



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Mejora continua del servicio y valoración de los usuarios,
Dirección de Recursos Humanos de la PNP Rímac, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Silva Guillen, Grecia del Pilar (orcid.org/0000-0001-6090-0543)

ASESOR:

Dr. Davila Arenaza, Víctor Demetrio (orcid.org/0000-0002-8917-1919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico con todo amor y cariño a mi madre e hija que me dieron el impulso para salir adelante. Mi madre que tanto amo, dándome ejemplo de sacrificio y humildad; mi hija que es un angelito que Dios me regalo para enseñarme lo maravilloso de ser madre.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera sincera al Dr. Víctor Demetrio Dávila Arenaza, con su gran vocación como docente, estuvo comprometido con la asesoría que nos brindó a mis compañeros y a mí.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "

Mejora continua del servicio y valoración de los usuarios, Dirección de Recursos Humanos de la PNP Rímac, 2023.

", cuyo autor es SILVA GUILLEN GRECIA DEL PILAR, constato que la investigación tiene un Índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DAVILA ARENAZA VICTOR DEMETRIO DNI: 08467692 ORCID: 0000-0002-8917-1919	Firmado electrónicamente por: VDAVILAA el 07-07- 2023 20:01:40

Código documento Trilce: TRI - 0557200



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SILVA GUILLEN GRECIA DEL PILAR estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: *

Mejora continua del servicio y valoración de los usuarios, Dirección de Recursos Humanos de la PNP Rtmac, 2023.

*, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
GRECIA DEL PILAR SILVA GUILLEN DNI: 48268202 ORCID: 0000-0001-6090-0543	Firmado electrónicamente por: DSILVAGUI el 28-06- 2023 19:56:26

Código documento Trilce: TRI - 0557201



Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño.....	11
3.2. Variables y Operacionalización.....	11
3.3. Población.....	14
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	
Tabla de frecuencia agrupada variable mejora continua	16
Tabla 2	
Tabla de frecuencia agrupada Variable: Valoración de Usuarios	17
Tabla 3	
Prueba de hipótesis general 1	18
Tabla 4	
Prueba de hipótesis específica 1	19
Tabla 5	
Prueba de hipótesis específica 2.....	20
Tabla 6	
Prueba de hipótesis específica 3.....	21

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de mejora continua del servicio con valoración de los usuarios. La estrategia metodológica ha sido: enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal, método hipotético deductivo. La población estuvo constituida por 200 usuarios y la muestra establecida fue de 70 la misma que se determinó por muestreo no probabilístico por conveniencia. Los datos fueron obtenidos utilizando la técnica encuesta y como instrumento un cuestionario de tipo Likert, la información obtenida ha sido procesada mediante el programa SPSS con el estadístico Rho Spearman. De acuerdo al análisis descriptivo e inferencial se concluye que existe influencia significativa de la variable marketing digital en el valor de marca.

Palabras clave: Mejora continua, valoración de usuarios, calidad

ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the relationship between the continuous improvement of the service and the evaluation of the users. The methodological strategy has been: quantitative approach, applied type, non-experimental cross-sectional design, hypothetical deductive method. The population consisted of 200 users and the established sample was 70, the same as that determined by non-probability sampling for convenience. The data was obtained using the survey technique and a Likert-type questionnaire as an instrument, the information obtained has been processed through the SPSS program with the Rho Spearman statistic. According to the descriptive and inferential analysis, it is concluded that there is a significant influence of the digital marketing variable on brand value.

Keywords: Continuous improvement, user rating, quality

I. INTRODUCCIÓN

Con el pasar de los tiempos los servicios y productos han ido requiriendo nuevos estándares de perfección de calidad de los productos para los usuarios, de esta manera las organizaciones se han visto obligados a mejorar sus procesos para continuar vigentes en el mercado, con relación a lo manifestado, García, M (2003), define que es importante establecer un procedimiento de control de la calidad con una clara visión en el crecimiento del servicio y la perfección. La organización será líder en la medida en que pueda mantener la excelencia en los procesos, permanecer enfocada en la valoración del cliente y comprometerse con la evolución continua de sus objetivos.

A nivel internacional la mejora continua y la valoración de los usuarios ha tomado mayor importancia. Según Pérez, V (2019) La valoración de la satisfacción, a pesar de su carácter subjetivo, ha sido investigada desde la década de 1960, entendida como la posibilidad de crear una experiencia beneficiosa para los usuarios y quienes interactúan con los servicios de salud. Los gobiernos y el entorno político han empleado la justificación del paciente como un enfoque para evaluar el servicio. La instalación monitorea regularmente la satisfacción del paciente.

En el Perú las empresas buscan la satisfacción del usuario mediante la mejora continua del servicio ofrecido; sin embargo, aún falta mejorar en el equipamiento, las infraestructuras y en los materiales que se trabajan para poder llegar al objetivo deseado. Al respecto Becerra, B (2019) Perú elaboró una Política Nacional de Calidad en Salud con miras al 2020, cuando la sociedad goce de un sistema de salud más eficiente, en este contexto se implementó inicialmente el programa Cero Cola (PCC) en el Hospital Cayetano Heredia, Excelentes resultados. Por ello, el Ministerio de Salud (MINSA) ha decidido replicar esta experiencia en otros hospitales hasta el nivel nacional. De hecho, a través de la Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, se aprobó la Directiva Ejecutiva para la implementación de PCC en IPRESS en el país, que incluye acciones de fortalecimiento de infraestructura, equipos, materiales, recursos técnicos y humanos, soluciones informáticas para mejorar calidad de atención, reducir los tiempos de espera y sumar la satisfacción del usuario.

En el marco de estudio la empresa DIRREHUM PNP, ubicado en el distrito del Rímac, quienes se abrían encargado de la dirección del personal PNP en actividad y retiro, así como al personal de armas y servicios.

Problema General y Específico: General ¿Cuál es la relación de la mejora continua de los servicios con la valoración de los usuarios de la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023? Específicos: 1. ¿Cuál es la relación de la productividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023? Específicos 2: Cuál es la relación de la competitividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023? Específicos 3: Cuál es la relación de los procesos estratégicos con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023?

El estudio tuvo como justificación teórica ya que permitió conocer a detalle las variables mejora continua y valoración de los usuarios y su enlace entre ellas, asimismo se propuso alternativas, sugerencias e hipótesis para futuros estudios. Desde la percepción metodológica se justificó ya que se diseñará un instrumento para recoger datos, asimismo se averiguo conceptos y definiciones de diversos autores los que nos permitirá extender los conocimientos de las variables mencionadas y enlazarlas. Desde la percepción práctica permitió proponer opciones de resolución a los dilemas de la investigación.

El objetivo general y específicos: General: Determinar la relación de mejora continua del servicio con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023. Específicos: 1. Determinar la relación de la productividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023; Específicos: 2. Determinar la relación de la competitividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023; Específicos: 3. Determinar la relación de los procesos estratégicos con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023.

Hipótesis general y específico que fueron planteados: General: ¿Existe relación de mejora continua del servicio con valoración de los usuarios en la Dirección de

Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023? Específicos: 1 ¿existe relación de la productividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023? Específicos: 2 ¿existe relación de la competitividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023? Específicos: 3 ¿existe relación de los Procesos estratégicos con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023?

II. MARCO TEÓRICO

Los referentes que fueron partes parte de la variable mejora continua son los artículos científicos siguientes: Canossa (2022) El estudio fue mejorar continuamente el cumplimiento de los miembros del equipo buscando la idoneidad para las tareas, revisando constantemente conocimientos, habilidades y buscando lecciones aprendidas, y brindando información valiosa al final de cada proyecto, que apoya la mejora continua.

Bodes y Ruiz (2020) El objeto de estudio fue utilizar un conjunto de herramientas que pueden identificar áreas de perfeccionamiento para aportar de forma positiva en los resultados organizacionales.

Meraz et al. (2021) El objeto de estudio fue conocer la situación, costumbres y actitudes predominantes de la organización que elabora el producto. Productos lácteos, a través de descripciones precisas de hechos y crecimiento de las organizaciones participantes para proporcionar conocimiento.

Torres y Luna (2017) El objeto de estudio fue sobre la mejora continua del servicio puede entenderse como la diferencia que perciben los consumidores entre sus posibilidades y la visión del servicio que reciben.

Vera (2013) El objeto de estudio fue especular que la calidad superior entregada en los atributos de los componentes del servicio conduce a la satisfacción general del cliente, lo que a su vez ayuda a establecer un comportamiento de mayor lealtad. En conclusión, se puede decir que la alta calidad de las funciones de servicio comunicadas conduce a la satisfacción del cliente, lo que a su vez contribuye a la generación de una mayor lealtad hacia la empresa.

Cabrera y Ludeña (2019) El objeto de estudio fue la mejora continua como instrumento fundamental para la innovación en las etapas de ejecución de las empresas y las apoya a mantenerse a la vanguardia. Además, puede demostrar fortalezas que aumentan la eficiencia y la competitividad y lo ayudan a mantener su posición en el mercado.

Cabrera y Ludeña (2019) El objeto de estudio fue sobre el concepto de calidad no solo se enfoca en las características físicas y pragmático de los bienes y servicios para incluir atributos relevantes para la gestión general de una organización.

Leyva (2018) El objeto de estudio fue sobre gerentes ahora son vistos como agentes de cambio que facilitan la mejora incremental y continua de la organización mediante la construcción de relaciones mutuamente beneficiosas con los diversos tipos de personas que espera de la empresa.

Vera et al (2015) El objeto de estudio fue el aporte práctico de este trabajo es que los resultados pueden conducir a estrategias para perfeccionar la cualidad de los servicios de las organizaciones de este ramo en México, contribuyendo a la mejora de la satisfacción del consumidor.

Diaz (2017) El objeto de estudio fue la investigación relaciona un modelo completo de brechas en cualidades del servicio, explicando la mala calidad debido a la desinformación de las expectativas del cliente, la falta de estándares y el cumplimiento deficiente de los mismos, seguido de promesas excesivas a los clientes.

Monrroy y Urcádiz (2018) El objeto de estudio fue la calidad es uno de los principales soportes del progreso de la organización y participa en la construcción del futuro, que se basa en gran medida en los talentos utilizados para ofrecer productos y servicios a un mercado cada vez más exigente y denso.

Suarez y Ramis (2008) El objeto de estudio fue, continuar perfeccionando los procesos no es una tarea fácil, ya que requiere la integración de varios elementos y, sobre todo, requiere paciencia y persistencia para mejorar el gobierno local.

Cabrera et al (2010) El objeto de estudio fue la evidencia de que dentro del sector privado se prestó mucha atención a la evaluación de bienes o servicios por parte de sus clientes (consumidores) identifica conceptos y modelos que se pueden articular para evaluar programas de educación social y me proporcionó un medio posible Usuario – Beneficiario.

Lugo et al (2021) El objeto de estudio fue la evaluación económica del trabajo, orienta las políticas públicas que conducen a una mejor gestión de los recursos, una asignación eficiente, la reducción de la degradación ambiental y promover el mantenimiento de las riquezas naturales para dar paso a su uso sostenible.

Fernández (2020) El objeto de estudio fue la satisfacción del Usuario representa estimaciones personales y forma de pensar. Es un aspecto central de concepto y valoración de la calidad y es la señal más empleada para valorar la calidad.

Ordaz y Gonzales (2019) El objeto de estudio fue estudiar las evaluaciones que hacen los estudiantes para desarrollar habilidades metacognitivas, incluido el examen de sus fortalezas en el aprendizaje, el establecimiento de objetivos y el análisis de cómo lograrlos para el aprendizaje. Cómo utilizar la estrategia para acceder al conocimiento y cuestionar la y la información recibida.

Dois et al (2019) El objeto de estudio fue la automatización de los utensilios de valoración de la salud, en particular los estudios de familia, permitirá un mejor conocimiento y comprensión de las situaciones familiares más allá de las matrices de riesgo y contribuirá a fortalecer los principios rectores del actual modelo MAIS.

Jaramillo et al (2019) El objeto de estudio valoración previa del usuario basada en los aspectos más subjetivos y personales de su estilo de vida, La selección de materiales para proyectos de construcción cumple con los aspectos técnicos. Pero si se prefieren los materiales naturales en esta era en la que los materiales industrializados (y sus beneficios) se están imponiendo

Fernández et al (2020) El objeto de estudio fueron los aspectos con mayor índice de satisfacción se muestra la importancia de comunicarse con los usuarios para lograr consensos y objetivos. Es por esto que esta competencia se requiere como parte de la formación universitaria para los profesionales de la salud.

Castillo et al (2019) El objeto de estudio fue la Intención de Compra, destaca el reconocimiento del servicio posventa futuro, y en la Adquisición Futura de Productos, se reconoce como valoraciones paralelas que probablemente muestren resultados diferentes. Esto significa que los clientes pueden dar altas calificaciones al servicio posventa y perder la confianza en su producto.

Cáffaro et al (2021) El objeto de estudio en cuanto a los aspectos de evaluación de calidad y precio, todos los comerciantes indicaron que el aspecto de evaluación que más importa a los clientes es la calidad.

Amonzabel et al (2021) El objeto de estudio se utilizó SERVPERF (SERVice PERFormance) como modelo para calcular las cualidades del servicio celular. Evalúa exclusivamente la adherencia a las calificaciones de desempeño para medir las cualidades del servicio.

Fontalvo et al (2020) El objeto de estudio fue que durante dos meses consecutivos, marzo y abril de 2018, se realizó un análisis empírico de los servicios prestados por la Entidad de Atención al Usuario y, con base en un análisis general de las acciones realizadas durante los dos períodos, se realizó un análisis razonable. Especificación de métricas de calidad de servicio, la Unidad de Atención al Usuario.

Peña et al (2015) El objeto de estudio fue importancia de la lealtad del usuario para contribuir con la mejora de la cartera de recaudo de clientes, la reducción de costos, ventas cruzadas y mayores ingresos.

Las tesis internacionales precedente para la variable mejora continua: Cisneros y Ruíz (2012) El objeto de estudio fue: La mejora continua radica en elevar los estándares de calidad y rendimiento, reducir los precios y los periodos de respuesta, incrementar la satisfacción de los usuarios y consumidores, consiste en un aumento considerable de la inversión y la colaboración de la empresa en la mejora de la plaza, lo que significa que los trabajadores de la organización colaboran en la estrategia mejorada.

Yarto (2010) El objeto de estudio fue que para las empresas mexicanas la mejora continua es una situación muy importante en términos de impacto económico, y tanto la propia organización como sus trabajadores están convencidos de que esto es lo mejor, es importante. Por un lado, permite que los trabajadores cuenten con un apoyo más estable de sus familias para que las empresas puedan lograr un crecimiento sostenible.

Las tesis internacionales precedentes para la variable valoración de los usuarios son las siguientes: Castellón, (2019) El objeto de estudio fue: La respuesta externa de los usuarios, que refleja juicios de valor personales y subjetivos, es vital para

definir y valorar la calidad, y es el señalizador para medir las cualidades de la atención y examinar las conclusiones de los que recibieron el servicio.

Pabon y Palacio (2020) El objeto de estudio fue que en Colombia, en una entidad pública aplica la herramienta para recolectar información sobre la aprobación de los pacientes con los servicios de salud. PECASUSS muestra un 72,6 % de satisfacción de los usuarios con la última versión a partir de 2017. Fue el mismo número que el año anterior, usuarios de régimen subsidiado están un 10,5% más satisfechos que los usuarios de régimen contributivo, pero menos satisfechos con determinados servicios como urgencias y citas de última hora.

Las tesis nacionales precedente para la variable mejora continua son: Nilupú (2017) El objeto de estudio fue que el término mejora continua ahora es muy utilizado en las empresas para mejorar su desempeño mediante la implementación de nuevos procesos que son monitoreados constantemente para cumplir con los planes recién establecidos.

Trujillo (2019) El objeto de estudio fue, la mejora continua es un plan de gestión empresas centrada en el desarrollo de métodos estadísticos sistemáticos. Diseñado para mejorar el desempeño de una actividad o proceso. El resultado es una mayor satisfacción de los clientes y partes interesadas que existen para la organización.

Las tesis nacionales precedente para la variable valoración de los usuarios son las siguientes: Agreda y Llanos (2020) Nos dice que: Existen diferentes enfoques para la investigación de valoración económica y, por lo tanto, diferentes formas de valoración. Algunos de ellos son más aceptados que otros debido al nivel de complejidad para evaluar diferentes ecosistemas ambientales.

Neira (2018) Nos dice que: El significado de prueba proviene de las palabras latinas probatio o probationis. Proviene del término probus y su significado es bueno. Entonces todo lo que se ha probado es bueno y corresponde a la realidad.

A continuación, se muestra la teoría científica de la calidad total para respaldar el trabajo de investigación: DEMING (1894) El objeto de estudio fue la teoría de la calidad total, todos los procesos son variables, y cuanto menor sea la diferencia, superior será la calidad de la producción obtenida. El concepto de administración

de Calidad Total se refleja en su nombre. La palabra "total" significa que todos en la organización tienen la obligación de mejorar sus operaciones, desde la exposición hasta el producto y la logística. Y "gestión" significa que esta metodología debe ser un esfuerzo enfocado.

A continuación, la perspectiva conceptual de la variable mejora continua tenemos a Alarcón (2017) El objeto de estudio fue Kaoru Ishikawa tomó este concepto y definió cómo se puede aplicar la mejora continua a un proceso siempre que se conozcan las variables de la sucesión. Elemento del patrimonio cultural de Japón, esta concepción filosófica se ha puesto en práctica, y no solo los colaboradores de la empresa se sientan cómodos, sino también promover la empresa con herramientas organizativas.

García et al (2003) El objeto de estudio fue la norma NTP-ISO 9001:2001 orienta a las organizaciones a reconocer, aplicar, administrar y mejorar progresivamente la eficacia de los procesos requeridos para su plan de administración de la calidad y la interacción de estas etapas para lograr los objetivos organizacionales, enfatiza la importancia del control.

Llumiguano et al (2021) El objeto de estudio fue que la mejora continua en las organizaciones, busca aumentar el costo de un producto sin agregar valor. En este momento, es necesario el aumento de control administrativo, fomentaremos y valoraremos la imaginación y haremos del humanismo la clave para lograr el rendimiento. Un proceso de mejora continua hace que una organización sea competitiva, sabiendo que sus miembros están contribuyendo a este resultado, el panorama competitivo actual que está al borde del cambio, porque no basta con participar en la competencia para llegar a una determinada posición, sino que seas competitivo.

Con respecto a la perspectiva conceptual de la variable valoración de los usuarios tenemos: Según Valarie et al (1993) El objeto de estudio fue los servicios son heterogéneos, especialmente aquellos que requieren la colaboración de muchos humanos. En general, la implementación varía de un fabricante a otro, de un usuario a otro y de un día a otro. El usuario del servicio observa y evalúa el proceso de producción mientras experimenta el servicio y crea el servicio.

Saltos et al (2022) El objeto de estudio fue la medida de la competitividad empresarial está relacionada con la estructura definida por su modelado de indicadores. Desde una perspectiva holística, existe un alto grado de complejidad al tratar la competitividad como una sola unidad de análisis, que de otro modo puede abordarse desde la perspectiva de los efectos de la acción y el análisis de los factores que impactan en ese resultado de la acción. Concluye que sus objetos de investigación son: La extensión de la competencia empresarial está relacionada con la estructura definida por su modelado métrico. Tratar la competitividad como una sola unidad de análisis es muy complejo desde una perspectiva holística, si no desde una perspectiva de actividad operativa, a la que afecta el análisis factorial.

Garcia et al (2021) El objeto de estudio fue la competitividad, la capacidad de una empresa para hacer algo (en cualquier proceso de producto o servicio) mejor que sus competidores, con el fin de agradar al consumidor.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño

Según Hernández, et al (2014) explicaron que el tipo es aplicada y diseño de estudio: no experimental y de corte transversal, ya que una investigación aplicada tiene como objetivo investigar y resolver un dilema hasta resolverla y transportarla a la realidad.

Con enfoque ha sido cuantitativo, según Campos (2007) los conceptos cuantitativos son introducidos por métodos previos de metrificación o cuantificación.

La cuantificación es la construcción de medidas. Por lo tanto, es típicamente un procedimiento teórico o conceptual, en contraste con la medición, que es una operación más empírica. Por lo tanto, la medida no debe confundirse con la medida. Esta última depende de la primera. Además del concepto de actitud, en psicología existen otros conceptos de métrica, como la inteligencia y los rasgos de personalidad.

El nivel fue descriptivo correlacional.

Según el libro de Bernal (2010) concluye que el método de estudio fue hipotético deductivo, el cual inicia de una hipótesis con el fin de verificar si es verdad o no y finalizar con los resultados.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable X: Mejora continúa

Kaizen (1986) El perfeccionamiento es un proceso orientado a la acción basado en el equipo, que establece que el camino de la mejora hacia la perfección es propiedad de todos en la organización y lo impulsan.

Dimensiones:

Productividad:

Mide el volumen de productos o servicios producidos durante un período de tiempo para cada recurso (incluido el trabajo, el tiempo y el capital) utilizado en la producción. Sus indicadores son:

recursos utilizados: Los recursos son diversos medios o herramientas que se utilizan para lograr un objetivo o satisfacer una necesidad.

resultados objetivos: Los resultados de las encuestas son una parte importante de la investigación. Porque son ellos los que dan consistencia y peso a la hipótesis para contrastarla.

servicio: ofertas que satisfacen necesidades humanas y no están incluidas en la producción de bienes físicos.

Competitividad

La competitividad es nuestra capacidad para superar a nuestros competidores en términos de producto, producción, costo, calidad; de una manera que finalmente nos da una ventaja. Sus indicadores son:

tiempo: Una entidad física que establece el pasado, el presente y el futuro, permite ordenar una secuencia de eventos y es la segunda en unidades en el sistema internacional.

personas: Sujeto que puede tener derechos y obligaciones, La separación de la matriz de la vida, es decir, el nacimiento, determina la personalidad.

administración de la información: Un conjunto de procesos que gestionan las etapas de la información desde su compendio hasta su fin.

Procesos estratégicos

Son los procesos involucrados en la creación de los lineamientos, metas y métodos estratégicos internos de la empresa y en el aseguramiento de su cumplimiento. Estos procesos definen ajustes al lugar donde debe operar la entidad. Sus indicadores son:

Rendimiento: El resultado o utilidad de las cosas en relación con los costos, gastos o inversiones.

Estado de una actividad: El estado de una actividad indica su lugar en el ciclo de procesamiento.

Cambio: Acción y efecto de cambiar.

Variable Y: valoración de los usuarios

Rey (2000) Las valoraciones de los clientes son las opiniones o evaluación de la expectativa que los usuarios tienen del sistema que ofrece la empresa, la persona que ha comprado o utilizado un producto o servicio. Las dimensiones son:

Elementos tangibles

Una cosa tangible es algo que se puede tocar, sentir o ver. Sin embargo, el término tangible se refiere específicamente a lo que se puede percibir a través del tacto. Sus indicadores son:

infraestructura: Conjunto de instalaciones, servicios y medios técnicos de apoyo al desarrollo de las actividades.

equipos: Se puede decir que la oficina cuenta con todas las máquinas y equipos para realizar el trabajo que es propio de una oficina.

Fiabilidad es un término que define la probabilidad de que algo funcione correctamente y proviene de la palabra "confiable". Proviene del verbo fiar, precedido por el latín fidere, "confiar, confiar, dar o prestar". Sus indicadores son:

habilidad para ejecutar el servicio: La empatía, la comprensión de las necesidades y preocupaciones del cliente, se destaca entre las habilidades requeridas para el servicio al cliente. Sensibilidad para leer emociones.

Conocimiento de bienes y servicios. Adaptabilidad y responsabilidad.

tiempo: Una entidad física que establece el pasado, el presente y el futuro, permite ordenar una secuencia de eventos y es la segunda en unidades en el sistema internacional.

Capacidad de respuesta: muestra la rapidez y eficacia con la que su empresa responde a los clientes. Desde la perspectiva del servicio al cliente, es el tiempo que tarda un agente en responder a un cliente. Sus indicadores son:

Ayuda al cliente: Todo el soporte que brindamos a nuestros clientes, ya sea antes, durante o después de la compra (post-venta), ayuda a asegurar una gran experiencia en su negocio.

Servicio rápido: Agilidad en el servicio.

3.2.1 Matriz de operacionalización de variables: con detalle en el anexo N°1.

3.3. Población

Fue constituida por 200 administrados que requieren servicios durante un año en la dirección.

Criterios de selección

Inclusión: personal policial que trabaja en otras unidades de la PNP.

Exclusión: personas civiles relacionados con los policías.

Unidad de análisis: colaboradores de la Dirección del personal.

Se refiere a un usuario que es miembro policial y requiere servicios en la Dirección.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica

Técnicamente fueron encuesta y el instrumento ha sido cuestionario, validado por tres jueces expertos de la Universidad Cesar Vallejo, con grado en maestría o doctorado y ha tenido la confiabilidad del instrumento, se sustenta con una encuesta piloto de 10 trabajadores y tratados en el estadístico Alfa de Cronbach en el programa SPSS, con un índice de confiabilidad 0.846, se encuentra detallado en el anexo N° 4.

3.5. Procedimientos

Los datos se consiguieron por medio de encuesta virtual, mediante el formato de Google Drive a los administrados; se informó al apoderado legal de la dirección del personal para la aceptación del oficio firmado, que tiene por nombre consentimiento informado.

Se detalla en el anexo; el oficio validado por el apoderado legal de la institución aceptando el ejercicio de las encuestas.

3.6. Método de análisis de datos

3.6.1 Análisis Descriptivo

Con tablas de frecuencia agrupadas sobre cada una de las variables de estudio.

3.6.2 Análisis inferencial

Radica en realizar la prueba correspondiente de la hipótesis general y específicas planteadas.

3.7. Aspectos éticos

El análisis se desarrolló según las cualidades y valores éticos siguientes: la justicia, respeto a las fuentes de información, y honestidad.

IV. RESULTADOS

4.1. Descriptivos

4.1.1. Tablas de frecuencia agrupada variable: mejora continúa

Tabla 1 *Tabla de frecuencia agrupada variable mejora continua*

MEJORA CONTINUA (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente en Desacuerdo	555	88.0%	88.0%	88.0%
En Desacuerdo	45	7.0%	7.0%	95.0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	23	4.0%	4.0%	99.0%
De Acuerdo	3	0.4%	0.4%	99.4%
Totalmente de Acuerdo	4	0.6%	0.6%	100.0%
	630	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La data procesada de la encuesta a los administrados sobre la mejora continua que incluye las dimensiones productividad, competitividad y procesos estratégicos; el 88% respondieron totalmente en desacuerdo, el 7% respondieron en desacuerdo, el 4% respondieron indiferente, el 0.6% respondieron totalmente de acuerdo y el 0.4% respondieron de acuerdo.

Tabla 2

Tabla de frecuencia agrupada Variable: Valoración de Usuarios

VALORACIÓN DE USUARIOS (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Totalmente Desacuerdo	en	375	89.0%	89.0%	89.0%
En Desacuerdo		27	6.0%	6.0%	95.0%
Ni de acuerdo ni desacuerdo		12	3.0%	3.0%	98.0%
De Acuerdo		6	2.0%	2.0%	100.0%
Totalmente de Acuerdo		0	0.0%	0.0%	100.0%
		420	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: La data procesada de la encuesta, sobre la valoración de usuarios que incluye las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad y capacidad de respuesta; el 89% respondieron totalmente en desacuerdo, el 6% respondieron en desacuerdo, el 3% respondieron Ni de acuerdo ni desacuerdo, el 2% respondieron de acuerdo y el 0% respondieron totalmente de acuerdo.

Análisis Inferencial.

Prueba de hipótesis general 01: Existe relación de mejora continua del servicio con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023

H0: No existe relación de mejora continua del servicio con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023.

H1: Existe relación de mejora continua del servicio con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023.

Tabla 3

Prueba de hipótesis general 1

Correlaciones

			V1_MEJORA_ CONTINUA	V2_VALORACION_DE_USUARIOS
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	de 1,000	,604**
	V1_MEJORA_ CONTINUA	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
		Coeficiente de correlación	de ,604**	1,000
	V2_VALORACION_DE_USUARIOS	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La tabla N° 3 el coeficiente de correlación es 0,604 conforme a la tabla de coeficiente de correlación detallado en anexo N°6 es correlación positiva media. La significancia bilateral es 0,01; conforme a las normas de resolución comprendidas en el anexo N°6, $p < 0.05$ se cancela la hipótesis nula y aprueba la hipótesis alterna, en conclusión, hay enlace revelador de mejora continua con valoración de los usuarios.

4.2.2 Prueba de hipótesis Especificas 1: Existe relación de la productividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023.

H0: No existe relación de la productividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023.

H1: Existe relación de la productividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023.

Tabla 4

Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones

		D1_PRODU CTIVIDAD_ V1	V2_VALORACI ON_DE_USUA RIOS
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	de 1,000	,475**
	D1_PRODUCTIVIDAD_V1	Sig. (bilateral)	. ,000
	N	70	70
	Coeficiente de correlación	de ,475**	1,000
S	V2_VALORACION_DE_USUARIOS	Sig. (bilateral)	,000 .
	N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La tabla N° 4 el coeficiente de correlación es 0,475 conforme a los valores de la tabla de coeficiente de correlación detallado en anexo N°6 es correlación positiva débil. La significancia bilateral es 0,01, conforme a las normas de resolución comprendidas en el anexo N°6, $p < 0.05$ se cancela la hipótesis nula y aprueba la hipótesis alterna, en conclusión, hay enlace revelador de mejora continua con valoración de los usuarios.

Prueba de hipótesis Específicas 2: Hay relación de la competitividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023

H0: No existe relación de la competitividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023.

H1 : Existe relación de la competitividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023.

Tabla 5

Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones

		V2_VALORACION_DE_USUARIOS	
		D2_COMPETITIVIDAD_V1	RIOS
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	de 1,000	,465**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	70	70
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	de ,465**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla N° 5 el coeficiente de correlación es 0,465 conforme a la tabla de coeficiente de correlación detallado en anexo N°6 es correlación positiva débil. La significancia bilateral es 0,01, conforme a las normas de resolución detallado en anexo N°6, $p < 0.05$ se cancela la hipótesis nula y aprueba la hipótesis alterna, se resolvió que hay enlace revelador de mejora continua con valoración de los usuarios.

Prueba de hipótesis Específicas 3: Existe relación de los Procesos estratégicos con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023

H0 : No existe relación de los Procesos estratégicos con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023.

H1: Existe relación de los Procesos estratégicos con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023.

Tabla 6

Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones

		D3_PROCESOSV2_VALORACION_DE_USUARIOS_V1	
		de	S
Rho de Spearman	D3_PROCESOSV2_VALORACION_DE_USUARIOS_V1	Coeficiente de correlación	,313**
	S_ESTRATEGICOS_V1	Sig. (bilateral)	,008
		N	70
			70
n	V2_VALORACION_DE_USUARIOS	Coeficiente de correlación	,313**
	D3_PROCESOSV2_VALORACION_DE_USUARIOS_V1	Sig. (bilateral)	,008
		N	70
			70

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La tabla N° 6 el coeficiente de correlación es 0,313 ello de acuerdo a los valores de la tabla de coeficiente de correlación detallado en anexo N°6 es correlación positiva débil. La significancia bilateral es 0.01, conforme a las normas de resolución detalladas en el anexo N°6, $p < 0.05$ se cancela la hipótesis nula y aprueba la hipótesis alterna, en conclusión, hay enlace revelador de la variable mejora continua con valoración de los usuarios.

V. DISCUSIÓN

5.1 Determinar la relación de la mejora continua con la valoración de los usuarios de la Dirección de Recursos Humanos de la PNP, Rímac, 2023 fue el objetivo general de la investigación. Según el análisis descriptivo inferencial se concluyó que hay enlace significativo de mejora continua con valoración de los usuarios.

Conforme a los hallazgos sostienen enlace en los artículos científicos siguientes: Cabrera y Ludeña (2019) la mejora continua como instrumento fundamental para la innovación en las etapas de ejecución de las empresas y las apoya a mantenerse a la vanguardia. Además, puede demostrar fortalezas que aumentan la eficiencia y la competitividad y lo ayudan a mantener su posición en el mercado. Leyva (2018) Concluyeron que los gerentes ahora son vistos como agentes de cambio que facilitan la mejora incremental y continua de la organización mediante la construcción de relaciones mutuamente beneficiosas con los diversos tipos de personas que espera de la organización. Vera et al (2015) Concluyeron que el aporte práctico de este trabajo es que los resultados pueden conducir a estrategias para perfeccionar la calidad de los servicios de las organizaciones de este ramo en México, contribuyendo a la mejora de la satisfacción del consumidor.

También son similares a las investigaciones de: Fernández (2020) Concluyeron que la satisfacción del Usuario representa estimaciones personales y forma de pensar. Es un aspecto central de concepto y valoración de la calidad y es la señal más empleada para valorar la calidad.

Ordaz y Gonzales (2019) Concluyeron que las evaluaciones que hacen los estudiantes para desarrollar habilidades metacognitivas, incluido el examen de sus fortalezas en el aprendizaje, el establecimiento de objetivos y el análisis de cómo lograrlos para el aprendizaje. Cómo utilizar la estrategia para acceder al conocimiento y cuestionar la y la información recibida.

Dichos efectos están comprendidos sobre hallazgos en la Teoría científica de la calidad absoluta para respaldar el trabajo de investigación: DEMING (1894) concluyo que en la teoría de la calidad total, todos los procesos son variables, y cuanto menor sea la diferencia, superior será las cualidades del producto obtenido. El concepto de Gestión de Calidad Total se refleja en su nombre. La palabra "total"

significa que todos en la organización tienen la obligación de mejorar sus operaciones, desde la exposición hasta el producto y la logística. Y "gestión" significa que esta metodología debe ser un esfuerzo enfocado.

La resolución de la investigación están en los enfoques teóricos de las mejora continua de Alarcón (2017) Nos dijo que los estudios de Kaoru Ishikawa quien tomó este concepto y definió cómo se puede aplicar la mejora continua a un proceso siempre que se conozcan las variables de la sucesión. Elemento del patrimonio cultural de Japón, esta concepción filosófica se ha puesto en práctica, y no solo los colaboradores de la empresa se sientan cómodos, sino también promover la empresa con herramientas organizativas.

5.2 El objetivo específico 1: determinar la relación de la productividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023. Acorde al estudio descriptivo inferencial se ha consumado que existe enlace revelador de la productividad con valoración de los usuarios.

Sostienen relación con hallazgos de los artículos científicos siguientes: Meraz et al. (2021) el objeto de estudio fue conocer la situación, costumbres y actitudes predominantes de la organización que elabora el producto. Productos lácteos, a través de descripciones precisas de los hechos y crecimiento de las empresas participantes para proporcionar conocimiento. Torres y Luna (2017) concluyeron que el estudio fue sobre la mejora continua del servicio puede entenderse como la diferencia que perciben los consumidores entre sus posibilidades y la visión del servicio que reciben.

Vera (2013) concluyeron que el estudio fue especular que la calidad superior entregada en los atributos de los componentes del servicio conduce a la satisfacción general del cliente, lo que a su vez ayuda a establecer un comportamiento de mayor lealtad. En conclusión, se puede decir que la alta calidad de las funciones de servicio comunicadas conduce a la satisfacción del cliente, lo que a su vez contribuye a la generación de una mayor lealtad hacia la empresa.

Dichos resultados abarcan en el seguimiento de la teoría científica de DEMING (1894) "teoría de la calidad total". Esta teoría es utilizada para mejorar y

perfeccionar procesos ya que muchas veces son variables, y cuanto menor sea la diferencia, superior será la calidad del servicio obtenido. El concepto de Gestión de Calidad Total se refleja en su nombre. La palabra "total" significa que todos en la organización tienen la obligación de mejorar sus operaciones, desde la exposición hasta el producto y la logística. Y "gestión" significa que esta metodología debe ser un esfuerzo enfocado.

Se precisa que las conclusiones del estudio se hallan en los enfoques teóricos de la productividad con valoración de los usuarios: García et al (2003) afirmaron que las normas NTP-ISO 9001:2001 orienta a las organizaciones a reconocer, aplicar, administrar y mejorar progresivamente la eficacia de los procesos requeridos para su plan de administración de la calidad y la interacción de la transformación para lograr los objetivos organizacionales, enfatiza la importancia del control.

5.3 El objetivo específico 2: Determinar la relación de la competitividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023. Acorde al estudio descriptivo inferencial se resolvió que hay enlace revelador de competitividad con valoración de los usuarios.

Estos hechos sostienen relación con los hallazgos de los artículos científicos siguientes: Lugo et al (2021) el objeto de estudio fue la evaluación económica del trabajo, orienta las políticas públicas que conducen a una mejor gestión de los recursos, una asignación eficiente, la reducción de la degradación ambiental y promover el mantenimiento de las riquezas naturales para dar paso a su uso sostenible. Ordaz y Gonzales (2019) concluyeron que el objeto de estudio fue estudiar las evaluaciones que hacen los estudiantes para desarrollar habilidades metacognitivas, incluido el examen de sus fortalezas en el aprendizaje, el establecimiento de objetivos y el análisis de cómo lograrlos para el aprendizaje. Cómo utilizar la estrategia para acceder al conocimiento y cuestionar la y la información recibida. Fernández (2020) concluyeron que el objeto de estudio fue la satisfacción del Usuario representa estimaciones personales y forma de pensar. Es un aspecto central de concepto y valoración de la calidad y es la señal más empleada para valorar la calidad.

Dichas consecuencias abarcan en hallazgos de la teoría científica de DEMING (1894) "La teoría de la calidad total". Esta teoría es utilizada para mejorar y perfeccionar procesos ya que muchas veces son variables, y cuanto menor sea la diferencia, superior será la calidad del servicio o producto obtenido. El concepto de Gestión de Calidad Total se refleja en su nombre. La palabra "total" significa que todos en la organización tienen la obligación de mejorar sus operaciones, desde la exposición hasta el producto y la logística. Y "gestión" significa que esta metodología debe ser un esfuerzo enfocado.

En conclusión la resolución de la investigación están en los enfoques teóricos de la competitividad con valoración de los usuarios: Llumiguano et al (2021) concluyeron que el objeto de estudio fue que la mejora continua en las organizaciones, busca aumente el costo de un producto sin agregar valor. En este momento, es necesario el aumento de control administrativo, fomentaremos y valoraremos la imaginación y haremos del humanismo la clave para lograr el rendimiento. Un proceso de mejora continua hace que una organización sea competitiva, sabiendo que sus miembros están contribuyendo a este resultado, el panorama competitivo actual que está al borde del cambio, porque no basta con participar en la competencia para llegar a una determinada posición, sino que seas competitivo.

5.4 El objetivo específico 3: Determinar la relación de los procesos estratégicos con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023. acorde al estudio descriptivo inferencial se ha consumado que existe relación reveladora de los procesos estratégicos con valoración de los usuarios.

Lo mencionado tienen relación con la resolución de los artículos científicos siguiente: Diaz (2017) El objeto de estudio fue la investigación relaciona un modelo completo en cualidades de servicio, explicando la mala calidad debido a la desinformación de las expectativas del cliente, la falta de estándares y el cumplimiento deficiente de los mismos, seguido de promesas excesivas a los clientes. Monrroy y Urcádiz (2018) El objeto de estudio fue la calidad es uno de los principales soportes del progreso de la organización y participa en la construcción del futuro, que se basa en gran medida en los talentos utilizados para ofrecer productos y servicios a un mercado cada vez más exigente y denso. Jaramillo et al (2019) El objeto de estudio valoración previa del usuario basada en los aspectos

más subjetivos y personales de su estilo de vida, La selección de materiales para proyectos de construcción cumple con los aspectos técnicos. Pero si se prefieren los materiales naturales en esta era en la que los materiales industrializados (y sus beneficios) se están imponiendo.

Dichos efectos están incluidos en la teoría científica de DEMING (1984) "La teoría de la calidad total". Esta teoría es utilizada para mejorar y perfeccionar procesos ya que muchas veces son variables, y cuanto menor sea la diferencia, superior será las cualidades del servicio obtenido. El concepto de Gestión de Calidad Total se refleja en su nombre. La palabra "total" significa que todos en la organización tienen la obligación de mejorar sus operaciones, desde la exposición hasta el producto y la logística. Y "gestión" significa que esta metodología debe ser un esfuerzo enfocado.

Además, los efectos del estudio están en los enfoques teóricos de la competitividad con valoración de los usuarios: Valarie et al (1993) concluyeron que el objeto de estudio fue los servicios son heterogéneos, especialmente aquellos que requieren la colaboración de muchos humanos. En general, la implementación varía de un fabricante a otro, de un usuario a otro y de un día a otro. El usuario del servicio observa y evalúa el proceso de producción mientras experimenta el servicio y crea el servicio.

5.5 La hipótesis general fue: Hay relación de mejora continua del servicio con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023. Conforme al estudio inferencial y prueba de hipótesis descriptivas se ha aprobado la hipótesis en mención, conforme a los hallazgos, el coeficiente de correlación es ,604 se deduce que hay correlación positiva media y la significancia es .001; de modo que se cancela la hipótesis nula y aprueba la hipótesis propuesta.

5.6 La hipótesis específica 1 fue: Hay relación de productividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023. Conforme al estudio inferencial y la prueba de hipótesis descriptivas, se aprobó la hipótesis en mención, conforme a los resultados el coeficiente de correlación es ,475 lo que significa que hay correlación positiva débil y la significancia es .001; se cancela la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis propuesta.

5.7 La hipótesis específica 2 propuesta fue: Hay relación de la competitividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023. Conforme al estudio inferencial y prueba de hipótesis descriptivas se ha aprobado la hipótesis, conforme a los resultados el coeficiente de correlación es ,465 se concluyó que hay correlación positiva débil y la significancia es .001; se cancela la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis propuesta.

5.8 La hipótesis específica 3 propuesta fue: hay relación de los Procesos estratégicos con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023. Conforme al estudio inferencial y prueba de hipótesis descriptivas se aprobó la hipótesis en mención, conforme a los resultados el coeficiente de correlación es ,313 se concluye que hay correlación positiva débil y la significancia es .001; de modo que se cancela la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis propuesta.

VI. CONCLUSIONES

6.1 Sobre el objetivo general que fue determinar la relación de mejora continua del servicio con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023. Se ha consumado que existe relación de la variable mejora continua con valoración de los usuarios, se basa en pruebas y resultados descriptivos, inferenciales, discusión de los antecedentes, y cotejado con los resultados científicos y perspectivas teóricos.

6.2 Sobre el objetivo específico 1, fue determinar la relación de la productividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023. Se ha consumado que existe relación de la variable productividad con valoración de los usuarios, se basa en pruebas y resultados descriptivos, inferenciales, discusión de los antecedentes, y cotejado con los resultados científicos y perspectivas teóricos.

6.3 Sobre el objetivo específico 2, ha sido determinar la relación de la competitividad con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023. Se ha consumado que existe relación de la variable competitividad con valoración de los usuarios lo que se basa en pruebas y resultados descriptivos, inferenciales, discusión de los antecedentes, y cotejado con los resultados científicos y perspectivas teóricos.

6.4 Sobre el objetivo específico 3, que fue determinar la relación de los procesos estratégicos con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP, Rímac, 2023. Se ha consumado que existe relación de la variable procesos estratégicos con valoración de los usuarios lo que se basa en pruebas y resultados descriptivos, inferenciales, discusión de los antecedentes, y cotejado con los resultados científicos y perspectivas teóricos.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Estimando el principal hecho coordinado con el objetivo general es que existe relación de la mejora continua con valoración de los usuarios por lo que se recomienda identificar las áreas que necesitan modificaciones para mejora y analizar los procesos actuales con los diagramas de flujo de la dirección de Recursos Humanos y finalmente establecer objetivos para una mejora real.

7.2 Considerando la conclusión del objetivo específico 1, existe relación de la productividad con valoración de los usuarios se recomienda al general de la Dirección de Recursos Humanos evaluar en un periodo determinado los trámites realizados con éxito y los pendientes, de esta manera se verificará y hará seguimiento de los trámites pendientes.

7.3 Estimando la conclusión del objetivo específico 2, existe relación de la competitividad con valoración de los usuarios se recomienda innovar ya que los usuarios valoran mucho lo novedoso y único de esta manera se lograría la satisfacción plena del servicio.

7.4 Estimando la conclusión del objetivo específico 3, existe relación de los procesos estratégicos con valoración de los usuarios se recomienda una comunicación interna en la organización, para que los procesos en cada área sean más eficientes, también se recomienda una planificación estratégica que permita alcanzar los objetivos previamente señalados.

REFERENCIAS

- Agreda, B; Llanos, E (2020) Métodos de Valoración económica en la evaluación de servicios ecosistémicos. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52271/Agreda_IB-Llanos_CEG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Agüero, J (2007) Teoría de la administración: un campo fragmentado y multifacético. Recuperado de: <file:///C:/Users/User/Downloads/teorias.pdf>
- Alarcón, J (2017) Modelo de mejora continua basado en procesos y su impacto en la calidad de los servicios que perciben los clientes de la empresa de servicios ServiFreno de la ciudad de Quito – Ecuador. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6713/Alarcón_gj.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Amonzabel, M (2021) Aplicación del modelo servperf en los servicios de telefonía móvil en la ciudad de sucre (2019-2020) Recuperado de: <http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v14n23/2521-2737-riyn-14-23-88.pdf>
- Becerra, B; Condori, A (2019) Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú Recuperado de: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/658-663/es/>
- Bodes, A; Ruiz, M (2020) Integrando procesos de la calidad y de control interno para el entorno universitario cubano: una mirada desde la gestión documental Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v163n1/0252-8584-eyd-163-01-e4.pdf>
- Cabrera, F; Donoso, T; Aneas, A; & del Campo J (2010) Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis Recuperado de: <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/76441/00820103007120.pdf?sequence=1>
- Cabrera, V & Ludeña, Y (2019) Metodología para la asociación competitiva y gestión de la calidad en pymes ecuatorianas Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v7n2/2310-340X-cod-7-02-254.pdf>

- Cabrera, V & Ludeña, Y (2019) Metodología para la asociación competitiva y gestión de la calidad en pymes ecuatorianas Recuperado de:
<http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v7n2/2310-340X-cod-7-02-254.pdf>
- Cáffaro, E; Rodríguez, M; Passucci, J; Purslow, P; Latorre, M (2021) Producción, manejo, valoración, consumo y atributos de calidad de carne vacuna argentina: estudio mediante encuestas a carniceros. Recuperado de:
http://www.scielo.org.co/pdf/ccta/v22n1/es_0122-8706-ccta-22-01-1955.pdf
- Campi, I., Font, M, y Lazcano, C.(2017). La competitividad en américa latina: el caso ecuador. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v15n1/1692-8563-diem-15-01-00164.pdf>
- Campos, M. (2007). El (falso) problema cuantitativo-cualitativo. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v13n13/a02v13n13.pdf>
- Canossa, H (2022) Gestión de Proyectos como Estrategia para la Evaluación de Desempeño del Talento Humano en las Empresas Recuperado de:
<http://www.scielo.org.ar/pdf/cadmin/n19/2314-3738-cadmin-19-1-4.pdf>
- Castellón, R (2019) Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital bautista de managua nicaragua, junio 2019. Recuperado de:
<https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
- Castillo, R (2019) Rol de la disposición a la tecnología en la valoración de elementos tangibles y no tangibles de servicios posventa Recuperado de:
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v13n2/1659-3359-tec-13-02-3.pdf>
- Cisneros, B; Ruíz, W (2012) Propuesta de un Modelo de Mejora Continua de los procesos en el Laboratorio PROTAL – ESPOL, basado en la integración de un Sistema ISO/IEC 17025:2005 con un Sistema ISO 9001:2008 en el año 2011 Recuperado de:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1903/13/UPS-GT000260.pdf>
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. Recuperado de:
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

- Díaz, F (2017) Cumplimiento de las promesas en el marco de la calidad del servicio de alojamiento turístico del estado Mérida, Venezuela Recuperado de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v11n2/1659-3359-tec-11-02-27.pdf>
- Dois, A; Bravo, P; Mora, I; Soto, G (2019) Estudio de familia en Atención Primaria: construcción y validación de una herramienta para la valoración Familiar. Recuperado de: <https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v147n5/0717-6163-rmc-147-05-0589.pdf>
- Fernández, C; Antiñirre, B; De La Hoz, V (2020) Autoeficacia y satisfacción de los usuarios con diabetes tipo 2 de un centro de salud chileno Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v11n2/2346-3414-cuid-11-2-e933.pdf>
- Fernández, J (2020) Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. Recuperado de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v37n1/2215-5287-mlcr-37-01-162.pdf>
- Fontalvo, T; De la hoz, E; & De la Hoz, E (2020) Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. Recuperado de: <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n4/0718-0764-infotec-31-04-27.pdf>
- García, M; Quispe, C; & Ráez, L (2003), mejora continua de la calidad en los procesos Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>
- García, M; Quispe, C; Ráez, L (2003) Mejora continua de la calidad en los procesos. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf>
- García, J., Tumbajulca, I., Y Cruz, J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n2/2219-7168-comunica-12-02-99.pdf>
- Jaramillo, A; Patricio, Z; Ilha, L (2019) Durabilidad de los materiales naturales de construcción: percepciones de proyectistas, constructores y usuarios en

Florianópolis, Brasil Recuperado de:
<http://www.scielo.org.co/pdf/rarq/v21n2/1657-0308-rarq-21-02-89.pdf>

Leyva, A; Cavazos, J; Espejel, J (2018) Influence of the strategic planning and the management skills as factors internal of business competitiveness of SME's
Recuperado de: <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n3/0186-1042-cya-63-03-00003-en.pdf>

Llumiguano, M; Gavilánez, C & Chávez G (2021) Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. Recuperado de: <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe3/2007-7890-dilemas-8-spe3-00042.pdf>

Lugo, M; Valdivia, R; Hernández, J; Monroy, R; Sandoval, F & Contreras, J (2021) Valoración económica de los servicios ambientales del Monte Tláloc, Texcoco, Estado de México Recuperado de:
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-11322020000500177

Meraz, L; Castiblanco, I; Cruz, J; Mateo, N (2021) Diseño de una herramienta guía basada en metodologías de mejora continua aplicable a pymes del sector lácteo en países de América Latina y el Caribe Recuperado de:
<https://www.proquest.com/docview/2649281803/fulltextPDF/657AC65E8069421FPQ/1?accountid=37408>

Monroy, M; Urcádiz, F (2018) Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México Recuperado de:
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v48n123/2448-7678-ia-48-123-00006.pdf>

Neira, E (2018) La flagrancia delictiva en la valoración probatoria del distrito Judicial de Lima Sur 2018. Recuperado de:
file:///C:/Users/USER/Downloads/Neira%20_ME.pdf

Nilupú, E (2017) "Mejora continua para el sistema de costeo de los servicios que brinda Agencias Ransa S.A. Paita – 2017" Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10767/nilipu_c hj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ordaz, T & Gonzales, J (2019) Valoración de estrategias de construcción del conocimiento en los entornos personales de aprendizaje Recuperado de: <https://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v11n2/2007-1094-apertura-11-02-6.pdf>

Pabon, M; Palacio, K (2020) Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo magdalena, periodo 2017-2019 Recuperado de: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20D E%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Peña, S; Ramirez, G; Osorio, J (2015) evaluación de una estrategia de fidelización de clientes con dinámica de sistemas. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rium/v14n26/v14n26a07.pdf>

Peréz, V; Maciá, L; & González, V (2019) Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias Recuperado de: <https://www.scielosp.org/article/rsp/2019.v53/87/es/>

Rey, M. (2000) La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Recuperado de: <file:///C:/Users/User/Downloads/2451-Texto%20del%20art%C3%ADculo-11741-1-10-20080218.PDF>

Suarez, M; Ramis, J (2008) Aplicación y Evolución de la mejora continua de procesos en la administración Pública. Recuperado de: <file:///C:/Users/mca%C3%B1abim/Downloads/Dialnet-AplicacionYEvolucionDeLaMejoraContinuaDeProcesosEn-2755587.pdf>

Torres, J; Luna, I (2017) Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF Recuperado de: <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>

Trujillo, L (2019) La planeación estratégica y la mejora continua del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Emilia Barcia Boniffatti, Lima,

2019. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45990/Trujillo_BLG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valarie, A; Zeithaml, A; Parasuraman, Leonard L. Berry (1993) Calidad total en la gestión de servicios Recuperado de:
<file:///C:/Users/User/Downloads/Calidad%20total%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20servicios%201ed%20%20Zeithaml,%20Parasuraman%20y%20Berry.pdf>

Vera, J (2013) Atributos de calidad del servicio de la telefonía móvil para clientes mexicanos y su impacto en la satisfacción y en la lealtad hacia la marca Recuperado de: <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v58n3/v58n3a3.pdf>

Vera, J (2013) Atributos de calidad del servicio de la telefonía móvil para clientes mexicanos y su impacto en la satisfacción y en la lealtad hacia la marca Recuperado de: <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v58n3/v58n3a3.pdf>

Yarto, M (2010) Modelo de Mejora Continua en la Productividad de Empresas de Cartón Corrugado del Área Metropolitana de la Ciudad de México Recuperado de:
<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/9701/60.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable X: Mejora continua	Llumiguano, et al (2021) La mejora continua en las empresas, independientemente de su tamaño, sector o tipo, busca aumentar el costo de un producto sin agregar valor. En este momento, es necesario cambiar el excesivo control administrativo, fomentar y revalorizar la creatividad y el ingenio, haciendo del humanismo la clave para alcanzar la productividad. El proceso de mejora continua lleva a la organización a una posición competitiva, sabiendo que sus miembros han contribuido a este logro, la situación competitiva actual en el umbral del cambio, porque no basta con que estés en competencia, sino que seas competitivo, lo que nos obliga a prestar atención a los procesos estratégicos que requieren cada día más esfuerzo.	Identificando las dimensiones, determinando indicadores y los datos recogidos a través de las respuestas de los ítems.	Productividad	Recursos utilizados	La Dirección de Recursos Humanos PNP designa adecuadamente los recursos utilizados	Ordinal: Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo
				Resultados obtenidos	La Dirección de Recursos Humanos PNP llega a alcanzar los resultados objetivos	
				Servicio	La Dirección de Recursos Humanos PNP es competente con el servicio que brinda a los usuarios	
			Competitividad	Tiempo	Los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos PNP atienden un corto tiempo al usuario	
				personas	Los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos PNP son competentes con su labor	
				Administración de la información	Los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos PNP informan adecuadamente a los usuarios	

				Rendimiento	La Dirección de Recursos Humanos PNP tiene trabajadores eficientes	
			Procesos estratégicos	Estado de una actividad	Los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos PNP trabajan adecuadamente sobre los estado de una actividad	
				Cambio	Los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos PNP se adaptan al cambio	
Variable Y: Valoración de los usuarios	Valarie, et al (1993) Los servicios principalmente los que requieren mucha colaboración humana) son heterogéneos: por lo general, la prestación varia de un productor a otro, de un usuario a otro y de un día a otro. Los usuarios de los servicios se encuentran allí donde estos se producen, observando y evaluando el proceso de producción a medida que experimentan el servicio.	Identificando las dimensiones, determinando indicadores y los datos recogidos a través de las respuestas de los ítems.	Elementos tangibles	Infraestructura	La Dirección de Recursos Humanos PNP tiene una infraestructura adecuada	Ordinal: Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo
				Equipos	La Dirección de Recursos Humanos PNP tiene equipos adecuados	
			Fiabilidad	Habilidad para ejecutar el servicio	En la Dirección de Recursos Humanos PNP es fiable el servicio brindado	
				Tiempo	En la Dirección de Recursos Humanos PNP se atiende en el tiempo esperado	
			Capacidad de respuesta	Ayuda al cliente	En la Dirección de Recursos Humanos PNP ayudan a los usuarios	
			respuesta	Servicio rápido	En la Dirección de Recursos Humanos PNP existe un servicio rápido	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR A POLICIAS USUARIOS DE LA DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS- PNP

Estimado(a) usuario(a): El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo elaborar una tesis titulada “Mejora continua del servicio y valoración de los usuarios, Dirección de Recursos Humanos de la PNP Rímac, 2023.” por ello se le solicita responda con veracidad los siguientes enunciados.

INSTRUCCIONES: Está Ud. de acuerdo con llenar el formulario SI () No () Si está de acuerdo, a continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá marcar con una X de acuerdo a su criterio o lo que considere conveniente.

N°	Preguntas	5 Totalmente de Acuerdo	4 De Acuerdo	3 Ni de acuerdo ni desacuerdo	2 En Desacuerdo	1 Totalmente En Desacuerdo
	VARIABLE X: MEJORA CONTINUA DIMENSIÓN: productividad					
1	La Dirección de Recursos Humanos PNP designa adecuadamente los Recursos utilizados					
2	La Dirección de Recursos Humanos PNP llega a alcanzar los resultados objetivos					
3	La Dirección de Recursos Humanos PNP en competente con el servicio que brinda a los usuarios					

	DIMENSIÓN: competitividad					
4	Los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos PNP atienden un corto tiempo al usuario					
5	Los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos PNP son competentes con su labor					
6	Los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos PNP informan adecuadamente a los usuarios					
	DIMENSIÓN: Procesos estratégicos					
7	La Dirección de Recursos Humanos PNP tiene trabajadores eficientes					

8	Los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos PNP trabajan adecuadamente sobre los estados de una actividad.					
9	Los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos PNP se adaptan al cambio					
	VARIABLE Y: VALORACION DE LOS USUARIOS DIMENSIÓN: elementos tangibles					
10	La Dirección de Recursos Humanos PNP tiene una infraestructura adecuada					

11	La Dirección de Recursos Humanos PNP tiene equipos adecuados					
	DIMENSIÓN: fiabilidad					
12	En la Dirección de Recursos Humanos PNP es fiable el servicio brindado					
13	En la Dirección de Recursos Humanos PNP es atendida en el tiempo esperado					
	DIMENSIÓN: capacidad de respuesta					
14	En la Dirección de Recursos Humanos PNP ayudan a los usuarios					
15	En la Dirección de Recursos Humanos PNP existe un servicio rápido					

ANEXO 3: FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO.

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Mejora continua del servicio y valoración de los usuarios, Dirección de Recursos Humanos de la PNP Rímac, 2023.

Investigador principal: Silva Guillén, Grecia del Pilar

Asesor: Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Mejora continua del servicio y valoración de los usuarios, Dirección de Recursos Humanos de la PNP Rímac, 2023, cuyo propósito es: Determinar la relación de mejora continua del servicio con valoración de los usuarios en la Dirección de Recursos Humanos PNP Rímac, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.

El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente [15] minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Dávila Arenaza Víctor Demetrio, al correo electrónico vdavilaa@ucvvirtual.edu.pe

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

ANEXO 4: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título de la investigación: “Mejora continua del servicio y valoración de los usuarios, Dirección de Recursos Humanos de la PNP Rímac, 2022”							
Apellidos y nombres de la investigadora: Silva Guillén Grecia del Pilar							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Dávila Arenaza Víctor Demetrio							
ASPECTO POR EVALUAR							
OPINIÓN DEL EXPERTO							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLE X: MEJORA CONTINUA	productividad	Recursos utilizados	La Dirección de Recursos Humanos PNP designa adecuadamente los Recursos utilizados	ORDINAL	X		
		Resultados objetidos	La Dirección de Recursos Humanos PNP llega a alcanzar los resultados objetivos		X		
		servicio	La Dirección de Recursos Humanos PNP es competente con el servicio que brinda a los usuarios	MMM	X		
	competitividad	Tiempo	Los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos PNP atienden un corto tiempo al usuario		X		
		Personas	Los trabajadores de la Dirección de Recursos		X		

VARIABLE Y: VALORACIÓN DE LOS USUARIOS			Humanos PNP son competentes con su labor			
		Administración de la información	Los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos PNP informan adecuadamente a los usuarios	X		
	Procesos estratégicos	rendimiento	La Dirección de Recursos Humanos PNP tiene trabajadores eficientes	X		
		estado de una actividad	Los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos PNP trabajan adecuadamente sobre los estados de una actividad	X		
		cambio	Los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos PNP se adaptan al cambio	X		
	elementos tangibles	infraestructura	La Dirección de Recursos Humanos PNP tiene una infraestructura adecuada	X		
		equipos	La Dirección de Recursos Humanos PNP tiene equipos adecuados	X		
	fiabilidad	Habilidad para ejecutar servicio	En la Dirección de Recursos Humanos PNP es fiable el servicio brindado	X		
		tiempo	En la Dirección de Recursos Humanos PNP es atendido en el tiempo esperado	X		

capacidad de respuesta	Ayuda al cliente	En la Dirección de Recursos Humanos PNP ayudan a los usuarios		X		
	Servicio rápido	En la Dirección de Recursos Humanos PNP existe un servicio rápido		X		
Firma del experto:		Fecha 11/11/2022	Resultado: *Aplicable <input checked="" type="checkbox"/> *No Aplicable <input type="checkbox"/>			
  DR. TEODORO CARRANZA ESTELA LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD 08171			 			
						

ANEXO 6: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%	Estadísticas de fiabilidad	
Casos	Válido	10	100,0	Alfa de Cronbach	N de elementos a.
	Excluido	0	,0		
	Total	10	100,0		

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Tabla de coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach:

VALOR	NIVEL
<0,5	No aceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
>0,9	Excelente

Fuente: Elaborado en base a Arcos y Castro (2012)

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos con el estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach en el programa SPSS26, se ha obtenido el coeficiente 0.846, lo que representa de acuerdo al rango establecido en el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach como: Bueno. Dichos resultados tienen como base una encuesta piloto realizada a 10 usuarios de la Dirección de Recursos Humanos PNP, utilizando la técnica de la encuesta y el instrumento que fue un cuestionario compuesto por 15 preguntas.