



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**DISEÑO DE UN MODELO DE SERVICIO PARA REDUCIR EL TIEMPO DE
ATENCIÓN EN EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN DE POSTULANTES AL EJÉRCITO
DEL PERÚ**

**Línea de investigación:
Ingeniería de software, simulación y desarrollo de TICs**

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ingeniería
de Sistemas con Mención en Gestión de Tecnologías de la Información

Autor (a):

Gamarra Pisfil, Carlos Lorenzo

Asesor (a):

Marín Machuca Olegario
(ORCID: 0000-0002-0515-5875)

Jurado:

Díaz Dumont, Jorge Rafael
Jurado Falconi, Eulalia
Romero Carrión Violeta, Leonor

Lima - Perú

2021

Referencia:

Gamarra Pisfil, C. (2021). Diseño de un modelo de servicio para reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV.

<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5241>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

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 generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

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



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

DISEÑO DE UN MODELO DE SERVICIO PARA REDUCIR EL TIEMPO DE ATENCIÓN
EN EL PROCESO DE INSCRIPCIÓN DE POSTULANTES AL EJÉRCITO DEL PERÚ

Línea de Investigación:

Ingeniería de software, simulación y desarrollo de TICs

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ingeniería
de Sistemas con Mención en Gestión de Tecnologías de la Información

Autor:

Gamarra Pisfil, Carlos Lorenzo

Asesor:

Marín Machuca, Olegario

Jurado:

Díaz Dumont, Jorge Rafael

Jurado Falconi, Eulalia

Romero Carrión Violeta, Leonor

Lima – Perú

2021

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación lo dedico muy especialmente a mis padres Félix Gamarra Farro y Luisa Pisfil Velásquez, un reconocimiento especial por haberme inculcado valores, humildad, honestidad y lucha constante. Ahora mis padres me iluminan desde el cielo, gracias padres por acompañarme en este camino competitivo y difícil, pero alcanzable y a mi esposa e hijas por su comprensión y apoyo constante, durante el desarrollo de este importante proyecto.

Carlos Lorenzo Gamarra Pisfil

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi esposa Ruth San Miguel Aguirre, a mis hijas Giselle Gamarra San Miguel y Yamila Gamarra San Miguel por brindarme su motivación y apoyo constante, en mi desarrollo profesional.

Mi agradecimiento a las personas que estuvieron involucradas de una manera u otra forma en este trabajo de investigación, a mis asesores quienes fueron involucrándome de manera constante en la legibilidad de este trabajo de investigación.

De igual manera hago extensivo mi gratitud a la Escuela Universitaria de Posgrado de la UNFV, por hacer de mí sueño una realidad. Agradecer, además, a los Catedráticos de esta casa de estudio, quienes supieron compartir sus conocimientos con mi persona.

Carlos Lorenzo Gamarra Pisfil

Índice

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice.....	iv
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras.....	ix
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. Introducción	1
1.1. Planteamiento del Problema.....	5
1.2. Descripción del problema	7
1.3. Formulación del problema	12
1.3.1. Problema General.....	12
1.3.2. Problemas Específicos	12
1.4. Antecedentes	13
1.5. Justificación de la investigación.....	17
1.6. Limitaciones de la investigación	18
1.7. Objetivos de la investigación	19
1.7.1. Objetivo General	19
1.7.2. Objetivos Específicos.....	19
1.8. Hipótesis.....	19
1.8.1. Hipótesis General	19

1.8.2. Hipótesis Especificas	19
II. Marco Teórico.....	20
2.1. Marco conceptual	20
2.1.1. Diseño del modelo de servicio	20
Definición	20
2.1.2. Reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción	24
Definición	24
2.1.3. Nivel de satisfacción del cliente.....	25
III. Método	28
3.1. Tipo de investigación	28
3.2. Población y muestra	29
Población.....	29
Muestra	29
3.3. Operacionalización de variables	31
3.3.1. Definición de variables e indicadores	32
Instrumentos de recolección de datos	35
3.4. Procedimientos	36
3.5. Análisis de datos	36
IV. Resultados.....	37
4.1. Análisis e Interpretación de los datos.....	37
4.2. Diseño del modelo de servicio propuesto	49
4.2.1. Descripción de las Oficinas de Registro Militar	49
4.2.2. Misión	50

4.2.3. Función.....	50
4.2.4. Inscripción en las Oficinas de Registro Militar.....	51
4.2.5. Problema	51
4.2.6. Requisitos para realizar la Inscripción Militar	52
4.2.7. Diagrama del Proceso de Inscripción Militar.....	52
4.2.8. Constancia de Inscripción Militar (CIM).....	55
4.2.9. Libreta de Servicio Militar	56
4.2.10. Arquitectura del Sistema	57
4.2.11. Proceso de Inscripción Militar Propuesto	59
4.2.12. Prototipo del Sistema	62
4.2.13. Prototipos del Modelo de Constancia de Inscripción Digital	67
4.2.14. Prototipo del Modelo de Libreta Militar Digital	67
4.2.15. Prototipo del Modelo de Constancia de Servicio Militar Digital.....	68
V. Discusión de resultados.....	70
5.1. Existencia e importancia del diseño de un modelo de servicio.....	70
5.2. Beneficios del Diseño del modelo de servicio propuesto	71
VI. Conclusiones	72
VII. Recomendaciones.....	73
VIII. Referencias Bibliográficas	74
IX. Anexos	77
Anexo A. Matriz de consistencia:.....	78
Anexo B. Ficha de instrumentos:.....	79

Anexo C. Cuestionario:.....	80
Anexo D. Fichas de validación:	81
Anexo E. Definición de términos básicos:.....	87

Índice de Tablas

Tabla 1.	<i>Cuadro de Baremo para la Inscripción Militar</i>	37
Tabla 2.	Análisis de Frecuencias para la Inscripción Militar	38
Tabla 3.	<i>Cuadro de Baremo para el prototipo de Proceso de Inscripción</i>	39
Tabla 4.	Análisis de Frecuencias para el prototipo de Proceso de Inscripción.....	40
Tabla 5.	Cuadro de Baremo para el Tiempo en el Proceso de Inscripción.....	41
Tabla 6.	Análisis de Frecuencias para el tiempo en el Proceso de Inscripción	42
Tabla 7.	Cuadro de Baremo Acceso al Sistema.....	44
Tabla 8.	Análisis de Frecuencias del Acceso al Sistema	44
Tabla 9.	Resumen del Procesamiento de Casos del Modelo de Servicio	47
Tabla 10.	Estadísticos de Fiabilidad del Modelo de Servicio	47
Tabla 11.	Resumen del Procesamiento de Casos del Tiempo de Atención	48
Tabla 12.	Estadísticos de Fiabilidad del Tiempo de atención	48

Índice de Figuras

Figura 1	38
Gráfico de la Encuesta de Resultados	38
Figura 2	40
Gráfico de la Encuesta de Resultados	40
Figura 3	43
Gráfico de la Encuesta de Resultados	43
Figura 4	45
Gráfico de la Encuesta de Resultados	45
Figura 5	54
Diagrama Actual del Proceso de Inscripción Militar	54
Figura 6	55
Actual Constancia de Inscripción Militar (frente)	55
Figura 7	56
Actual Constancia de Inscripción Militar (reverso)	56
Figura 8	57
Actual Libreta Militar (frente)	57
Figura 9	57
Actual Constancia de Libreta Militar (reverso)	57
Figura 10	59
Arquitectura del Sistema	59
Figura 11	61
Diagrama Propuesto del Proceso de Inscripción	61

Figura 12	62
Página web del Ejército	62
Figura 13	63
Propuesta de Acceso a la Plataforma Web	63
Figura 14	64
Propuesta de Modulo de Registro Militar	64
Figura 15	64
Propuesta de verificación de datos con la RENIEC.....	64
Figura 16	65
Propuesta de verificación de datos.....	65
Figura 17	66
Constancia de Inscripción Militar.....	66
Figura 18	66
Hoja de Inscripción Actual	66
Figura 19	67
Modelo de Diseño de Constancia de Inscripción Militar Propuesto.....	67
Figura 20	68
Modelo de Diseño de Libreta Militar Propuesto.....	68
Figura 21	69
Modelo de Diseño de Constancia de Servicio Militar Propuesto	69

Resumen

El objetivo principal de la investigación fue diseñar un modelo de servicio para reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú; en el análisis de la situación se identificaron varios problemas como la insatisfacción de los jóvenes en edad militar por el servicio que brindaban las oficinas de registro militar, como la demora en la entregar sus constancias de inscripción militar, demora en los tramites que realizaban para obtener un duplicado de libreta, demora en la solución a sus reclamos presentados, así mismo la demora en entregar información a las instituciones de las Fuerzas Armadas y Policiales, lo cual conlleva a determinar el problema principal para brindar mejor servicio a la ciudadanía, reduciendo los tiempos de espera en entregar sus constancias de inscripción militar, por ello el diseño ha permitido la reducción del tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú, así mismo el tiempo en la entrega de las constancias de inscripción a los jóvenes en edad militar ha reducido, incentivando su inscripción en las oficinas de registro militar.

Palabras Clave: Registro militar, constancia de inscripción militar, servicio militar, inscripción militar, Oficinas de Registro.

Abstract

The main objective of the investigation was to design a service model to reduce the attention time in the process of registering applicants to the Peruvian Army; in the analysis of the situation, several problems were identified, such as the dissatisfaction of young people of military age for the service provided by the military registry offices, such as the delay in delivering their military registration records, delays in the procedures they performed to obtain a duplicate booklet, delays in the solution to their claims presented, as well as the delay in delivering information to the institutions of the Armed Forces and Police, which leads to determine the main problem to provide better service to citizens, reducing time waiting to deliver their military registration certificates, so the design has allowed the reduction of the attention time in the process of registration of applicants to the Peruvian Army, as well as the time in the delivery of the registration certificates to young people in military age has reduced, encouraging their registration in military registration offices.

Keywords: Military registration, proof of military registration, military service, military registration, Registry Offices.

I. Introducción

En la actualidad los sistemas de información han obtenido gran importancia dentro de la administración y operatividad en las instituciones, sobre todo porque han permitido el desarrollo y la reducción de tiempo de atención en los procesos, así mismo a través de los sistemas de información se han organizado y controlado de una manera más eficaz las actividades que se designa a cada uno de los jefes de las oficinas de registro Militar.

Sin embargo, la necesidad de tener información actualizada en tiempo real y contar con la información para otras entidades del estado, haciendo el uso de las redes para compartir esta información y evitar el consumo de papel, integrándonos en el proyecto ejecutado por el gobierno peruano Cero papeles en las entidades del estado, han creado nuevos procesos y mejorando la calidad de los servicios que brindan a los ciudadanos para realizar su inscripción en las oficinas de registro militar.

En la actualidad existen tres Instituciones Armadas las cuales tiene como objetivo principal tener la mayor captación de jóvenes en edad militar para realizar el servicio militar en el activo y ser empadronados en los sistemas de movilización en caso de las situaciones de emergencia, por lo tanto buscan la forma como captar la mayor cantidad de jóvenes en edad militar, por ello se han implementado sistemas tecnológicos dentro de sus organizaciones para reemplazar y ayudar a procesos obsoletos, las cuales emplean demasiados recursos y tiempos elevados, por lo tanto se observa claramente que el principal problema está en la atención a los postulantes para la inscripción en las oficinas de registro militar, lo cual está ocasionando demoras en la entrega de constancias y/o servicios que brindan, de los cuales requiere un estudio para darle solución a dicho problema, el proceso mencionado deben ser analizado y estudiado para

mejorar los tiempos de respuestas, por este motivo la institución debe estar preparada para afrontar retos continuos en la actualización de las tecnologías.

En la presente investigación tuvo como objetivo principal diseñar un modelo de servicio para reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú y por ende el intercambio de información de cada una de las oficinas de registro militar que conforman el registro militar a nivel Nacional, bajo el uso de técnicas de ingeniería de software y estándares de software libre.

Para el estudio de la investigación se realizaron encuestas y la observación visual, así mismo se realizaron seguimiento de los procesos donde se encuentra el problema para detectar las causas que lo ocasionan, de igual manera las actividades que realiza el personal siendo estas repetitivas la cual hace que la gestión demore más tiempo de lo esperado, y al igual que cualquier otra disciplina se aplica un enfoque genérico que incorpora estrategias tácticas y métodos especializados para el desarrollo, función y evaluación de los sistemas, para la aplicación del diseño de un modelo de servicio. La investigación fue de nivel correlacional, del tipo aplicada, el cual buscó proponer un cambio, basado en los requerimientos reales por las oficinas de registro como objeto de estudio, con la finalidad de comprender la problemática presentada, y así determinar una propuesta de solución correspondiente, representado en este caso un diseño de un modelo de servicio para reducir el tiempo en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú.

En tal sentido, el diseño de un modelo de servicio para reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú, es un modelo del cual el postulante se puede inscribir en línea y obtener su constancia de manera digital a través de su correo, este

diseño del modelo de servicio logrará la integración de gran cantidad de información que se obtiene en las inscripciones, como resultado de estas actividades de los procesos de inscripción de la oficina de registro militar, así como el manejo de los indicadores de gestión llevados a cabo dentro de la alta Dirección para la toma de decisiones. A continuación, se muestra la manera en que está estructurado el trabajo.

En el Capítulo I, se define de manera general algunos problemas que han hecho que se realice esta investigación para reducir el tiempo en el proceso de inscripción de los postulantes en las oficinas de registro militar, el problema de la investigación el cual se redacta una breve descripción de la realidad problemática de la institución, planteamiento del problema, Descripción del problema, Formulación del problema, así mismo seleccionamos el objetivo general y objetivos específicos, se describe la justificación, planteamos una hipótesis para la investigación, las técnicas para la recolección de información, limitaciones o alcance del proyecto.

En el Capítulo II, está referido al sustento teórico de la investigación, el cual contiene el marco conceptual de la investigación de acuerdo al estudio realizado.

En el Capítulo III, se ha presentado el método, el cual es referida a toda la investigación científica, el cual precisamos el tipo de investigación que se va a realizar, así mismo se selecciona la muestra de la población para el estudio, contiene los instrumentos y procedimientos para la investigación y finalmente se analiza los datos obtenidos de la investigación.

En el Capítulo IV, se ha demostrado los resultados de la investigación, el cual respalda la hipótesis formulada, así mismo el análisis y la interpretación de los resultados obtenidos durante cada una de las fases de la metodología correspondiente al trabajo, se define los análisis y contrastación de la hipótesis en el cual se encuentra enmarcada la investigación obtenida a raíz de la población y muestra tomada para la presente investigación, para lo cual se hace referencia, además, a la implementación de la nueva tecnologías, técnicas e instrumentos de recolección de datos, el análisis de datos y por último el diseño, donde se muestra una descripción detallada de la metodología para el desarrollo de la investigación.

En el Capítulo V, se presenta la discusión de los resultados, así mismo se evalúan los resultados y se pone en discusión estos resultados para observar los diferentes tipos de análisis para obtener el más óptimo y reemplazo en el proceso de inscripción.

Finalmente, se presenta las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación, donde se definen las pautas para el aseguramiento del modelo propuesto como una contribución obtenida al realizar la investigación, así mismo se tiene una relación de la referencia bibliográfica de la cual ha sido consultada para la realización de la presente investigación, anexos y apéndices donde se muestra los documentos y cuadros para mejor entendimiento del trabajo y finalmente se cuenta con un glosario de términos del mismo.

1.1. Planteamiento del Problema

Actualmente en la ley del Servicio Militar N° 29248, en su artículo 23° está estipulado que todo peruano al cumplir los diecisiete (17) años de edad, debe realizar su inscripción militar obligatoria en las Oficinas de Registro Militar más cercana a su domicilio, actualmente el ciudadano no se apersona a realizar dicha inscripción, por el tiempo que tarda en realizar su trámite en las oficinas de registro militar las cuales tienen problemas que limitan su adecuada gestión a Nivel Nacional.

Así mismo, hoy en día el proceso en la inscripción militar requiere continuos cambios de acuerdo a los avances tecnológicos para poder cubrir las necesidades del ciudadano así poder lograr exitosamente el objetivo y obtener mayor número de inscripciones de los jóvenes en edad militar, para ello es necesario realizar cambios en los procesos y actividades que se deben seguir para llegar al objetivo y tener un mejor servicio al ciudadano.

En la actualidad en el Ejército del Perú los procesos son muy complejos, los cuales hacen que las gestiones sean extensas, por lo tanto, para obtener un servicio de calidad, el proceso que se realiza es demasiado tedioso, por ello la demora para obtener el producto para el ciudadano o se debe esperar por varios días para obtener sus productos y pueda realizar sus trámites en otras entidades del estado a Nivel Nacional.

Los servicios que se brinda a la ciudadanía a través de las Oficinas de Registro Militar es la inscripción Militar, la emisión de constancias de inscripción, Libreta Militar, Duplicados de los documentos de Servicio Militar, como también la verificación de la información requerida por las entidades del estado como de las empresas privadas para la

captación de personal licenciado de las Fuerzas Armadas para integrarlos en sus empresas. Así mismo cabe mencionar que los productos ofrecidos a los ciudadanos son documentos obtenidos de manera física, para lo cual la gestión demora varios días para ser entregado al ciudadano, por diversos factores que afectan al proceso desde su inscripción del joven en edad militar al cumplir su mayoría de edad.

La calidad en el servicio a los clientes se ha convertido en uno de los primeros factores importantes en las empresas del mundo por ello el objetivo principal de estas empresas es reducir el tiempo de atención a los clientes satisfaciendo sus necesidades y cerciorándose que todo el proceso en la organización contribuya al lograr el buen servicio al ciudadano.

En consecuencia, ante la importancia de una gestión eficiente para los requerimientos de los clientes en la institución en el proceso de inscripción militar, es necesario reducir los tiempos de atención a los ciudadanos, brindar un servicio de calidad, tener información confiable y actualizada en tiempo real para las instituciones estatales como privadas, por esta situación que se instituye la necesidad de realizar la investigación que recolecte y analice las percepciones y expectativas de los ciudadanos para la toma de decisiones y el diseño de estrategias que originen la mejora en la prestación del servicio reduciendo los tiempos en la atención a los postulantes para realizar su inscripción en las oficinas de Registro Militar a Nivel Nacional.

1.2. Descripción del problema

En la actualidad a nivel mundial para realizar la Inscripción de los jóvenes en edad Militar entre los 17 y 18 años de edad se deben acercar personalmente a las Oficinas de Registro Militar para realizar su trámite de inscripción, lo cual les permite desarrollarse en una actividad militar dentro de las instituciones castrenses, el servicio militar en algunos países es obligatorio y para otros se desarrolla Voluntariamente. Por lo tanto, el Servicio que se brinda a su nación puede ser remunerada como también no en todos países sucede esto, porque en algunos países es su derecho de servir a su nación.

En muchos países se viene realizando estudios para la implementación de sistemas que van de acuerdo a los avances tecnológicos que ayuden a reducir los costos en materiales y la utilización de menos útiles de escritorio para la impresión de las constancias de inscripción militar, así mismo la inscripción lo pueden realizar en línea porque ya se está integrando con los diferentes sistemas en una sola base de datos de las Fuerzas Armadas lo que les permite tener una conexión directa desde cualquier punto del país para realizar sus consultas e inter operar entre ellas.

Con la aparición de la tecnología en el mundo se han ido implementando soluciones óptimas para tener la información rápida sin colas o tramites largos, por ello en el mundo se ha sistematizado los procesos y hoy en día la mayoría de empresas como del estado, no son ajenos a esta innovación tecnológica, en tal sentido se está poniendo énfasis a los adelantos tecnológicos y tener la información en los diferentes aparatos tecnológicos que permitan visualizar lo requerido.

A nivel mundial se está sistematizando los procesos de inscripción militar a los jóvenes en las oficinas de registro militar, que cuando tramitan su documento de identidad personal automáticamente se refleja en todos sus sistemas que se encuentran enlazados.

En Colombia existe un sistema el cual a través de procedimientos adecuados han enlazado su sistema de inscripción militar con el sistema de inscripción para obtener su documento personal y las gestiones se realizan en línea, sin tener la necesidad que el ciudadano se presente a las oficinas a realizar algún trámite, por lo tanto desde cualquier punto donde se encuentre el ciudadano puede realizar su gestión y obtener su constancia de inscripción de manera digital y poderlo visualizar en todo su país, así mismo este sistema se encuentra integrado con las principales empresas de su país para obtener información de los ciudadanos que han prestado servicio militar a su nación y obtener puntaje adicional a su postulación a los puestos de trabajo de su organización, de igual modo las instituciones castrenses de su país.

En el Perú para realizar el Servicio Militar en la actualidad es Voluntario (el 28 de Junio del 2008 se publicó en el diario el peruano la Ley N° 29248 “Ley del Servicio Militar” y el 01 de Enero del 2009 entro en vigencia dicha ley), donde la inscripción militar aún sigue siendo obligatoria, en este sentido todo joven a partir de los 17 años hasta un día antes de cumplir los 18 años tiene la obligación de inscribirse en las Oficinas de Registro Militar a Nivel Nacional de acuerdo a lo estipulado en la Ley del Servicio Militar y su reglamentación, para ello existen procedimientos que se deben seguir y requisitos que se requieren para realizar la inscripción en cualquier oficina de las de registro militar de las Fuerzas armadas a nivel nacional.

Así mismo existen diferentes Oficinas de Registro Militar (ORM) de las Fuerzas Armadas en todo el territorio Nacional, al cual todo joven debe apersonarse a realizar su inscripción a estas oficinas, una vez realizada su inscripción se debe imprimir una constancia de inscripción militar para ser entregado al ciudadano como documento que sustenta su inscripción, este documento es válido para todo trámite que efectúe o lo requiera el ciudadano.

Este documento de la constancia de inscripción militar (CIM), es solicitado por las Instituciones Armadas a Nivel Nacional, a todos los varones y mujeres que desean realizar su servicio militar voluntario, de igual manera a los postulantes a las diferentes escuelas de formación de las Fuerzas Armadas y Policiales, empresas de seguridad, empresas industriales, municipalidades, entre otros.

En el Ejército del Perú la inscripción la realiza todos los jóvenes en edad militar que han cumplido los 17 años de edad hasta un (01) día antes de cumplir los 18 años de edad, para realizar esta inscripción se deben apersonarse a las Oficinas de Registro Militar a Nivel Nacional y realizar su inscripción en forma obligatoria, luego que realiza su trámite de inscripción militar y al finalizar se le otorga por primera vez su constancia de inscripción militar (CIM) de forma gratuita, esta inscripción actualmente se realiza de forma manual en las hojas de registro, este tipo de inscripción es perjudicial para las oficinas de registro porque con el tiempo, el ciudadano se puede ir a residir a otra ciudad y por necesidad de obtener un duplicado de la constancia de inscripción se registra nuevamente en la hoja de registro de otra oficina de registro militar, lo cual ocasionaría una doble inscripción sin el conocimiento de los jefes de las oficinas de registro militar, este trámite de doble inscripción lo realiza el ciudadano por necesidad del duplicado de la constancia y por no

realizar el trámite correspondiente para ser enviado sus documentos a la ciudad de origen donde realizo su inscripción porque este trámite se demoraría en enviar y espera la respuesta de la otra oficina para recién entregar su duplicado de constancia de inscripción, en caso contrario podría realizar nuevamente su inscripción pero tendría que pagar una multa como omiso a la inscripción y se le entregaría.

Con este procedimiento mencionado anteriormente, los jóvenes en edad militar muchas veces no llegan a inscribirse por la pérdida de tiempo que le ocasionan y son citados para otros días a realizar su trámite, en otros caso porque la oficina de registro militar no cuenta con material para entregar la constancia de inscripción, entonces los jóvenes nuevamente tienen que regresar otro día a recoger su constancia, en algunos caso estos jóvenes optan por no regresar a recoger dichos documentos, y no realizan su inscripción en estas oficinas, por lo tanto ocasiona perdida de jóvenes para la institución porque deciden ir a otra oficinas de las instituciones armadas a realizar su inscripción en casos excepcionales ya no realizan su trámite en la oficinas de registro quedando omiso a la inscripción.

De igual manera al momento de inscribirlo los jefes de las oficinas de registro militar cometen errores en la digitación de los datos del ciudadano, ni tampoco se tiene acceso a verificar la información a la RENIEC, ni se tiene conocimiento de los antecedentes penales del ciudadano, por lo tanto se ingresa datos errados en las hojas de registro lo cual ocasiona problemas al momento de sistematizar la información, así mismo al ciudadano se le solicita fotos para su hoja de registro para lo cual debe tomarse foto en el exterior o traerlo consigo ocasionándole problemas al ciudadano cuando van a realizar su trámite.

Una vez registrado el ciudadano recibe una constancias de inscripción militar, este debe ser presentado al momento de realizar su cambio del DNI amarillo por el DNI azul, de igual manera es solicitado cuando voluntariamente va a realizar su servicio militar voluntario en cualquier guarnición a nivel nacional, también cuando postulan a las diferentes Instituciones Armadas y Policiales a Nivel Nacional, en algunas empresas de seguridad, municipalidades, entre otros, si los ciudadanos no cuentan con este documento porque lo han perdido o deteriorado, deben de realizar su trámite para obtener un duplicado de su constancia, para esto se debe acercar a cualquier Oficinas de Registro Militar cercano a su localidad, el tiempo de entrega del duplicado va a depender de sitio donde se realice la gestión, para solicitar un duplicado de su constancia de inscripción en su localidad tiene un tiempo aproximado de 15 días y más de 15 días en el caso que sea del interior del país, así mismo se debe tener en cuenta que para realizar cualquier gestión, esta debe ser personalmente acercándose a las oficinas de Registro para realizar el trámite y obtener el duplicado de su documento, por lo tanto a veces demora más tiempo porque no existe material para la elaboración de la constancia y ser entregado a los ciudadanos, así mismo para la elaboración de este documento se asumen gastos en la imprenta, para la impresión de los formatos de constancia de inscripción militar, sellos, papeles, micas, gastos para enmicar las constancias, útiles de escritorio, entre otros.

De igual manera las Instituciones Armadas y Policiales remiten información a la oficina central de registro militar sobre los postulantes a las diferentes escuelas de las Fuerzas Armadas y policiales para solicitar información de los jóvenes y constatar la información que dichos postulantes que hayan realizado la inscripción correspondiente en cualquier

Oficinas de Registro Militar, constatando su veracidad de la información obtenida por los postulantes.

Es importante mencionar que la inscripción de los peruanos en edad militar es obligatoria, de acuerdo a la Ley N° 29248 “Ley del Servicio Militar” en su Cap. II art. 23 donde dice que el peruano al cumplir los diecisiete (17) años de edad se inscribe obligatoriamente en el Registro Militar. Dicha inscripción podrá realizarla en las Oficinas de Inscripción del Registro Militar a nivel nacional.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿De qué manera el diseño de un modelo de servicio, reduciría el tiempo de atención en el proceso de inscripción de Postulantes al Ejército del Perú?

1.3.2. Problemas Específicos

¿De qué manera incidirá el tiempo de atención en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú?

¿De qué manera el diseño de un modelo de servicio, minora el número de reclamos en la Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú?

1.4. Antecedentes

Se han encontrado los siguientes antecedentes:

Según Hilario (2018), en su trabajo de investigación Diseño de un modelo de entorno de aula virtual y aprendizaje para optimizar el sistema de control interno en el ministerio público, hace conocer como un modelo de aprendizaje en un entorno virtual es muy importante para optimizar los procesos de capacitación del sistema de control interno en el ministerio público a Nivel Nacional específicamente en el área de capacitación, así mismo apoya en el aprendizaje de sus colaboradores del ministerio público, de igual manera se puede compartir material digital en línea que ayudan a la asimilación de los contenidos ofrecidos por cada curso ayudando que el participante asimile mejor sus competencias, de igual manera puede realizar las consultas en tiempo real con sus tutores y tengan un fácil entendimiento, ayuda a los colaboradores que tengan un ambiente amigable de estudio y puedan distribuir su tiempo de estudio.

En este modelo el autor hacer conocer la importancia que tiene la tecnología en permitir optimizar los procesos en las diferentes áreas de las empresas o instituciones educativas, con este diseño de modelo de un entorno de aula virtual se está reduciendo el tiempo y optimizando los recursos, como también apoyando al medio ambiente disminuyendo el uso constante del papel.

Por su lado Salinas (2016), En su tesis Herramienta de Marketing digital como estrategia de adaptación frente a las nuevas perturbaciones del mercado de la Mypes en Vila el salvador, donde se puede evidenciar la importancia que se le atribuye a la innovación tecnológica, que aparentemente para las Mypes es un aspecto clave para el

éxito, así mismo todas las empresas Mypes deben ir innovando de acuerdo a los avances tecnológicos con las nuevas herramientas digitales de marketing disponibles en el mercado para ir cambiando de acuerdo a estos avances tecnológico tomando riesgos al cambio o van quedando obsoleto.

Jiménez (2018), en su estudio sobre la gestión de los servicios de identidad y su impacto en el Gobierno Digital del Perú, tiene como objetivo realizar un estudio de la gestión de los servicios de identidad y el impacto que tiene con el Gobierno digital en la cual considera los servicios de identidad digital, nos da a conocer la importancia de tener los certificados digitales y las firmas digitales para realizar operaciones con las organizaciones del estado y privadas, así mismo nos muestra la importancia de disponer de un documento de identidad de manera digital para la identificación de todo el personal por todas las instituciones del estado, de la misma manera nos da a conocer la integración con las políticas del estado principalmente en los esquemas de cero papeles y la fortaleza de tener un servicio que se encuentre disponible incluso en las zonas más alejadas del país.

En su investigación el autor nos da a conocer como los servicios de identidad influyen directamente en el Gobierno digital lo cual facilita al ciudadano disponer de su identidad digital en todo el país.

Esta investigación concluye con la importancia que tiene la plataforma de gestión de identidades con diversas modalidades con la interoperabilidad en una sociedad digital en todo el país, la cual facilitara la integración de todos los sistemas tanto de las empresas públicas como la privada de tal forma que puedan disponer de la información en forma oportuna. Así mismo considera como importante el proceso de integración del estado para

gestionar todas plataformas y arquitecturas que gestione el Gobierno Digital a nivel nacional, y no permite contar con los servicios de manera oportuna y mejor atención de sus ciudadanos.

Por su parte Mesa (2014), realiza el estudio del impacto de las principales Tecnologías de la información y su impacto en la aplicación en los organismos del estado, la aplicación de esta tecnología busca una interoperabilidad entre todas las empresas del estado compartiendo la información en tiempo real, por tal motivo se han creado mecanismos necesarios de coordinación para la implementación de políticas de interoperabilidad en el estado como también mecanismos para comprender esta política de interoperabilidad del estado como un tema político institucional y nacional como impacto general en todas las instituciones del estado.

Asimismo, Hernán (2011), en su tesis de investigación sobre la identificación de barreras para la implementación de interoperabilidad organizacional en los organismos de administración pública, tiene como objetivo mejorar las relaciones entre la administración pública y las empresas privadas.

El autor enseña la importancia de la interoperabilidad entre las empresas para el desarrollo de cada una de ellas y del país, lo cual es necesario compartir información y hacer de conocimiento al público para su acceso desde cualquier punto del Perú, así mismo el autor identifica las principales barreras que existen en la implementación de la interoperabilidad organizacional en los organismos del sector público.

El autor da a conocer la importancia de tener la información en línea para ser compartida con todas las empresas, obtener una nueva red de topología que nos ayude a

difundir la información y ser compartida hasta con la ciudadanía en todo el país, en su estudio nos dice como eliminar estas barreras burocrático que se maneja en la administración pública, para adaptarse a los nuevos procesos haciendo que estos sean eficiente y eficaz para mejorar los servicios a los ciudadanos

Samos (2013) en su estudio sobre un modelo de integración tecnológica institucional para optimizar el proceso de investigación de los delitos tecnológicos en el Perú, tiene como objetivo desarrollar un modelo para acceder a la información sobre los delitos tecnológicos a nivel nacional en forma inmediata, en este estudio el autor ha realizado estadísticas sobre las incidencias delictivas sobre los delitos informáticos y de alta tecnología para realizar esta investigación, estos delitos son cometidos a través de las tecnologías de información y comunicaciones, siendo su propósito del autor proponer un modelo para integrar los sistemas de acuerdo con las diferentes área o campos donde lo requieran para consultas la información de lo ciudadano que presenten algún delito.

Se considera que esta información debe ser compartida con la división de investigación de delitos informáticos, con el ministerio público que son quienes formulan la denuncia, las empresas proveedoras de servicios de telefonía, sistema financiero del país, estas organizaciones son las encargadas de realizar las denuncias y las investigaciones, por eso a través de este modelo que se ha presentado, van a estar interconectados y así poder dar celeridad a una investigación policial encargado de los delitos informáticos o de alta tecnología.

Todas las organizaciones involucradas en la formulación de los delitos informáticos deben tener acceso a la información de manera inmediata, para tomar el conocimiento de los ciudadanos y poder tomar una decisión como parte de la Justicia.

1.5. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica en la necesidad de reducir el tiempo en la atención a los ciudadanos en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú, porque a través de las nuevas herramientas de tecnologías de información y el uso de las redes de telecomunicaciones la ciudadanía se verá beneficiado por el servicio que se brindará, del cual tendrán acceso a la información en tiempo real, de igual manera se integrará a otras instituciones del estado, entidades públicas y privadas para compartir la información a través de los sistemas informáticos, y cumplirá con las normativas vigentes por el estado peruano para reducir el empleo del papel, por lo tanto, se integrará al proyecto puesto en marcha por el estado peruano sobre cero papel, que permitirá reducir el consumo de papel y plástico para el cuidado del medio ambiente.

Así mismo, se estaría cumpliendo con las normas de interoperabilidad que fortalecen al gobierno digital en una sociedad y con diversas empresa del estado, obteniendo acceso rápido y ahorro de tiempo en la obtención de la información, que nos ayudara a la toma de decisiones para mejorar el servicio a los jóvenes en edad militar y brindarles mejores beneficios de acuerdo a su nivel de enseñanza, asimismo, es importante porque está reduciendo el tiempo en la atención en el proceso de inscripción para una mejor gestión y la mejora de los tiempos en la atención a los ciudadanos, reduciendo los costos de operación e integrando en una base de datos única toda la información de las fuerzas armadas, para ello inicialmente se está empezando con el Ejército del Perú.

Debemos tener presente que a través de las Inscripción Militar, los Jóvenes en edad Militar son parte de la reserva para la Defensa Nacional y para los Desastres Naturales, con

estas inscripción podemos saber el número de personal que contamos por áreas en todo el país y hacer efectivo el sistema de movilización cuando se active por parte del Gobierno, que puede ser en caso de desastres naturales, para esto se organiza a los efectivos disponibles y se organiza la reserva (Disponible, Orgánica y de Apoyo) de acuerdo a la Ley del Servicio Militar y del sistema de movilización, para lo cual se realiza una capacitación inmediata de la Doctrina e Instrucción Militar.

1.6. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se presentaran durante el desarrollo de la presente investigación son las siguientes:

- La falta de información en los libros de Registro de inscripción de las Oficinas de Registro Militar.
- Los libros de Registro en muchas ocasiones no se encuentran en la Oficina de Registro o se encuentran deteriorados.
- La falta de una base de datos integral y actualizada para realizar la investigación.
- Falta de confiabilidad de la información encontrada en Internet.
- El factor tiempo, por las actividades diarias en las laborales castrenses que realiza el investigador.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de servicio para reducir el tiempo de atención en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú.

1.7.2. Objetivos Específicos.

- Minimizar el tiempo de atención en la emisión de constancias y en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú.
- Disminuir el número de reclamos en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú.

1.8. Hipótesis.

1.8.1. Hipótesis General

El Diseño de un modelo de servicio mejora el tiempo de atención en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú.

1.8.2. Hipótesis Específicas

- El diseño de un modelo de servicio, incidirá el tiempo de atención en la emisión de constancias e inscripciones de Postulantes al Ejército del Perú.
- El diseño de un modelo de servicio, minimiza el número de reclamos en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú.

II. Marco Teórico

2.1. Marco conceptual

2.1.1. *Diseño del modelo de servicio*

Definición

Abadal (2001), en su libro de sistemas y servicios de información digital, menciona que los servicios que ofrecen las empresas son múltiples lo cual buscan satisfacer las necesidades de sus clientes y para un mejor estudio de acuerdo a los productos que ofrecen se pueden agrupar según su orientación, como a continuación se indica:

1. Información. – Es una parte del servicio que consiste en ofrecer información desde una base de datos a través de una plataforma web, documentos digitales, grandes volúmenes de información en tiempo real de todos los ámbitos del conocimiento y poder acceder a ellos desde cualquier parte del mundo.
2. Comunicación. - Es la acción donde se intercambia la información entre dos o más personas para comunicarse con otros usuarios y con el centro de datos a través sistemas vía web, correo electrónico, mensajes o accediendo a tableros electrónicos que ayudan a comunicarse y obtener información desde cualquier parte del país.
3. Transacciones. – Es la posibilidad de autorizar diversos pagos o transacciones por la venta y/o compra de información que se brinda a los ciudadanos, a través de una plataforma web previamente registrándose para darle acceso al sistema, de igual manera se pueden realizar compras de productos a travez de las plataformas web las cuales son cargadas a sus cuentas bancarias de sus clientes, cabe resalta que para este

servicio podemos encontrar diversos proveedores especializados en gestión de cuentas bancarias.

4. Entretenimiento. – En esta parte trata de brindar los servicios que no tienen ninguna otra pretensión que distraer (juegos, imágenes de entretenimiento, etc.). Es una de las vertientes con más oferta por el momento en que el gran público ha empezado a ser usuario principal de los servicios.

Ministerio de Economía y Finanzas (2010) En el reglamento de la ley del impuesto a la renta, nos menciona una definición sobre el servicio; donde podemos decir que un servicio es aquel que nos brinda la empresa para obtener o brinda un bien, también podemos decir que es un servicio la información que es compartida desde la nube o de una base de datos a través de la red o plataformas web para brindar el servicio a todos los usuarios, para esto se aplican las tecnologías utilizadas por internet para brindar acceso en tiempo real y compartir la información de manera segura y confiable para con sus clientes.

Por otro lado, Esteban (2006), entiende que un servicio es satisfacer las necesidades de los clientes con los productos o servicios que brindan las empresas, así mismo nos dice que un servicio es satisfacer a la ciudadanía por la necesidad por obtener un bien u obtener información a través de las plataformas tecnológicas web, aplicaciones informáticas, desarrollo de arquitecturas de información y espacio de comunicación en las redes de información y redes telemáticas, como también almacenamiento de información.

Así mismo, podemos mencionar que existen algunas actividades y fases a seguir para la creación de un servicio de información digital:

1. Planificación. – Que viene a ser la planificación de un servicio de información digital,

que es el proceso mediante el cual las personas establecen una serie de actividades y pasos a seguir con el fin de obtener los mejores resultados para sus usuarios.

2. Diseño Conceptual y lógico. – Es la representación donde se detalla los principales aspectos del que hacer y el cómo hacerlo, es el modo de funcionamiento de lo que se va a construir para brindar algún servicio.
3. Implantación o Desarrollo. - La implantación, desarrollo y ejecución del proyecto consiste en poner en marcha el servicio digital cumpliendo las diversas actividades y las tareas planificadas para su desarrollo de la creación del servicio informático.

Principales actividades en la fase de implantación:

- Adquisición e instalación del hardware
- Obtención, instalación y configuración de las aplicaciones informáticas necesarias.
- Creación de un prototipo del servicio.
- Adquisición y carga de recursos informáticos en el prototipo.
- Control del funcionamiento del prototipo.
- Prueba del prototipo por los usuarios.
- Elaboración del plan final de la arquitectura del servicio.
- Selección y formación del administrador del servicio de información y de los técnicos que preparan el producto y los servicios.
- Redacción del manual de administrador y de las instrucciones para los técnicos.
- Implementación del servicio de información digital.
- Redacción de los manuales de uso del servicio y sus aplicaciones.
- Formación de los usuarios.

- Realización de una memoria indicando las acciones realizadas, los resultados obtenidos y el grado de cumplimiento de los objetivos fijados durante la fase de planificación.
4. Mantenimiento. – Es asegurar que los equipos que brindan el servicio debe contar con planes de mantenimiento, realizar limpieza del primer escalón y proteger todos los sistemas informáticos por cualquier mal funcionamiento del hardware.

Para el mantenimiento organizado se ha hecho frente a tres tipos de contingencia:

- Subsanación de contingencias correctivas que viene a hacer la corrección de fallos en el funcionamiento del sistema.
 - Subsanación de contingencias evolutivas que son mediante la introducción de mejoras técnicas del cual permitan un mejor rendimiento.
 - Subsanación de contingencias procedente de los usuarios es la responsabilidad de satisfacción a la aparición de nuevas demandas.
5. Evaluación. – Es la comprobación del sistema mediante una serie pruebas y procedimientos para lograr el objetivo.

Alva (2012), en su blog Cuando se configurar un servicio digital, nos dice que el servicio viene hacer una prestación humana para satisfacer las necesidades o alguna necesidad social, además no dice que un servicio no es consiste en la producción de viene materiales, por lo tanto, un servicio viene a hacer una prestación personal para la satisfacción de los clientes de las empresas.

Así mismo nos dice que un servicio busca como finalidad satisfacer una necesidad

ya sea de orden social o económico en favor de otros para obtener un producto, con la transformación de la información esta puede ser utilizada a través de las plataformas tecnológicas como el servicio de la web, correo electrónico, documentos digitales, web hosting, entre otros; para ser compartida y satisfacer las necesidades de la población a nivel nacional.

2.1.2. Reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción

Definición

Según Maldonado (2018), define el proceso que es un conjunto de actividades interrelacionadas entre sí, donde tenemos como entrada un grupo o una información donde da a lugar varias salidas de información que son las que agregan valor agregado al cliente.

También podemos decir que un proceso en una empresa viene hacer la transformación de los productos y/o bienes que son procesados a través de una línea de producción para obtener como resultados los productos y/o bienes transformados.

Según Bravo (2011), da un concepto de proceso que es una secuencia de actividades, interacciones y recursos con la finalidad de transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes. Dicho proceso es realizado por personal de la empresa que tiene apoyo tecnológico y maneja la información.

Un proceso es una total que cumple un objetivo útil para la empresa y tiene un valor agregado para el cliente, es la transformación de la información que se ingresa para obtener como salida de información trasformada de acuerdo al objetivo o meta requerida.

Así mismo desde el punto de vista de segmentación el autor distingue macroprocesos y procesos operativos.

- Macroproceso: que viene hacer una estructura de procesos con característica de recursividad, es decir, los procesos se desagregan en otros procesos.
- Proceso operativo: que es un proceso de bajo nivel que no se puede desagregar a más como proceso.

Identificación de Procesos

Tenemos tres tipos de procesos: **estratégicos, del negocio y de apoyo**.

Procesos **estratégicos** son aquellos relacionados con la estrategia de la organización.

Los procesos del **negocio** atienden directamente la misión del negocio y satisfacen necesidades concretas de los clientes.

Los procesos de **apoyo** son servicios internos necesarios para realizar los procesos del negocio.

2.1.3. Nivel de satisfacción del cliente

Fernández (2017), afirma que la manera de obtener un buen sistema de información se debe dar un excelente servicio al cliente y un mayor acceso de comunicación ininterrumpidos a los sistemas de información, por lo tanto, es importante tener una buena comunicación dentro de la empresa para satisfacer las necesidades de los usuarios y obtener una comunicación externa para lograr una mayor calidad de los sistemas de información, así como también tener una mayor rentabilidad y satisfacción de los clientes.

Vílchez (2017), define que la transformación digital es la revolución de digital el cual consiste en el cambio de las economías, porque toda la información que se tiene en archivos

físicos van a ser transportados a archivos digitales en la base de datos de las organizaciones, y así estar preparado para entrar a la era de la información y poder incorporarse a nuevos retos dentro de sus organizaciones empleando aplicaciones tecnológicas a la medida del negocio.

Así mismo nos dice que existen 5 fuentes de crecimiento de la era digital como:

- Los nuevos mercados.
- La introducción de los nuevos bienes y servicios.
- Nuevos métodos de producción y distribución.
- Cambios en los factores productivos
- Cambios en la organización y gestión de empresas

Cañas, Lorés y Granollers (2005), escribe sobre la accesibilidad de los sistemas interactivos, para acceder a estos servicios de flexibilidad para todas las aplicaciones tecnológicas, estas se deben acomodar a la necesidad de los usuarios. Es importante desatacar que la accesibilidad se proporciona mediante la combinación de la tecnología de hardware que son los que proporcionan los aportes mecánicos físicos y software viene hacer la manera como acceder a las funcionalidades e informaciones de los dispositivos y a otros programas de acuerdo a la necesidad.

Kotler (2002), afirma que el éxito depende del trato y buen servicio que se les brinde a los empleados de la empresa y sus clientes, también nos hace referencia que para mantener a los clientes satisfechos es necesario llegar a las expectativas del cliente, así mismo poder tener mayor acceso a los servicios que ofrecen las empresas, es importante también contar con la información real y actualizada en la base de datos para tener

información confiable, del mismo modo tener un sistema que exceda las expectativas de los clientes para que estos queden muy satisfechos o encantados por los servicios que se le ofrece por parte de las empresas.

Hardware

Castro y Fusario (1999), en su libro nos da a conocer las técnicas necesarias para la transmisión de datos dentro de los sistemas informáticos o lugares remotos a través de las redes de telecomunicaciones para esto nos recomienda utilizar los recursos de hardware necesarios para el funcionamiento de los servicios digitales a nivel nacional, así mismo se debe tener en cuenta algunas recomendaciones para las instalaciones de los equipos de cómputo a utilizar para el almacenamiento de toda la información que se desea compartir.

III. Método

3.1. Tipo de investigación

Según Hernández Sampieri (2014) el presente estudio será de enfoque cuantitativo y de tipo Aplicada porque tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico.

De acuerdo al objeto de la investigación es de tipo Aplicada por qué parte de una situación problemática concreta e identificable del “proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú”, el cual tiene como objetivo resolver determinado problema, para ello la propuesta de solución debe ser integrada con los conocimientos del investigador para resolver la problemática identificada, elaborando un diseño de un modelo de servicios de acuerdo a los requerimientos de la institución.

El diseño es no experimental porque la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente de las variables, es observa situaciones ya existentes, no provocadas internacionalmente en la investigación por quien la realiza, lo que hacemos es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

Es de carácter Transeccional, porque el investigador recolecta los datos en un solo momento, en un tiempo único.

De nivel correlacionales-casuales porque esta investigación describirá la relación entre dos variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionase, o en función de la relación causa-efecto, que tendrá como finalidad conocer la mejora que existe entre las variables en una muestra.

3.2. Población y muestra

Población

La población de estudio para esta investigación será determinada por el total de los jóvenes que han cumplido 17 años en la Ciudad de Lima y los que están cumpliendo actualmente su servicio militar en las diversas unidades del Ejército del Perú en el primer trimestre del AF 2019, que son un total de 4,850 jóvenes en las diversas unidades del Ejército del Perú en la Ciudad de Lima.

$$N= 4,850$$

Muestra

La muestra es un grupo representativo de la población total de los elementos sobre los que se investiga o hacen estudios, por lo tanto, una muestra es solamente una parte o sub conjuntos de elementos que se ha seleccionado previamente de la población para realizar un estudio.

La selección de la muestra será del tipo No probabilístico, que supone un procedimiento de selección informal. Según Hernández Sampieri (2014) dice que las muestras de este tipo, la elección de los sujetos no depende de que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, sino de la decisión del investigador.

Así mismo se determinó No probabilístico porque la selección de los elementos se basa parcialmente en el criterio del investigador, Según Kinnear et. al. (1993) dice que No probabilístico se incluyen diferentes muestras, como por convivencia, por juicios y por cuotas, las primeras se seleccionan de acuerdo con la conveniencia del investigador, la segundas por la opinión del mismo, y por cuotas se emplea con base en la distribución de la población definida a través de características de control.

Para este estudio se ha empleado el muestreo por conveniencia o intencional, debido a la facilidad y disponibilidad a los cuales tenemos acceso a los jóvenes que se encuentra realizando el Servicio Militar en los cuarteles de la institución.

Se ha considerado la muestra No probabilística por la inaccesibilidad a los peruanos que han cumplido los diecisiete (17) años de edad, por tal motivo se ha considerado 120 Jóvenes que se han integrado al servicio y actualmente se encuentran cumpliendo su Servicio Militar en el Cuartel General del Ejército del Perú en la Ciudad de Lima Distrito de San Borja.

3.3. Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos	Escala	Nivel
Variable Independiente						
MODELO DE SERVICIO	Operatividad	- Funcionamiento	1	Encuesta Cuestionario	(5) Muy de Acuerdo (4) De Acuerdo (3) Indeciso (2) En Desacuerdo (1) Muy en Desacuerdo	Desfavorable
		- Equipo de Cómputo	2			6 a 9
		- Automatización	3			Indeciso 10 a 11 Favorable 12 a 15
	Prototipos	- Móviles	4			Desfavorable
		- Rapidez	5			7 a 10
		- Proceso interactivo	6			Indeciso 11 a 12 Favorable 13 a 15
Variable Dependiente						
TIEMPO DE ATENCIÓN EN PROCESO DE INSCRIPCIÓN	Productividad	- Tiempo de atención en la inscripción del postulante.	7	Observación	(5) Muy de Acuerdo (4) De Acuerdo (3) Indeciso (2) En Desacuerdo (1) Muy en Desacuerdo	Desfavorable
		- Número de atenciones.	8			6 a 10
		- Número de reclamos	9			Indeciso 11 a 12 Favorable 13 a 15
	Accesibilidad	- Tiempo que tarda en acceder al servicio.	10			Desfavorable
		- Conocimiento del servicio.	11			6 a 9
		- Nivel de satisfacción	12			Indeciso 10 a 12 Favorable 13 a 15

Fuente: Elaboración propia

3.3.1. *Definición de variables e indicadores*

En esta etapa de la investigación se presenta de manera detallada las definiciones de las variables e indicadores correspondientes a la presente investigación:

- Definición de las Variables

Variable Independiente – Servicio

Esta variable en estudio se trata de brindar un buen servicio a los postulantes a través de plataforma web o modelo que nos permita realizar la visualización de la información requerida y documentos que la institución brinda a la ciudadanía en general a través de las redes informáticas, así mismos podemos decir que esta variable en estudio nos va indicar como se va realizando el crecimiento de los servicios a los clientes por eso es importante que se tenga en cuenta la infraestructura, comunicación y materiales que componen este servicio, también puedan mejorar su calidad, su interacción entre la institución y la ciudadanía.

Variable Dependiente – Proceso de Inscripción.

Esta variable permitirá al autor evaluar la eficiencia de la institución, mediante el diseño de un modelo de servicio; esta evaluación será realizado a través de la constatación de los tiempos en la atención a los ciudadanos, tiempo de espera en realizar sus trámites, como también se constatará el número de reclamos que realizan los ciudadanos y observar el comportamiento del modelo para el beneficio de la institución.

- Definición de Indicadores

Funcionamiento: Permite al investigador observar de manera cuantitativo el nivel de funcionamiento de la aplicación del diseño del modelo de servicio digital en la institución para la ciudadanía.

Equipo de Cómputo: Permite al investigador observar de manera cuantitativo el funcionamiento del diseño de un modelo de servicio en todos los modelos de equipos de cómputo y equipos digitales que los ciudadanos accedan a la información.

Automatización: Permite al investigador observar de manera cuantitativa la integración de los sistemas con los sistemas informáticos donde los operadores dejan de realizar algunas tareas para obtener información en línea, mejorando sus procesos y obteniendo mejores resultados en menores tiempo.

Móviles: A través de este indicador el investigador observa de manera cuantitativa el funcionamiento y la operatividad del diseño de un modelo de servicio en la mayoría de los aplicativos móviles de las diferentes tecnologías digitales y los accesos desde cualquier punto donde se encuentre el ciudadano para obtener la información requerida.

Rapidez: Con este indicador el investigador observa de manera cuantitativa la prontitud que se tiene con el flujo de la información y el acceso a esta por parte de los operadores, ciudadanía en general y las instituciones para acceder a la información obteniendo resultados esperados y ágiles.

Proceso interactivo: Permite al investigador observar de manera cuantitativa la relación que existe entre el operador y los sistemas informáticos, con la capacidad de mejorar sus procesos para brindar información a los ciudadanos que lo soliciten.

Tiempo de atención en la inscripción del postulante: Permite al investigador demostrar de manera cuantitativa la reducción del tiempo en la atención a los postulantes en el proceso de inscripción en las oficinas de registros militares para la obtención de su constancia de inscripción militar.

Número de atenciones: Permite al investigador demostrar de manera cuantitativa como han ido aumentando el número de atenciones a los postulantes por los servicios que brinda la institución, así mismo la entrega inmediata de la información a las diferentes instituciones públicas y privadas.

Número de reclamos: Permite al investigador observar de manera cuantitativa como ha ido reduciendo la cantidad de reclamos por parte de la ciudadanía y los postulantes que realizan su inscripción militar y por los servicios brindados en las oficinas de registro militar.

Tiempo que tarda en acceder al servicio: Permite al investigador observar de manera cuantitativa el acceso al diseño de un modelo de servicio a través del sistema de la institución para acceder a la información requerida por las diferentes instituciones, oficinas de registro y ciudadanía en general del personal inscrito en los diferentes institutos armados.

Conocimiento del servicio: Permite al investigador observar de manera cuantitativa el nivel de conocimiento de los operadores del sistema y de la ciudadanía en general, sobre los diversos servicios que brindan las oficinas de registro militar para el proceso de inscripción de postulantes en edad militar.

Nivel de satisfacción; Permite al investigador observar de manera cuantitativa la satisfacción de los ciudadanos por los diversos servicios brindados por la institución a través de las oficinas de registro militar para cumplir con sus expectativas depositadas.

Instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se empleará las siguientes técnicas:

- La encuesta para que el personal encuestado proporcione la información solicitada referente a las variables de estudio.
- La observación para que el investigador recopile información del proceso de inscripción que realizan los jóvenes que han cumplido los 17 años de edad.

En el presente estudio se aplicará los siguientes instrumentos

- El cuestionario con un formato estructurado con preguntas de aplicación en escala de Likert para establecer mayor intensidad y las actitudes del postulante, se le entregará al encuestado para que éste de manera anónima, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas.
- Fichas de observación se elaborarán en base a la interpretación que se le dará al contenido de los documentos oficiales.

Previo a la aplicación de los instrumentos, éstos se someterán a un proceso de validez del contenido de la técnica de juicio de expertos para confirmar que el instrumento es válido y confiable.

3.4. Procedimientos

Para la aplicación del cuestionario se ha realizado a los jóvenes que están cumpliendo su servicio militar voluntario en las instalaciones de los cuarteles de las distintas unidades de la ciudad de lima, para este propósito se les explicará la aplicación del instrumento anónimo y las formas de consignar sus repuesta completamente.

Así mismo, para la aplicación de la ficha de observación se evaluará la información extraída de la base de datos de la Oficina de Registro, respecto a las inscripciones que se han realizado en el último semestre del año 2018, para posteriormente contrastarlo con los resultados del cuestionario aplicado.

3.5. Análisis de datos

El procedimiento para el análisis de datos se realizará mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, este proceso consistirá en la clasificación y ordenación en tablas y gráficos. La edición de dichos datos se hará con el fin de comprender mejor la información en cuanto a la legibilidad, consistencia, totalidad de la información para poder hacer un análisis minucioso de la información obtenida.

Una vez que la información sea tabulada y ordenada se someterá a un proceso de análisis y/o tratamiento de los datos mediante técnicas de carácter estadístico para llevar a prueba la contrastación de las hipótesis, para analizar estos datos se ha aplicado herramientas estadística IBM SPSS Statistic Versión 25 y Microsoft Excel, las cuales permite presentar de manera detallada los resultados obtenidos en el estudio de campo.

IV. Resultados

4.1. Análisis e Interpretación de los datos

Para el análisis e interpretación de los datos corresponde a los indicadores descritos en la operacionalización de las variables para el diseño de un modelo de servicio para reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú, de acuerdo con la información obtenida tenemos los siguientes resultados de la encuesta aplicada a los jóvenes que están actualmente realizando su servicio militar en el Ejército del Perú en el distrito de San Borja de la Ciudad de Lima, para lo cual con estos datos obtenidos en las mediciones se han elaborado cuadros y gráficos respectivamente de acuerdo con los objetivos de la investigación, procedimos a analizar la información, cuyos resultados presentamos a continuación.

Variable Independiente: Modelos de Servicio

Dimensión: Operatividad

Análisis de Frecuencia

El análisis de frecuencia de las puntuaciones alcanzadas después de aplicar la encuesta a los jóvenes del Servicio Militar, se tabuló y luego se obtuvo un baremo para poder interpretar los cuadros y gráficos tal como se muestra en la tabla 1.

Tabla 1.

Cuadro de Baremo para la Inscripción Militar

Niveles	Cuantificación
Desfavorable	6 - 9
Indeciso	10 - 11
Favorable	12 - 15

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2.

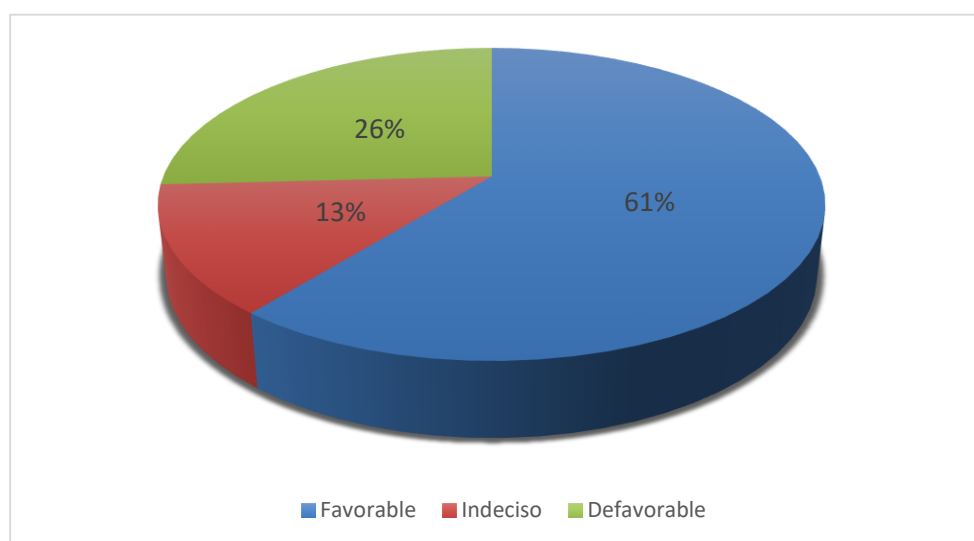
Análisis de Frecuencias para la Inscripción Militar

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	31	25,8	25,8
	Indeciso	16	13,3	39,2
	Favorable	73	60,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla se puede observar que la distribución de frecuencias de la variable Modelo de servicio dimensión: Operatividad notamos que 73 jóvenes en el servicio militar, muestran una tendencia favorable, mientras que 16 jóvenes están indecisos y 31 jóvenes se muestran desfavorable.

Figura 1*Gráfico de la Encuesta de Resultados*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del gráfico de sector circular, observamos que el 26% de los jóvenes que están realizando su servicio militar, mostró una tendencia desfavorable, mientras que el 61% ha sido favorable y el 13% se muestra indeciso.

En consecuencia, los datos obtenidos revelan que la tendencia prevaleciente es favorable, indicando que los jóvenes que están realizando servicio militar mantienen una percepción positiva ante el funcionamiento del modelo de servicio para el proceso de inscripción.

Dimensión: Prototipos

Análisis de Frecuencia

El análisis de frecuencia de las puntuaciones alcanzadas después de aplicar la encuesta a los jóvenes del Servicio Militar, se tabuló y luego se obtuvo un baremo para poder interpretar los cuadros y gráficos tal como se muestra en la Tabla 3.

Tabla 3.

Cuadro de Baremo para el prototipo de Proceso de Inscripción

Niveles	Cuantificación
Desfavorable	7 - 10
Indeciso	11 - 12
Favorable	13 - 15

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.

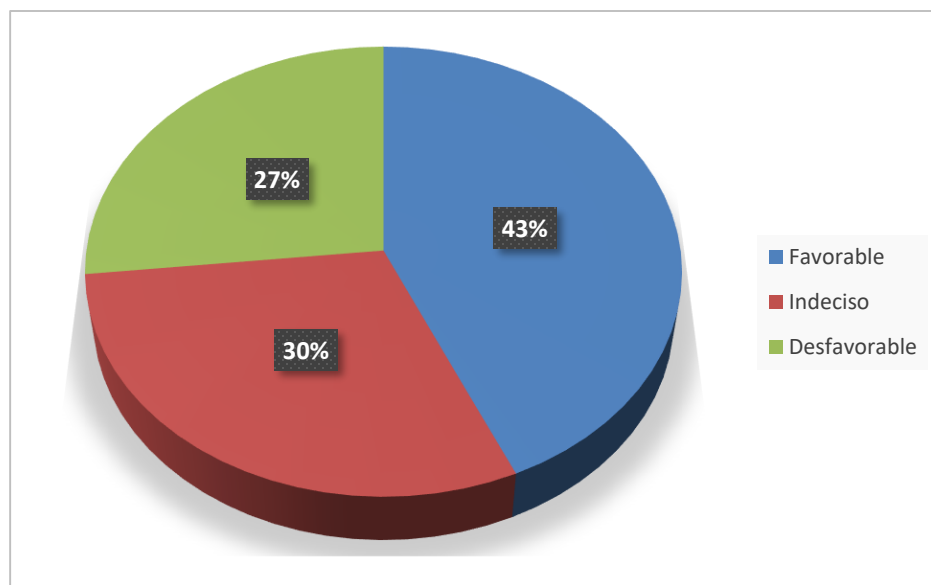
Análisis de Frecuencias para el prototipo de Proceso de Inscripción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	32	26,7	26,7
	Indeciso	36	30,0	56,7
	Favorable	52	43,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla se puede observar que la distribución de frecuencias de la variable Modelo de servicio dimensión: Prototipos notamos que 52 jóvenes en el servicio militar, muestran una tendencia favorable, mientras que 36 jóvenes están indecisos y 32 jóvenes se muestran desfavorable.

Figura 2*Gráfico de la Encuesta de Resultados*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del gráfico de sector circular, observamos que el 27% de los jóvenes que están realizando su servicio militar, mostró una tendencia desfavorable, mientras que el 43% ha sido favorable y el 30% se muestra indeciso.

En consecuencia, los datos obtenidos revelan que la tendencia prevaleciente es favorable, indicando que los jóvenes que están realizando servicio militar mantienen una percepción positiva ante el funcionamiento del modelo de servicio para el proceso de inscripción.

Variable Dependiente: Tiempo de atención en el proceso de inscripción.

Dimensión: Productividad

Análisis de Frecuencia

El análisis de frecuencia de las puntuaciones alcanzadas después de aplicar la encuesta a los jóvenes del Servicio Militar, se tabuló y luego se obtuvo un baremo para poder interpretar los cuadros y gráficos tal como se muestra en la Tabla 5.

Tabla 5.

Cuadro de Baremo para el Tiempo en el Proceso de Inscripción

Niveles	Cuantificación
Desfavorable	6 - 10
Indeciso	11 - 12
Favorable	13 - 15

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6.

Análisis de Frecuencias para el tiempo en el Proceso de Inscripción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	14	11,7	11,7
	Indeciso	36	30,0	41,7
	Favorable	70	58,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0

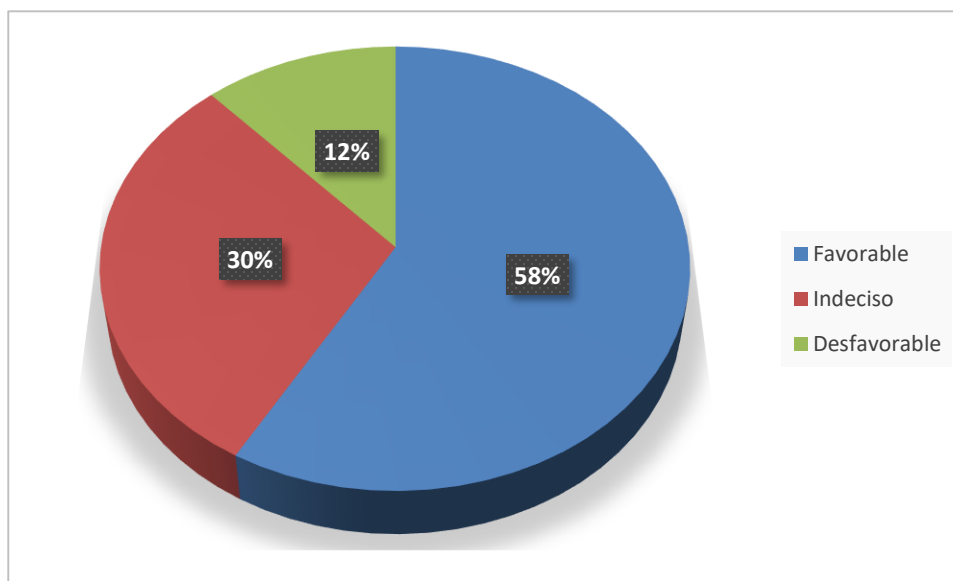
Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla se puede observar que la distribución de frecuencias de la variable tiempo de atención en el proceso de inscripción dimensión: Productividad notamos que 70 jóvenes en el servicio militar, muestran una tendencia favorable, mientras que 36 jóvenes están indecisos y 14 jóvenes se muestran desfavorable.

Figura 3

Gráfico de la Encuesta de Resultados



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del gráfico de sector circular, observamos que el 12% de los jóvenes que están realizando su servicio militar, mostró una tendencia desfavorable, mientras que el 58% ha sido favorable y el 30% se muestra indeciso.

En consecuencia, los datos obtenidos revelan que la tendencia prevaleciente es favorable, indicando que los jóvenes que están realizando servicio militar mantienen una percepción positiva ante la mejora de tiempo en la atención en el proceso de inscripción.

Dimensión: Accesibilidad

Análisis de Frecuencia

El análisis de frecuencia de las puntuaciones alcanzadas después de aplicar la encuesta a los jóvenes del Servicio Militar, se tabuló y luego se obtuvo un baremo para poder interpretar los cuadros y gráficos tal como se muestra en la tabla 7.

Tabla 7.

Cuadro de Baremo Acceso al Sistema

Niveles	Cuantificación
Desfavorable	6 - 9
Indeciso	10 – 12
Favorable	13 - 15

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8.

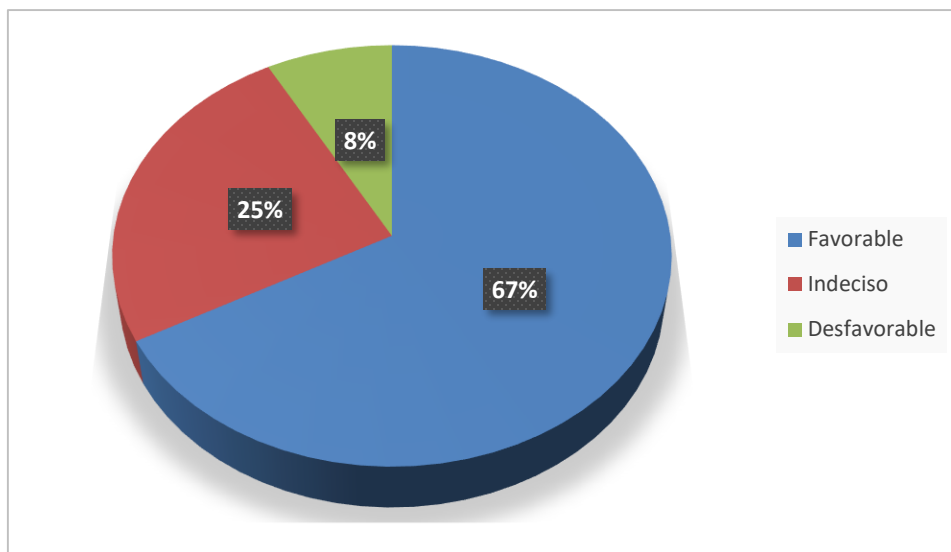
Análisis de Frecuencias del Acceso al Sistema

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable 9	7,5	7,5	7,5
	Indeciso 30	25,0	25,0	32,5
	Favorable 81	67,5	67,5	100,0
	Total 120	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla se puede observar que la distribución de frecuencias de la variable tiempo de atención en el proceso de inscripción dimensión: accesibilidad notamos que 81 jóvenes en el servicio militar, muestran una tendencia favorable, mientras que 30 jóvenes están indecisos y 9 jóvenes se muestran desfavorable.

Figura 4*Gráfico de la Encuesta de Resultados*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Del gráfico de sector circular, observamos que el 8% de los jóvenes que están realizando su servicio militar, mostró una tendencia desfavorable, mientras que el 67% ha sido favorable y el 25% se muestra indeciso.

En consecuencia, los datos obtenidos revelan que la tendencia prevaleciente es favorable, indicando que los jóvenes que están realizando servicio militar mantienen una percepción positiva ante la mejora de tiempo en la atención en el proceso de inscripción.

Análisis de Validez y Confiabilidad

Para realizar el análisis de validez se establece relación del instrumento con las variables que se pretende medir y, la validez de contenido relaciona los ítems del cuestionario aplicado con los basamentos teóricos y los objetivos de la investigación para que exista consistencia y coherencia técnica, mediante juicio de expertos.

El criterio de confiabilidad se midió con el coeficiente Alfa Cronbach, el instrumento es confiable cuando el coeficiente es igual o mayor a 0.60.

En este caso el criterio de confiabilidad del instrumento, se determina en la presente investigación, por el coeficiente de Alfa Cronbach, que fue desarrollado por J. L. Cronbach, requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre uno y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Entendemos por confiabilidad el grado en que el cuestionario es consistente al medir las variables que mide. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Criterio de Confiabilidad

No es confiable	0	a	0,60
Baja confiabilidad	0,60	a	0,69
Existe confiabilidad	0,70	a	0,75
Fuerte confiabilidad	0,76	a	0,89
Alta confiabilidad	0,90	a	1

La fórmula del estadístico de confiabilidad Alfa de Cronbach:

K: El número de ítems

$\sum Si^2$: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

sT^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Mediante la aplicación del Software estadístico IBM SPSS statistics V 25.0 se obtuvo la confiabilidad de los instrumentos con la fórmula de Alfa de Cronbach aplicado a cada una de las variables de estudio.

Modelo de Servicio

El instrumento encuesta tipo Likert acerca del modelo de servicio se aplicó a una muestra piloto a 120 jóvenes que se encuentran realizando su servicio militar en el Ejército del Perú, obteniendo el siguiente resultado de confiabilidad con la aplicación del programa SPSS versión 25.

Tabla 9.

Resumen del Procesamiento de Casos del Modelo de Servicio

	N	%
Válidos	120	100,0
Excluidos*	0	0
Casos Total	120	100,0

* La Eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Tabla 10.

Estadísticos de Fiabilidad del Modelo de Servicio

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,922	6

Interpretación:

Como se puede apreciar el resultado obtenido del coeficiente alfa de cronbach tiene un valor = 0,92, lo que indica que este instrumento es válido por ser mayor a 0.60, es decir cumple con los objetivos de la investigación. También el instrumento tiene una fuerte confiabilidad por ser mayor a 0,70, validando sus datos para la recolección de datos.

Tiempo de atención en el proceso de inscripción

El instrumento encuesta tipo Likert acerca del tiempo de atención en el proceso de inscripción se aplicó a una muestra piloto a 100 jóvenes que se encuentran realizando su servicio militar en el Ejército del Perú, obteniendo el siguiente resultado de confiabilidad con la aplicación del programa SPSS versión 25.

Tabla 11.

Resumen del Procesamiento de Casos del Tiempo de Atención

		N	%
Casos	Válidos	120	100,0
	Excluidos*	0	0
	Total	120	100,0

* La Eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Tabla 12.

Estadísticos de Fiabilidad del Tiempo de atención

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,935	6

Interpretación:

Como se puede apreciar el resultado obtenido del coeficiente alfa de cronbach tiene un valor = 0,94, lo que indica que este instrumento es válido por ser mayor a 0.60, es decir cumple con los objetivos de la investigación. También el instrumento tiene una fuerte confiabilidad por ser mayor a 0,70, validando su uso para la recolección de datos.

Consolidado de informes de opinión de expertos.

Técnica de opinión de expertos y su instrumento el informe de juicio de expertos, aplicado a 3 magísteres o doctores, para validar la encuesta tipo Likert y determinar la validez del instrumento implicó someterlo a la evaluación de un panel de expertos, antes de la aplicación para que hicieran los aportes necesarios a la investigación y se verificará si la construcción y el contenido del instrumento, se ajustan al estudio planteado y, para tal efecto, se hizo revisar el instrumento, obteniéndose un promedio de aplicabilidad con un valor superior 90%. Lo cual confirma que el instrumento es válido.

4.2. Diseño del modelo de servicio propuesto***4.2.1. Descripción de las Oficinas de Registro Militar***

Las Oficinas de Registro Militar funcionan a nivel nacional en su capital de cada provincia del país y localidades alejadas donde las instituciones de las Fuerzas Armadas tienen sus unidades y dependencias.

Todas las Oficinas de Registro Militar dependen, orgánica y administrativamente, de los Organismos de Reserva y Movilización de las Fuerzas Armadas. Están encargadas de las acciones de inscripción, calificación, selección, organización y demás procedimientos del Registro Militar.

Así mismo las Oficinas de Registro Militar participan, en tiempo de paz, en el planeamiento y preparación de la movilización.

4.2.2. Misión

La Oficina de Registro Militar, difundirá y hará cumplir la Ley del Servicio Militar Voluntario N° 29248 y el Decreto Legislativo N°1146 que la modifica, realizará el planeamiento, la preparación y la ejecución de la movilización apoyando las operaciones del Componente Terrestre, en forma permanente en el ámbito de su responsabilidad, para alcanzar el logro de los objetivos trazados por el comando; con la finalidad de cumplir con las Normas y Disposiciones encomendadas por el Escalón Superior.

4.2.3. Función

La Oficina de Registro Militar tiene como función principal realiza la inscripción Militar de todos los varones y mujeres peruanos, a fin de otorgar su Constancia de Inscripción Militar.

Asimismo, actualizara la base de datos de la misma, empadronando a los licenciados, al término de su servicio militar, a la reserva orgánica y de apoyo, a los seleccionados que no han prestado servicio en el activo y a los no seleccionados en el momento del canje.

Mantendrá actualizado el padrón de reservas y movilización, en base a las variaciones que reporten los ciudadanos, particularmente en lo relacionado a la dirección domiciliaria y ocupación o profesión. Participará en tiempo de paz en el planeamiento, preparación de la movilización, así como en la ejecución de los ejercicios de movilización nacional.

4.2.4. *Inscripción en las Oficinas de Registro Militar*

El peruano, al cumplir los diecisiete (17) años de edad, se inscribe obligatoriamente en las Oficinas del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) o en las Oficinas de Registro Militar, dentro del territorio nacional donde funcionen estas oficinas. Los datos proporcionados en la inscripción militar tienen carácter de declaración jurada.

Los peruanos que cumplen diecisiete (17) años de edad, tendrán plazo hasta antes de cumplir los dieciocho (18) años para inscribirse en el Registro Militar. Transcurrido dicho plazo será considerado “omiso a la inscripción”.

En caso que la inscripción se realice directamente en las Oficinas de Registro Militar (ORM) de las Instituciones Armadas, se entregará la Constancia de Inscripción Militar (CIM) al término del Acto, documento con el cual se podrá gestionar la obtención del DNI.

4.2.5. *Problema*

En las Oficinas de Registro Militar (ORM) no cuenta con padrones debido actualizados, no cuenta con material para realizar la inscripción y entrega de la constancia de Inscripción a los ciudadanos en edad militar que llegan a inscribirse en dichas oficinas.

Así mismo, el joven al apersonarse a las ORM tiene que esperar un largo tiempo para poder ser atendidos y poder realizar la Inscripción Militar, de igual manera para realizar algún trámite de duplicado de su Constancia o Libreta Militar no es entregada inmediatamente por lo tanto deben retornar en el transcurso de la semana para poderlo recabar, lo cual ocasiona incomodidad al ciudadano.

De igual manera sucede con las instituciones de las Fuerzas Armada, con las Escuelas de Formación de las Instituciones Armadas y Policiales, Entidades Públicas y Privadas, cuando realizan las consultas de los ciudadanos que han realizado su inscripción o su Servicio Militar Voluntario para otorgarles el beneficio de ley, para ello se remite la información a las ORM para que esta realicen el cruce de información con sus padrones, lo cual tiene un tiempo prudente para realizar dicha verificación de información.

4.2.6. *Requisitos para realizar la Inscripción Militar*

- ✓ Presentar su Documento de Identidad Nacional (DNI)
- ✓ Dos (02) Fotografías de frente tamaño carnet a color con fondo blanco
- ✓ Una (01) Fotografía de perfil tamaño carnet a color con fondo blanco
- ✓ Dos (02) Copias simples del documento de Identidad Nacional (DNI).

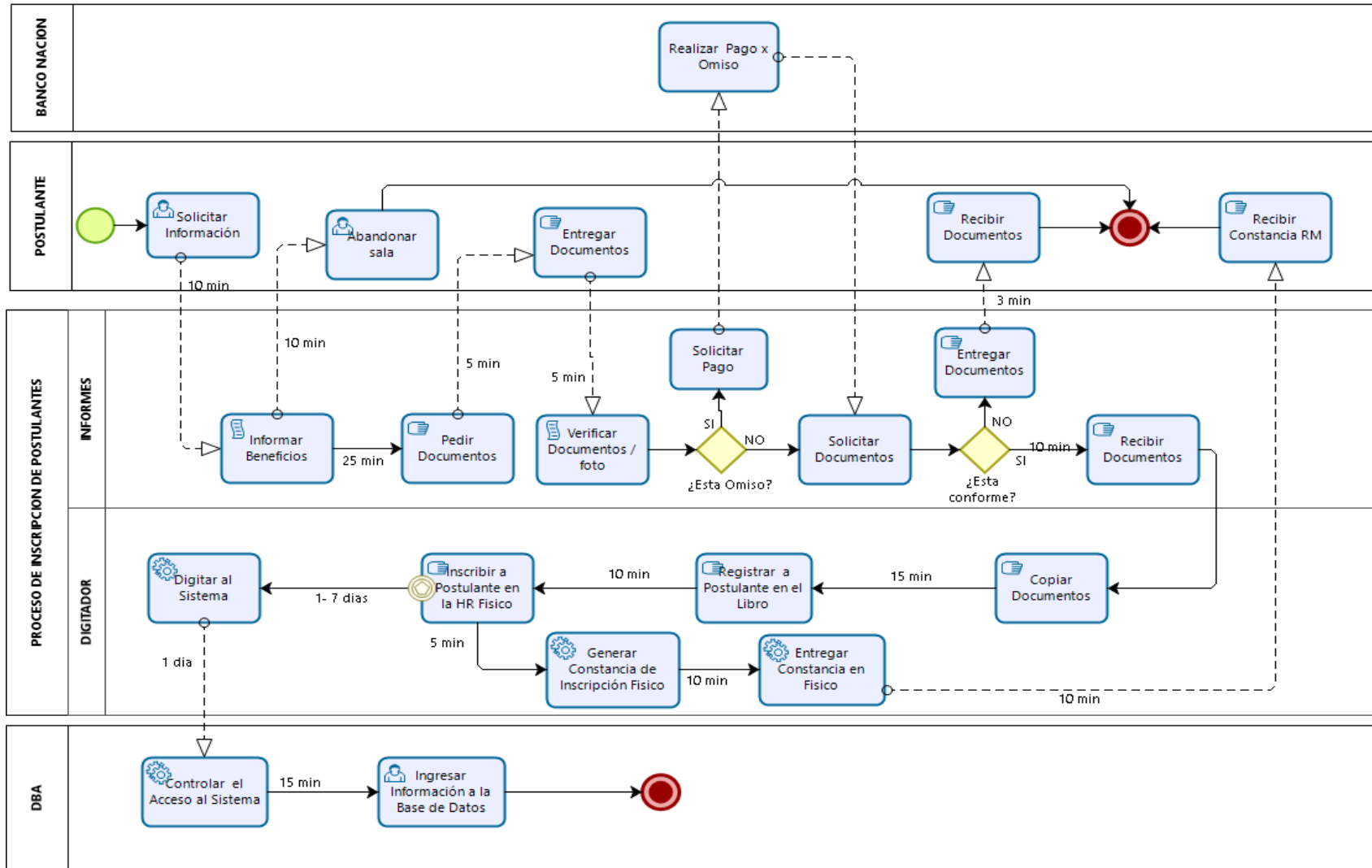
4.2.7. *Diagrama del Proceso de Inscripción Militar*

En la presente figura se muestra el procesos de inscripción militar en la actualidad que debe seguir el postulante al Ejército del Perú para realizar su Inscripción, para esta actividad el postulante inicia el proceso de inscripción acercándose a las Oficinas de Registro Militar donde se le brinda la información necesaria y los pasos a seguir para realizar su inscripción, como también brindarle información de la importancia de poder realizar su Servicio Militar Voluntario, luego se solicita los documentos requeridos para su inscripción y se verifica dichos documentos de acuerdo a su fecha de nacimiento, si su fecha del año de nacimiento está correcto dentro de los plazos establecidos para la inscripción normal se realiza la respectiva inscripción, para lo cual debe llenar todos los formatos con la

información y documentos requeridos, para luego realizar la inscripción en los libros y folios correspondientes para finalmente se le expida su constancia de Inscripción Militar, en caso contrario si no está dentro de las fechas de inscripción normal de acuerdo al año de nacimiento, el ciudadano estará en la condición de omiso a la inscripción de acuerdo a la ley Servicio Militar, para lo cual debe realizar el pago correspondiente como multa por derecho a ser omiso a la inscripción, inmediatamente después de realizar el pago se debe acerca a las oficinas de registro nuevamente a realizar su proceso de inscripción llevando su voucher de pago del banco donde realizo su pago, luego con dicho comprobante se verifica la información para luego realizar su inscripción correspondiente para proceder a registrarlo en el libro y folio de acuerdo a su fecha de nacimiento, y finalmente entregarle su Constancia de Inscripción Militar de forma gratuita cuando es por primera vez, en el caso que lo extravié deberá pagar el monto correspondiente para sacar un duplicado de inscripción militar.

Figura 5

Diagrama Actual del Proceso de Inscripción Militar



Fuente: Elaboración propia

4.2.8. *Constancia de Inscripción Militar (CIM)*

A continuación, en la siguiente figura se muestra la Constancia de Inscripción Militar, en la actualidad es tipo carnet el cual es emitida y entregada a los jóvenes que realizan su inscripción, en la cual consta de información básica, su fotografía a color para ser identificado que propietario de dicho documento, la clase a que corresponde, firma del Jefe de la Oficina de Registro y en el sentido adverso se muestra la huella digital y la ocupación que se está desempeñando actualmente, así mismo cabe mencionar que para realizar dicha gestión y hacerle entrega de su constancia su trámite debe realizarlo en forma personal.

A continuación, se muestra la constancia de inscripción militar.

Figura 6

Actual Constancia de Inscripción Militar (frente)

REPUBLICA DEL PERÚ
MINISTERIO DE DEFENSA
CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN MILITAR

CIM No. [REDACTED] Libro: 001 Folio: 000

Ap. Paterno: [REDACTED]
Ap. Materno: [REDACTED]
Nombres: [REDACTED]

Clase: 2010 Calificación: SELECCIONADO
Fecha/Nacimiento: [REDACTED]
Sexo: FEMENINO Talla: 1.58

FOTO FRENTA COLOR

OMCHH-1997

Firma Jefe de Oficina de Registro y Utilización
JEFE OFICINA DE REGISTRO Y UTILIZACIÓN

Fuente: Elaboración propia

Figura 7*Actual Constancia de Inscripción Militar (reverso)*

SERVICIO DE RESERVA

Clasificación: **SELECCIONADO**
ESTUDIANTE

Profesión / Ocupación:

Permanencia en la Reserva:

Fecha de Expedición:

ORM N°:

Huella y Firma
del Usuario

- Si encuentra esta Constancia de Inscripción Militar sírvase dirigirse a cualquier dependencia de las Fuerzas Armadas o Policía Nacional más cercana.

- Si desea prestar Servicio Militar y tiene entre 18 y 25 años de edad deberá presentarse a cualquier Oficina de Registro Militar de las Fuerzas Armadas.

- El personal de la Reserva tendrá la obligación de actualizar sus datos cada vez que estos varíen, podrá hacerlo en la Oficina de Registro Militar cercana a su residencia o a través de la página Web de la Institución de las Fuerzas Armadas a la que pertenece (Art. 76° de la Ley N° 29248 Ley del Servicio Militar).

Fuente: Elaboración propia

4.2.9. Libreta de Servicio Militar

A continuación, en la siguiente figura se muestra la Libreta Militar en la actualidad, que es tipo carnet la cual es entregada a los jóvenes que han realizado y cumplido con el Servicio Militar Voluntario el cual es entregado emicado y solo es entregado al personal de jóvenes que ha culminado su servicio militar de manera satisfactoria el cual pasa a ser licenciado de las Fuerzas Armadas.

Figura 8

Actual Libreta Militar (frente)



Fuente: Elaboración propia

Figura 9

Actual Constancia de Libreta Militar (reverso)

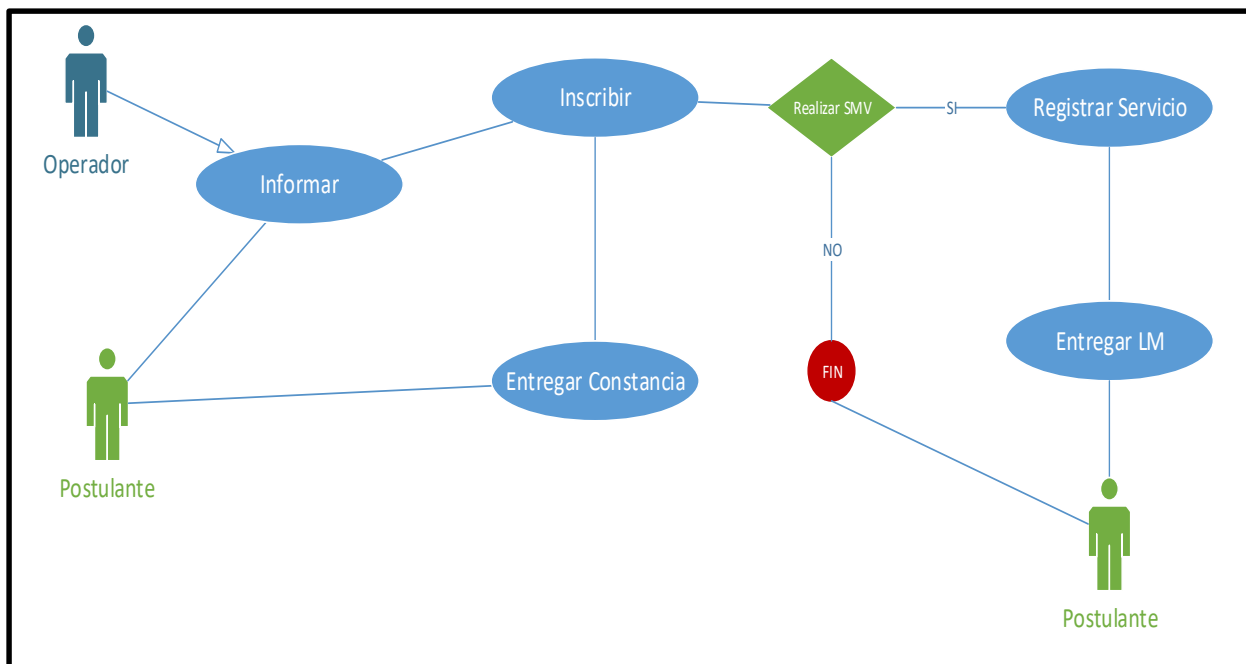
SERVICIO EN EL ACTIVO	
Modalidad	Unidad:
F/Alta:	F/Baja
Grado	Motivo:
	Arma/Especialidad:
SERVICIO DE RESERVA	
Clasificación:	ORM:
Lugar de Presentación:	Clase:
Profesión/Ocupación:	
Permanencia en la Reserva:	
Fecha de Expedición:	
Firma del Interesado	

Fuente: Elaboración propia

4.2.10. Arquitectura del Sistema

En la siguiente figura se muestra de manera general el flujograma del proceso de inscripción que debe seguir todo postulante para realizar su inscripción en las Oficinas de Registro Militar a Nivel Nacional, este proceso se inicia cuando

el ciudadano se apersona a las Oficinas de Registro a realizar su inscripción donde el encargado o Jefe de dicha oficina recibe al postulante y le brinda toda la información necesaria e importancia de realizar su inscripción, para después que el ciudadano este informado pueda realizar su inscripción militar, para este proceso es necesario verifica sus documentos presentados y otros que se requieren para su inscripción, si todos sus documentos está correcto se procede a realizar su inscripción e ingresarlo en los libros y folios de la oficina correspondiente para dejar constatado que el ciudadano realizo su inscripción y finalmente se le entrega su Constancia de Inscripción Militar (CIM), después el ciudadano, de ser el caso desea prestar su servicio militar Voluntario en cualquier cuartel del Ejército, este puede presentarse en las unidades más cercanas con su CIM y realizar dicho Servicio Militar, una vez culminado su Servicio Militar pasa al siguiente proceso que es la entrega de su Libreta Militar, el cual queda registrado en la Oficina de Registro Militar y en los libros de su unidad donde presto dicho servicio en el activo.

Figura 10*Arquitectura del Sistema*

Fuente: Elaboración propia

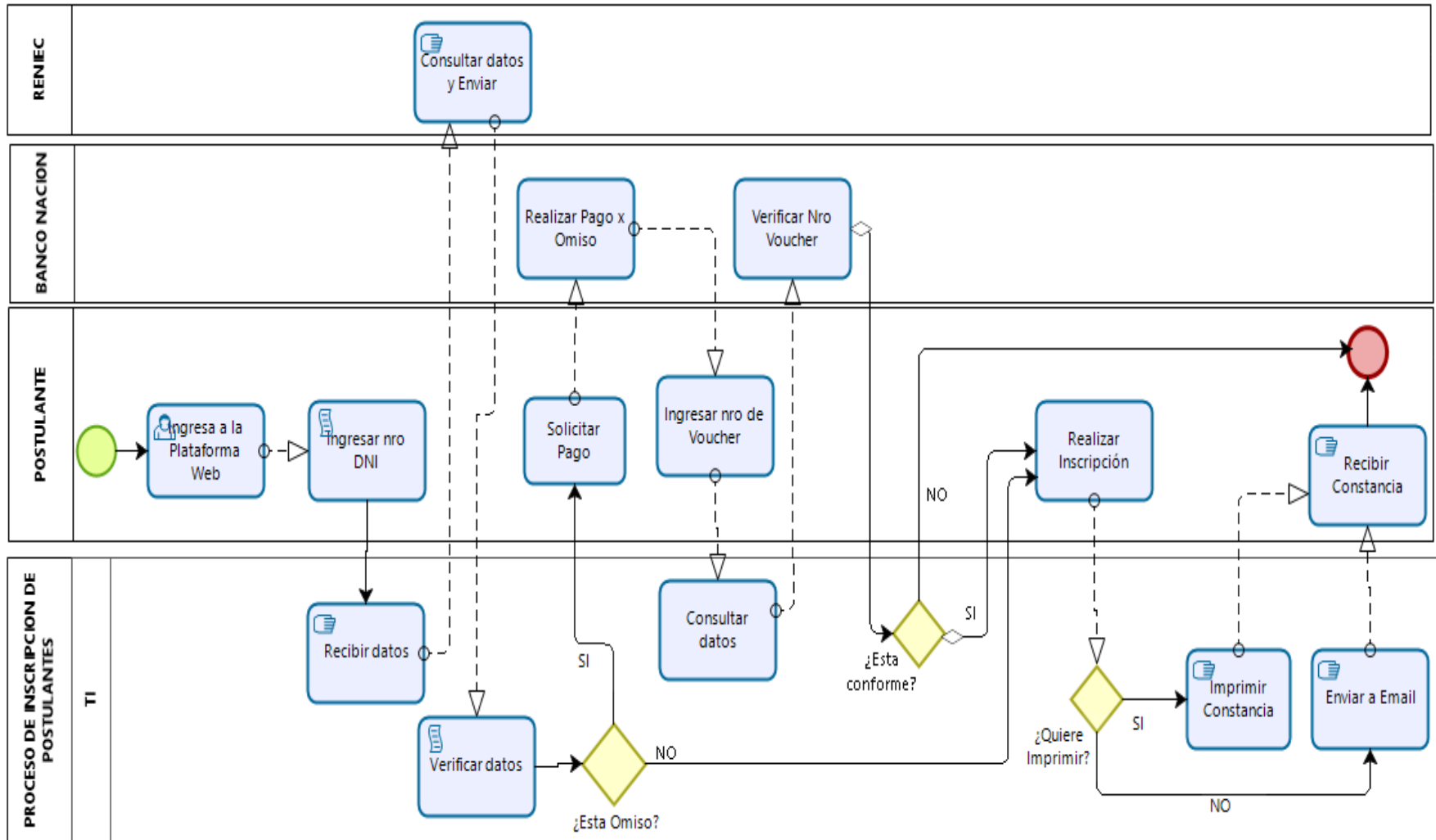
4.2.11. Proceso de Inscripción Militar Propuesto

A continuación se muestra en la figura el proceso de inscripción militar propuesto, donde los jóvenes en edad militar deben realizar su inscripción a través de la plataforma web, el cual inicia con el ingreso a la plataforma web a través de la página web del Ejército donde encontrará un link que lo lleve a realizar su registro, para ello primero se debe registrar y obtener su clave de acceso a la plataforma, inmediatamente recibe en su correo su clave de acceso e inicia el proceso de inscripción brindando el número de su Documento de Identidad Nacional (DNI), el sistema se enlaza con la RENIEC para verificar los datos, si estos están correctos entonces se obtiene sus datos los cuales son visualizados en el sistema, acá se verifica si el ciudadano es omiso o no a la inscripción de acuerdo a

su fecha de nacimiento, en caso que SI sea omiso el joven debe pagar la multa correspondiente de acuerdo a ley por ser omiso a la inscripción y luego seguir el procedimiento normal para su inscripción, si está dentro del margen que marca la ley para realizar su inscripción normal continúa con la inscripción, una vez terminada la inscripción el sistema le brinda dos opciones la primera es para imprimir su Constancia de Inscripción Militar y la segunda para que sea remitido a su correo electrónico para posteriormente pueda imprimirlo o visualizarlo.

Figura 11

Diagrama Propuesto del Proceso de Inscripción



Fuente: Elaboración propia

4.2.12. Prototipo del Sistema

- a. El ciudadano ingresará a la página Web de la Institución donde tendrá un link visible donde se especifique Inscripción Militar, el cual le llevará al módulo donde realizará su Inscripción Militar, se registra y luego accede al sistema para su registro.

Figura 12

Página web del Ejército



Nota: Pagina Web Oficial del Ejército, 2019

Después de realizar su registro por primera vez se envía a su correo la clave de acceso para ingresar al sistema.

Figura 13*Propuesta de Acceso a la Plataforma Web*

Iniciar sesión

Por favor Regístrese

Si no cuentas con un usuario y una contraseña, puedes registrarte **AQUL**.

El proceso es simple, a través de un formulario de registro podrás:

- Registrar tus datos para la inscripción Militar.
- Actualizar tu información en la Reserva Militar.
- Realizar consultas.

¡RECUERDA QUE EL TRÁMITE ES GRATUITO!

Acceso al sistema

Correo electrónico: *

Contraseña: *

Ingrese código: *

- ¿Olvidaste tu correo?
- ¿Olvidaste tu contraseña?

Fuente: Elaboración propia

- b. Después de acceder al sistema ingresa al módulo de registro Militar se muestra las condiciones del acceso y se muestra el módulo de la Hoja de Registro donde se debe llenar los datos solicitados.

Figura 14*Propuesta de Modulo de Registro Militar*

Fuente: Elaboración propia

- c. Luego puede realizar la búsqueda se solicita su número de DNI, lo cual el sistema esta enlazado con la base de datos de la RENIEC para realizar dicha consulta

Figura 15*Propuesta de verificación de datos con la RENIEC*

Fuente: Elaboración propia

- d. El sistema de la RENIEC nos devuelve la información con los datos básicos que aparecen en la Hoja de Registro, el cual los ciudadanos deben verificar sus datos e ingresar información adicional que se solicita en el formato, así mismo se debe incluir sus huellas digitales y fotos actualizadas.

Figura 16

Propuesta de verificación de datos

The screenshot displays the 'MÓDULO DE REGISTRO MILITAR' interface. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio / Registro de Persona'. Below this is a section titled 'Datos de Persona' which contains five upload slots: 'Foto Frente' (front photo), 'Foto Perfil' (profile photo), 'Índice Derecho' (right index finger), 'Índice Izquierdo' (left index finger), and 'Firma del inscrito' (signature). The fingerprint slots currently show 'Sin huella' (No fingerprint). Below the upload slots are several input fields for personal data: 'Número de DNI' (DNI number), 'Fecha de Nacimiento' (Date of Birth), 'Fecha de Fallecimiento' (Date of Death), 'Ubigeo de Nac.' (Place of Birth), 'Dirección' (Address), 'Apellidos y Nombres' (Last Name and First Name), 'Sexo' (Sex), 'Estado Civil' (Marital Status), and 'Ubigeo actual' (Current Place).

Below the 'Datos de Persona' section is a section for 'Inscripción con OFICIO' (Office Registration) with a red plus icon. At the bottom, there is a 'Datos Familiares' (Family Data) section with a table header including '#', 'Parentesco' (Relationship), 'Nombres' (Names), 'Apellidos' (Last Names), and 'Nacionalidad' (Nationality).

Fuente: Elaboración propia

- c. Finalmente, el sistema debe generar la Constancia de Inscripción Militar y la Hoja de Registro en físico.

Figura 17





Constancia de Inscripción Militar

REPÚBLICA DEL PERÚ MINISTERIO DE DEFENSA CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN MILITAR	
CIM:	
Libro:	Folio:
Ap. Paterno:	
Ap. Materno:	
Nombres:	
Clase:	Talla:
Fecha de Nacimiento:	
Sexo:	Talla
Jefe	

Fuente: Elaboración propia

Figura 18

Hoja de Inscripción Actual

Imprimir		HOJA DE REGISTRO			
DNI:	Clase:	Libro:	Folio:	Institución: Ejército del Perú	
FILIACION DEL INSCRITO					
Apellidos: _____					
Nombres: _____					
Fecha de Nacimiento:	Día: 25	Mes: _____	Año: 1974		
Lugar de Nacimiento:	Dist.: _____	Prov.: APURIMAC	Dpto.: _____		
Estado Civil: SOLTERO(A)	Hijos: 0	Tipo Inscripción: INSCRIPCIÓN NORMAL VARONES			
Sexo: M	Talla: 1.48	Peso: 0	Color de Tez: TRIGUEÑA		
Color / Ojos: NINGUNO	Grupo / Sang.: NINGUNA	Señales Particulares: _____			
Dirección Domiciliaria: Av./Calle/Jirón _____					
Dist.: SAN JERONIMO	Prov.: ANDAHUAYLAS	Dpto.: APURIMAC	Telf.: _____		
Grado/Instrucción: DESCONOCIDO	Oficio/Ocupación: VETERINARIO				
Correo Electrónico: _____					
Nombre del Padre: _____			Nacionalidad: _____		
Nombre de la Madre: _____			Nacionalidad: _____		
Nombres y Apellidos del Conyugue: _____			Nacionalidad: _____		
					
Foto Frente Color		Foto Perfil Color		Indice Izquierdo	
					
Indice Derecho					

Fuente: Elaboración propia

4.2.13. Prototipos del Modelo de Constancia de Inscripción Digital

En la siguiente figura se muestra el Modelo del diseño de la Constancia de Inscripción de manera digital el cual puede ser enviado a su correo personal para ser mostrarlo en cualquier institución que lo requiera.

Figura 19

Modelo de Diseño de Constancia de Inscripción Militar Propuesto

REPÚBLICA DEL PERÚ MINISTERIO DE DEFENSA CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN MILITAR		SERVICIO DE RESERVA
CIM: 	Libro:	Folio:
	Ap. Paterno:	
	Ap. Materno:	
	Nombres:	
	Clase:	Talla:
	Fecha de Nacimiento:	Talla
	Sexo:	
	<p>Clasificación: Profesión/Ocupación: Permanencia en la Reserva: Fecha de Expedición: Nro. de inscripción:</p>	
	<p>IMPORTANTE</p> <p>Si encuentra esta Constancia de Inscripción Militar sírvase devolver a la dependencia de las Fuerzas Armadas o Policía Nacional del Perú más cercana. Si desea prestar Servicio Militar Acuartelado y tiene entre 18 y 30 años de edad deberá apersonarse a cualquier Oficina de Registro Militar de las Fuerzas Armadas. El personal de la reserva tendrá la obligación de actualizar sus datos cada vez que estos varíen, podrá hacerlo en la Oficina de Registro Militar cercana a su residencia o a través de la página web de la Institución de las Fuerzas Armadas a la que pertenece (Art. 76° de Ley N° 29248 Ley de Servicio Militar).</p>	
		Huella y firma del usuario




Fuente: Elaboración propia

4.2.14. Prototipo del Modelo de Libreta Militar Digital

En la siguiente figura se muestra el Modelo del diseño de la Libreta Militar de manera digital el cual puede ser enviado a su correo personal para ser mostrarlo en cualquier institución que lo requiera, este documento puede ser entregado solamente al personal que ha realizado y culminado con su Servicio Militar Voluntario.

Figura 21

Modelo de Diseño de Constancia de Servicio Militar Propuesto

 MINISTERIO DE DEFENSA EJÉRCITO DEL PERÚ COMANDO DE REEMPLAZOS Y MOVILIZACIÓN DEL EJÉRCITO						
CONSTANCIA DE SERVICIO MILITAR (LEY SM N° 29248)						
El Comando de Reemplazos y Movilización del Ejército, expide la constancia al ciudadano:						
APELLIDO PATERNO			APELLIDO MATERNO			
NOMBRES						
INSCRIPCIÓN						
ORM	LSM	LIBRO	FOLIO	CLASE	CALIFICACION	FECH. NAC.
SERVICIO PRESTADO EN EL ACTIVO						
FECHA DE ALTA			UNIDAD		GRADO	
D	M	AÑO				
FECHA DE BAJA			UNIDAD		GRADO	
D	M	AÑO				
TIEMPO DE SERVICIO PRESTADO EN EL EJERCITO						
MOTIVO BAJA						
TIPO DE SERVICIO						
_____ FIRMA DIGITAL JEFE OR						

Fuente: Elaboración propia

V. Discusión de resultados

5.1. Existencia e importancia del diseño de un modelo de servicio

Según nuestros resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de datos, y posteriormente, haber realizado el análisis e interpretación correspondiente podemos inferir y establecer algunos aspectos coincidentes con respecto a las variables en estudio.

En virtud de lo mencionado se puede reconocer que existen muy marcadas coincidencias entre los resultados obtenidos en nuestro trabajo, y los estudios previamente realizados, y considerados como antecedentes para nuestra investigación.

Es tal sentido, se evidencia la conjunción de opiniones que existen en relación a la importancia que tiene el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú con el diseño de un modelo de servicio, en donde se verifica la relación entre las variables mencionadas, esto debido a la importancia que tiene este proceso, la adecuada atención a los postulantes y obtener la mayor cantidad de inscritos a nivel nacional de los jóvenes en edad militar, es importante tener en cuenta el involucramiento que debe tener el recurso humano que es un factor preponderante para cualquier proyecto que se realice y sea exitoso.

Así mismo, se puede constatar que con el nuevo diseño de modelo de servicio asegura la máxima disponibilidad de los equipos de cómputo, el acceso permanente del sistema, mejora la calidad de atención a los ciudadanos, se reduce considerablemente el tiempo en la entrega de las constancias y otros documentos de gestión.

También es conveniente señalar que, la implementación de este diseño de modelo de servicio, tiene un impacto directo en la disminución de los costos para la institución, mejorar los tiempos en atención a los postulantes.

Por lo tanto, podemos decir que con el diseño de un modelo de servicio es importante por tener la accesibilidad a cualquier medio tecnológico que nos permita realizar la inscripción y consulta de la información ingresada desde cualquier punto del país, como se observa aproximadamente un 90% de los jóvenes encuestados está de acuerdo con el diseño de un modelo de servicio por el tiempo en acceder a la información que es rápida y confiables.

5.2. Beneficios del Diseño del modelo de servicio propuesto

Después de haber realizado el análisis de los datos obtenidos en la investigación podemos deducir que los beneficios que se obtendrá al diseñar la propuesta del “Diseño de un modelo de servicio para reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú”, se ha realizado una evaluación a los principales problemas de la atención en el proceso de inscripción que realizan los jefes de las oficinas de registro militar, en este sentido se ha reflejados en el cuarto capítulo con los resultados obtenidos a través del instrumento de la observación y la encuesta, en la parte correspondiente al **análisis e interpretación de los datos**, como también de acuerdo al diseño de modelo del servicio propuesto, donde la adopción de la propuesta por parte de la Institución ayudaría a reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú en las oficinas de registro militar , minimizando el tiempo de atención a los ciudadanos, reduciendo el número de reclamos, aumentando el nivel de satisfacción a los ciudadanos, así mismo evitando el uso masivo de papel y útiles de escritorio para realizar la inscripción del ciudadano, así mismo va a contribuir con la conservación del medio ambiente por reducción del uso del papel dentro de la institución por parte de las oficinas de registro militar conservando la naturaleza.

VI. Conclusiones

- Se ha realizado el estudio y análisis del proceso, que influyen en los procesos de inscripción de postulantes al Ejército del Perú, para lo cual se ha llegado a la conclusión de la importancia que se tiene al diseñar un modelo de servicio para reducir el tiempo de atención en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú, por lo tanto, es más rápido el proceso de inscripción y en menos tiempo se puede obtener la constancia de inscripción militar, porque no es necesario tenerlo impreso o entregarle de manera física su constancia, en este caso su constancia sería simplemente de manera digital y enviado a su buzón de correo de cada ciudadano que realiza su inscripción.
- Se ha realizado un estudio del problema actual para mejorar el tiempo de atención en la emisión de constancias y en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú, por lo tanto, se realizó el estudio de acuerdo a los datos obtenidos, se llegó a la conclusión que al reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción se va a minimizar en un 100% la emisión de las constancias por ser digitales, dichas constancias al momento de inscribirse es generada y enviadas a su correo del ciudadano, para esto puede ser visible desde cualquier punto con acceso a internet o equipo tecnológico.
- Del estudio desarrollado se ha determinado que, al diseñar un modelo de servicio para reducir el tiempo de atención en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú, se ha concluido que se va a minimizar el número de reclamos en este proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú.

VII. Recomendaciones

- Para reducir el tiempo de atención en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú se recomienda diseñar un modelo de servicio para el rápido acceso a la información por parte del ciudadano y las diversas organizaciones de la institución, este modelo puede ser replicada en las otras instituciones de las Fuerzas Armadas.
- Se recomienda implementar el diseño de un modelo de servicio para minimizar el tiempo de atención en la emisión de constancias y en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú, así mismo aumentar el nivel de satisfacción de la ciudadanía a Nivel Nacional.
- Se recomienda la implementación el diseño de un modelo de servicio para reducir el tiempo de atención en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú, para minimizar el número de reclamos en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú y aumentar las inscripciones en la institución.

VIII. Referencias Bibliográficas

- Abadal Falgueras, E. (2001). *Sistemas y Servicios de Información Digital*. España: Editorial Trea S.L. y Edicions de la Universidad de Barcelona S.L.U.
- Alva Matteucci, M. (2012). *Configuración de un Servidor Digital [Mensaje en un blog]*. Obtenido de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2011/07/08/cuando-se-configura-un-servicio-digital/>
- Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión de Procesos (Alineados con la Estrategia)*. Santiago de Chile: Editorial Evolucion S.A.
- Castro Lechtaler, A., & Fusario, R. (1999). *Teleinformática - Segunda Edición*. Buenos Aires: Reverté S.A.
- Ciro Martinez, B. (2012). *Estadística y Muestreo, Décima tercera edición*. Ecoe ediciones.
- Esteban Navarro, M. (2006). *Software Libre para Servicios de Información Digital*. España: Pearson Prentice Hall.
- Fernández Verde, D., & Fernández Rico, E. (2017). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente - Segunda Edición*. España: Paraninfo S. A.
- Granollers Saltiveri, T., Lorés Vidal, J., & Cañas Delgado, J. (2005). *Diseño de Sistemas Interactivos Centrados en el Usuario*. España: Editorial UOC.
- Hernandez, S. R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-Hill / Interamericana Editores.
- Hilario, F. M. (s.f.). *Diseño de un Modelo de entorno de Aula Virtual y de Aprendizaje para optimizar el sistema de Control Interno en el Ministerio Público. (Tesis de Doctor)*. Universidad Nacional Federico Villareal. Lima.

- Jiménez Chuque, F. (2018). Gestión de los Servicios de identidad y su Impacto en el Gobierno Digital del Perú, 2017. *Tesis de Maestría - Universidad Privada San Juan Bautista*. Lima, Perú.
- Kotler, P. (2002). *Dirección de Marketing – Conceptos Esenciales*. México: Prentice Hall inc.
- Maldonado, J. A. (22 de Enero de 2018). *Gestión de Procesos*. Obtenido de https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti__n_de_procesos__2018_
- Mavrommatis, H. (17 de Agosto de 2011). Identificación de Barreras para la Implementación de la interoperabilidad Organizacional en Organismos de la Administración Pública Nacional Argentina bajo las Oportunidades Organizacionales del Modelo de Gobierno Abierto: Caso de Estudio ONTI. *Tesis de Maestría - Universidad de San Andrés*. Buenos Aires, Argentina.
- Mesa Torre, C. (2014). La Interoperabilidad como parte del Desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú. *Tesis de Maestría - Pontificia Universidad Católica del Perú*. Lima, Perú.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2010). *Decreto Supremo N° 340-2010-EF en la cual Reglamenta la Ley del impuesto a la renta*. Obtenido de SUNAT: <https://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/tuo.html#>
- Salinas Ramos, Y. (2016). Herramientas de Marketing Digital como estrategia de adaptación frente a las nuevas perturbaciones del mercado para las micro y pequeñas empresas de muebles de madera en Villa el Salvador- Perú. *Tesis de Maestría - Universidad de Buenos Aires*. Buenos Aires, Argentina.
- Samos Rivera, I. (2013). Modelo de Integración Tecnológica Interinstitucional para optimizar el proceso de Investigación de los Delitos Tecnológicos en el Perú. *Tesis de Maestría - Universidad Nacional Federico Villareal*. Lima, Perú.

Sánchez Sánchez, M. (2015). *Técnicas de Investigación*. México: MAO.

Taylor, J., & Kinnear, T. (2000). *Investigación de Mercados - Un enfoque Aplicado - tercera edición*. Buenos Aires: McGraw-Hill.

Vilchez, C. (2017). *Tranformación Digital en el Estado Peruano. Secretaria de Gobierno Digital*. Lima, Perú.

IX. Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia:

TÍTULO: Diseño de un modelo de servicio para reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú

PROBLEMAS	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿De qué manera el diseño de un modelo de servicio, reduciría el tiempo de atención en el proceso de inscripción de Postulantes al Ejército del Perú?</p> <p>Problemas Específicos a) ¿De qué manera incidirá el tiempo de atención en el proceso de Inscripción de los Postulantes al Ejército del Perú?</p> <p>b) ¿De qué manera el diseño de un modelo de servicio, minora el número de reclamos en la Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú?</p>	<p>Objetivo General Diseñar un modelo de servicio para reducir el tiempo de atención en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú</p> <p>Objetivos Específicos a) Minimizar el tiempo de atención en la emisión de constancias y en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú. b) Disminuir el número de reclamos en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú.</p>	<p>Hipótesis General El diseño de un modelo de servicio mejora el tiempo de atención en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú.</p> <p>Hipótesis Específicas a) El diseño de un modelo de servicio, incidirá el tiempo de atención en la emisión de constancias e inscripciones de Postulantes al Ejército del Perú. b) El diseño de un modelo de servicio, minimiza el número de reclamos en el proceso de Inscripción de Postulantes al Ejército del Perú.</p>	<p>Variable Independiente Modelo de Servicio</p> <p>Variable Dependiente Tiempo de Atención en el Proceso de Inscripción</p>	<p>Operatividad</p> <p>Prototipos</p> <p>Productividad</p> <p>Accesibilidad</p>	<p>Automatización Funcionamiento Equipos de cómputos</p> <p>- Móviles. - Rapidez - Proceso interactivo</p> <p>- Tiempo de atención en la inscripción del postulante. - Número de atenciones. - Número de reclamos</p> <p>- Tiempo que tarda en acceder al servicio. - Conocimiento del servicio. - Nivel de satisfacción</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: aplicada</p> <p>nivel: Correlacional Casuales</p> <p>Diseño No Experimental</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumento cuestionario</p> <p>Población: Jóvenes en edad militar de la Ciudad de Lima, que están cumpliendo su Servicio Militar Voluntario en las diversas Unidades en el primer trimestre del AF-2019 un total de 4,850.</p> <p>Muestra: No Probabilística por inaccesibilidad a los peruanos en edad militar que han cumplido los 17 años, considerándose a 120 jóvenes que realizan su Servicio Militar en el Cuartel General del Ejército de la Ciudad de Lima Distrito de San Borja.</p>

Anexo B. Ficha de instrumentos:**“Diseño de un modelo de servicio para reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú”**

- **AUTOR** : Gamarra Pisfil, Carlos Lorenzo
- **ENTIDAD ACADEMICA** : Universidad Nacional Federico Villareal
- **NIVEL ACADEMICO** : Maestría
- **ESPECIALIDAD** : Ingeniería de Sistemas con Mención en Gestión de
Tecnologías de la Información
- **MARGEN DE ERROR ASUMIDO:** 0.5%
- **NRO DE ENCUESTADOS** : 120
- **LUGAR DE APLICACIÓN** : Lima – Perú
- **TIPO DE PREGUNTAS** : Cerradas.
- **NUMERO DE PREGUNTAS** : 12

Anexo C. Cuestionario:

Dirigido a: Jóvenes que han cumplido los 18 años

Por favor, responda cada una de las preguntas con la mayor objetividad, a fin que los resultados obtenidos contribuyan a la mejora institucional. Marque con un círculo cada uno de las respuestas la siguiente escala de atributos:

1	Muy en desacuerdo	2	En desacuerdo	3	Indeciso	4	De acuerdo	5	Muy de acuerdo
---	----------------------	---	---------------	---	----------	---	------------	---	-------------------

Nº	ITEM	ESCALA				
	Diseño de un modelo de servicio para reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú.					
1	¿De acuerdo al diseño de un modelo de servicio considera que al automatizar sus procesos su operatividad mejorará?	1	2	3	4	5
2	¿Considera Ud., que el diseño de un modelo de servicio en su operatividad tendría un buen funcionamiento en los medios tecnológicos?	1	2	3	4	5
3	¿Considera Ud. que el diseño de un modelo de servicio tenga operatividad en los equipos de cómputo?	1	2	3	4	5
4	¿De acuerdo al diseño de un modelo de servicio considera que es importante tener un prototipo de constancia Militar en los móviles?	1	2	3	4	5
5	¿De acuerdo al diseño de un modelo de servicio considera que un prototipo de Constancia Militar es rápido obtener la información?	1	2	3	4	5
6	¿Considera Ud. que el diseño de un modelo de servicio es un proceso interactivo los prototipos de la Constancia Militar?	1	2	3	4	5
7	¿Está de acuerdo que al reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú aumentará la productividad y la inscripción de postulantes?	1	2	3	4	5
8	¿Considera que al reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú aumentará la productividad y el número de atenciones?	1	2	3	4	5
9	¿Está de acuerdo que al reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú aumentará la productividad y reducirá el número de reclamos?	1	2	3	4	5
10	¿Está de acuerdo que al reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú se reducirá el tiempo que tarda en acceder al servicio?	1	2	3	4	5
11	¿Considera Ud. que al reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú la accesibilidad a los datos es mayor por el conocimiento del servicio?	1	2	3	4	5
12	¿Considera Ud. que al reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú aumentará el nivel de satisfacción del ciudadano por la accesibilidad a los datos?	1	2	3	4	5

Muchas gracias

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Regular c) Buena d) Muy buena

Nombres y Apellidos:	ABEL WALTER ZAMBRANO CASAVILLAS	DNI N°:	07216514
Dirección Domiciliaria:		Teléfono/ Celular.	998995869
Título Profesional	INGENIERO		
Grado Académico:	DOCTOR		
Mención	FUSIONERIA		


 Firma

Lugar y Fecha. Jun 21 Julio 2019.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Regular c) Buena d) Muy buena

Nombres y Apellidos:	CIRO RODRIGUEZ RODRIGUEZ	DNI Nº:	06020291
Dirección Domiciliaria:		Teléfono/ Celular.	990427136
Título Profesional	INGENIERO		
Grado Académico:	DOCTOR		
Mención	INGENIERIA		



Firma

Lugar y Fecha. Lima, 21 de Julio 2019



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Profesionales formando profesionales
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POST GRADO

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante:..... ESGARRO VARGAS DORIS.....
 1.2 Cargo e Institución donde labora:..... ELPG - UNFU.....
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:.....
 1.4 Título del Proyecto: Diseño de un modelo de servicio para reducir el tiempo de atención en el proceso de inscripción de postulantes al Ejército del Perú.
 1.5 Autor del Instrumento:.....

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																✓				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																✓				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																✓				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y lógica																✓				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																✓				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación																✓				
7. CONSISTENCIA	Basado en el aspecto teóricos científicos																✓				
8. COHERENCIA	Entre Indices, Indicadores																✓				
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																✓				
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																✓				

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

BUENA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Regular c) Buena d) Muy buena

Nombres y Apellidos:	DORIS ESCOBAR VARELA	DNI N°:	09471808
Dirección Domiciliaria:		Teléfono/ Celular.	998624419
Título Profesional	ING. DE SISTEMAS		
Grado Académico:	DOCTORA		
Mención	EN MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE		



 Firma

Lugar y Fecha.....

Anexo E. Definición de términos básicos:

- **Constancia de Inscripción Militar**

La Constancia de Inscripción Militar (CIM) es un documento que sirve para que el sector Defensa el cual identifica que los jóvenes peruanos en edad Militar (17 a 18 años) han cumplido con su Inscripción en las Oficinas de Registro Militar, y están incluidos en los padrones para caso de emergencia por desastres naturales en el interior del país. También dicho documento es necesario para poder realizar su Servicio Militar Voluntario o en caso contrario postular a cualquier escuela de las Fuerzas armadas o Policiales.

- **Calificación y selección de postulantes**

Proceso mediante el cual se califica en forma general la condición física y psicosomática del inscrito para prestar Servicio en el Activo o en la reserva.

- **Clase Militar**

Agrupación de los ciudadanos inscritos en los registros militares. Se determina de acuerdo a su año de nacimiento y separando hombres de mujeres. Se pertenece a la clase militar durante toda la edad militar. Esta sirve de referencia para los llamamientos y otros actos relacionados con la Ley del Servicio Militar.

- **Defensa Nacional**

La Defensa Nacional son las actividades militares que desarrolla el estado para la defensa de la soberanía y el territorio nacional, para evitar o rechazar ataques militares que puedan ocasionarse por amenazas externas o internas por grupos terroristas u otros para lo

cual se dictan medidas de seguridad. Toda persona natural y jurídica está obligada a participar en la Defensa Nacional.

- Doctrina Militar

Es el conjunto de conceptos básicos, principios generales, proceso y normas de comportamiento que dicta el comando para las actividades de las Fuerzas Armadas.

- Ejecución

Es a la realización de una acción o actividad administrativa para la gestión en las oficinas de registro.

- Edad Militar

Edad comprendida entre los diecisiete (17) y cincuenta (50) años. En este lapso, el individuo está obligado a servir en las Fuerzas Armadas de acuerdo con las disposiciones de la Ley del Servicio Militar.

- Interoperabilidad

Viene a hacer la capacidad que tiene un sistema para interactuar con otros sin restricciones de acceso a la información, es el intercambio de datos y compartir la información con otros sistemas.

- Inscripción militar

Es el proceso que todo peruano en edad militar debe realizar al cumplir los diecisiete (17) años de edad, para lo cual debe acercarse a las oficinas de Registro militar para realizar su inscripción obligatoriamente en cumplimiento a la ley del Servicio Militar.

- Libro de registro de inscripción

El libro de registro militar viene a ser el cuaderno donde se registra los datos de los jóvenes en edad militar en forma ordenada el cual tiene numeración de folio, para ser inscrito en la hoja de registro.

- Movilización Nacional

Es un proceso permanente e integral planeado y dirigido por el Gobierno, consiste en adecuar el poder y potencial nacional a fin de disponer y asignar oportunamente los recursos necesarios a los organismos responsables, para hacer frente a situaciones de emergencia que atenten contra la Seguridad Nacional, cuando éstos superen las previsiones de personal, bienes y servicios, así como las posibilidades económicas y financieras del Estado.

- Oficina de Registro Militar

Es el ambiente donde acuden los jóvenes en edad militar para realizar su inscripción al servicio militar, esta oficina se encuentra en todo el Territorio Nacional.

- Omiso a la Inscripción

Ciudadano que, residiendo en el territorio nacional, no ha cumplido con inscribirse en el plazo y edad que establece la Ley del Servicio Militar.

- Reemplazo

Personal perteneciente a la reserva orgánica que es la renovación del personal militar destinado a llenar una vacante que se produzca en una unidad u organización militar en campaña o personal de reserva.

- Registro Militar

Es una base de datos en que consta la situación de los peruanos respecto a sus obligaciones militares. Contiene información individualizada por clases y separada entre hombres y mujeres.

- Reserva

Personal en edad militar que no se encuentre en servicio activo, con o sin instrucción militar. Asimismo, personal en situación de disponibilidad o retiro hasta los cinco años después del límite de edad que la ley disponga. No se encuentran en esta situación el personal exceptuado del Servicio Militar.

- Reserva orgánica

Personal con Instrucción Militar que requiere disponer el Ejército para completar sus Cuadros de Organización (Efectivo Completo), mantenerlos (Reemplazos) o incrementarlos de ser necesario. Se considera también en esta situación a todo el Personal Civil que labora en la Institución Ejército.

- Reserva de apoyo

Personal en edad militar, con o sin instrucción militar, que perteneciendo a un Organismo Civil (estatal o privado) cuyo funcionamiento es afín con las de una Institución de las Fuerzas Armadas, es asignado a esta con fines de Movilización Militar.

- Reserva disponible

Es todo el personal excedente, no considerado en las clasificaciones anteriores (Orgánica y Apoyo), que podrá ser empleado en la movilización.

- Servicio militar

Actividad que todo peruano tiene el derecho y el deber de prestar al país.

- Servicio Militar Voluntario

Es el desarrollo de una actividad Militar por una persona, de manera voluntaria, esta actividad es remunerada, cuenta con beneficios para su educación y preparación para su desarrollo individual, que le permite ejercer su derecho y deber constitucional como peruano de participar en la Defensa Nacional.

- Servicio en el Activo

Es aquel que se cumple en las Unidades, Bases o Dependencias de las Instituciones de las Fuerzas Armadas.

- Servicio en la Reserva

Es el que se cumple en las Unidades, Bases o Dependencias de los Institutos de las Fuerzas Armadas, mediante la concurrencia a períodos de instrucción y entrenamiento; asimismo, en caso de movilización militar, de grave amenaza o peligro inminente para la Seguridad Nacional.

- Servicio Acuartelado

Es el Ciudadano que se presenta a realizar su Servicio Militar en forma permanente en las Unidades, Bases o Dependencias en las Instituciones de las Fuerzas Armadas, durante el tiempo previsto por la Ley.

- Servicio No Acuartelado

Es aquel que se cumple en forma temporal o parcial en las Unidades, Bases y Dependencias de las Instituciones de las Fuerzas Armadas, durante el tiempo previsto por la Ley. Es regulado por cada Institución Armada.

- Sistema de movilización nacional

Conjunto de organismos integrados e interrelacionados que funcionan regulados por su propia doctrina, con la finalidad de concebir, planear y ejecutar la Movilización en los cuatro campos de actividad nacional. En esencia, tiene la misma estructura del Sistema de Defensa Nacional en los niveles Superiores.

- Sistema de movilización militar

Es el conjunto de organismos con diferentes núcleos de dependencia, que regulados por normas legales y/o doctrinales, desarrollan una serie de actividades de organización, instrucción, entrenamiento y administración de recursos humanos y materiales, que requiere el Ejército, para pasar en forma rápida y ordenada, de un estado normal de paz a un estado de emergencia.

- Unidad

Organización existente dentro de una Institución Armada, diseñada para el cumplimiento de una misión determinada.

- Voluntario

Ciudadano que se presenta a realizar su Servicio Militar de manera voluntaria.