1	1	2	1	3	8	1	2	2	4	3	12
112	4	5	5	4	5	23	3	1	1	1	2	8	1	3	4	4	4	16
113	5	4	5	4	3	21	2	1	1	1	3	8	2	4	5	3	4	18
114	5	3	4	4	4	20	2	1	1	1	2	7	5	3	4	3	4	19
115	4	4	3	4	2	17	2	1	1	1	1	6	2	1	2	1	5	11
116	5	3	5	5	2	20	2	2	1	1	2	8	2	1	2	1	5	11
117	4	4	5	5	1	19	1	3	2	2	2	10	2	1	2	1	5	11
118	5	4	5	5	1	20	1	1	2	1	3	8	2	1	2	1	5	11
119	4	5	4	5	1	19	3	2	2	2	1	10	1	1	2	3	5	12
120	5	3	4	4	2	18	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	9
121	5	3	4	4	1	17	1	1	1	2	1	6	2	2	1	2	4	8
122	4	4	5	5	1	19	1	1	1	2	1	6	1	1	1	1	4	10
123	5	5	4	4	2	20	1	1	1	3	2	8	5	1	5	4	3	18
124	5	5	4	4	1	19	2	2	2	2	1	9	1	2	4	4	4	15
125	4	5	4	4	2	19	1	1	1	1	1	5	4	1	5	3	4	17
126	5	5	4	4	2	20	3	3	2	1	4	13	5	3	4	3	4	19
127	4	5	4	4	2	19	2	4	5	1	5	17	2	3	3	3	5	16
128	5	5	4	4	2	20	4	3	2	5	3	17	1	1	2	3	5	12
129	5	5	4	4	2	20	3	4	4	1	5	17	1	1	1	1	5	9
130	4	4	4	4	2	18	4	3	2	1	5	15	2	2	1	2	4	5
131	4	5	5	4	1	19	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	13
132	5	4	4	4	2	19	3	3	2	1	4	13	5	1	5	4	3	18
133	5	3	5	4	1	18	2	4	5	1	5	17	1	2	4	4	4	15
134	4	4	4	3	2	17	4	3	2	5	3	17	4	1	5	3	4	17
135	5	5	5	3	4	22	3	4	4	1	5	17	1	1	2	3	5	12
136	5	4	5	4	1	19	4	3	2	1	5	15	1	1	1	1	5	9
137	4	3	4	4	4	19	3	4	4	1	4	16	2	2	1	2	4	13
138	4	5	5	4	2	20	4	3	2	1	5	15	1	1	1	1	4	17
139	4	4	4	4	2	18	2	3	4	1	4	14	5	1	5	4	3	18

140	4	5	4	5	1	19	3	3	2	1	5	14	1	2	4	4	4	15
141	4	5	4	4	1	18	4	3	2	1	4	14	4	1	5	3	4	17
142	5	5	5	4	1	20	2	4	4	2	4	16	5	1	5	4	3	18
143	4	4	3	4	2	17	4	5	4	3	4	20	1	2	4	4	4	15
144	5	3	5	5	2	20	4	3	2	1	4	14	4	1	5	3	4	17
145	4	4	5	5	1	19	4	4	5	3	4	20	1	1	2	3	5	12
146	5	4	5	5	1	20	3	3	4	1	5	16	1	1	1	1	5	9
147	4	5	4	5	1	19	4	5	5	3	5	22	2	2	1	2	4	16
148	5	3	4	4	2	18	3	4	4	1	3	15	1	1	1	4	5	12
149	5	3	4	4	1	17	4	4	5	3	4	20	5	2	5	4	3	19
150	4	4	5	5	1	19	4	4	2	1	4	15	5	3	4	4	4	20
151	5	5	4	4	2	20	3	4	2	1	4	14	4	4	5	3	4	20
152	5	5	4	4	1	19	4	4	4	1	4	17	5	5	4	3	4	21

ANEXO H: ACTUAL PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO DE ANTECEDENTES JUDICIALES Y PENALES DEL FUERO



FUERO
MILITAR
POLICIAL

Trámite de Certificado de Antecedentes Penales y Judiciales del FMP



Pago en la ventanilla del Banco de la Nación por derecho de tramitación o en la Plataforma **Págalo.pe** / Código: 05363 / Monto: S/. 41.30



Presentar voucher original del pago realizado.



Personal militar/policial en actividad y retiro, presentar DNI y CIP (Carnet de identidad).



Licenciados: presentar DNI - Libreta Militar y/o constancia de servicio militar.



Todo el personal civil deberá presentar su DNI.



Personal militar/policial en situación de disponibilidad /retiro presentar: **Resolución de situación**



El personal militar que no cumple el tiempo de servicio deberá adjuntar la Resolución de su situación.

¿Dónde está ubicado?



Av. Arequipa 324
Cercado de Lima

¿Cuál es el horario de atención?



De Lunes a viernes:
8:00 a.m. a 2:00 p.m.



En caso no puedas apersonarte

- Copia del DNI y/o carnet/libreta militar del solicitante y carta poder simple original.
- Copia del DNI de la persona que realiza el trámite.
- **Voucher original del pago del Banco de la Nación.**
- Foto a color tamaño pasaporte con fondo blanco.



www.gob.pe/fmp

(+511) 614-4747

ANEXO I: EVIDENCIA DE LARGAS FILAS EN EL PROCESO





ANEXO J: EVIDENCIA QUE EL FUERO MILITAR POLICIAL DEBE ABRIR FINES DE SEMANA Y FERIADOS A FIN DE TRATAR DE MITIGAR LAS LARGAS COLAS PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO



COMUNICADO

FUERO MILITAR POLICIAL ATENDERÁ FERIADO Y FIN DE SEMANA PARA TRÁMITE DE CERTIFICADO DE ANTECEDENTES

Ante el incremento de vacantes se multiplica la cantidad de postulantes al proceso de admisión a las Escuelas de Educación Superior Técnico Profesional Policial 2023

El Fiero Militar Policial atenderá los días miércoles 01 (feriado), jueves 02, viernes 03, sábado 04 y domingo 05 de noviembre, en el horario especial de 08:00 a 20:00 horas, para realizar el trámite de expedición de certificados de antecedentes judiciales y/o penales.

Asimismo, se han habilitado módulos adicionales de atención, que permitirán agilizar el trámite y atender a mil personas diariamente.

Se hace de conocimiento, que el pago del certificado se puede realizar digitalmente mediante la plataforma pagalo.pe y que por temas de seguridad y validación de datos, toda gestión es personal, debiendo presentar el documento de identidad (DNI) y voucher de pago, ambos en original y copia.

El certificado de antecedentes del FMP, acredita que el postulante a las escuelas de formación, no tiene antecedentes de algún delito de función tipificado en el Código Penal Militar Policial (DL 1094), lo cual constituye un filtro importante para su incorporación a las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú.

Lima, 31 de octubre de 2023
Dirección de Relaciones Públicas e Imagen Institucional

ANEXO K: REVISIÓN FINAL PROGRAMA TURNITIN