



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

**Simplificación administrativa y su influencia en la celeridad del trámite  
documentario de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía  
Nacional del Perú, año 2021**

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

**AUTOR:**

Frías Ramírez, Jean Franco (ORCID: 0000-0003-1056-7169)

**ASESOR:**

Mtro. Vilcapoma Pérez, Cesar Robín (ORCID: 0000-0003-3586-8371)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

Este presente trabajo está dedicado a Dios, y mi familia quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios.

**Agradecimiento:**

Principalmente, a Dios, quien me fortalece con su Espíritu para seguir por su sendero. A la Universidad Cesar Vallejo por contribuir con mi crecimiento personal y desarrollarme profesionalmente. Al docente a cargo del curso, a mis amigos y compañeros de trabajo, quienes, de alguna forma, se han involucrado con la culminación de mis estudios.

## Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento: .....	iii
Página del jurado .....	iv
Índice de contenido .....	v
Índice de tablas .....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2 Variables y su operacionalización .....	14
3.3 Población, muestra y muestreo .....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5 Procedimientos .....	17
3.6 Análisis de datos .....	17
3.7 Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES .....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS .....	43
ANEXOS.....	44

## Índice de tablas

Tabla 1. Análisis de confiabilidad para la variable simplificación administrativa ...	20
Tabla 2. Análisis de confiabilidad para la variable Trámite Documentario .....	20
Tabla 3. Baremos de las dimensiones de la variable simplificación administrativa .....	21
Tabla 4. Baremos de las dimensiones de la variable Trámite documentario .....	21
Tabla 5. Variable 1 Simplificación administrativa.....	22
Tabla 6. Incorporación de tecnologías de información .....	22
Tabla 7. Calidad de servicio .....	23
Tabla 8. Reducción de costos .....	23
Tabla 9. Erradicación de procesos .....	23
Tabla 10. Variable 2 Celeridad del trámite documentario .....	24
Tabla 11. Seguridad de los documentos .....	24
Tabla 12. Satisfacción del usuario.....	25
Tabla 13. Optimización de tiempo .....	25
Tabla 14. Tabla cruzada Simplificación administrativa *Celeridad del trámite documentario .....	26
Tabla 15. Tau c de Kendall Simplificación administrativa *Celeridad del trámite documentario .....	27
Tabla 16. Tabla cruzada Incorporación de tecnologías de información *Celeridad del trámite documentario.....	28
Tabla 17. Tau c de Kendall Incorporación de tecnologías de información *Celeridad del trámite documentario .....	28
Tabla 18. Tabla cruzada Calidad del Servicio *Celeridad del trámite documentario .....	29
Tabla 19. Tau c de Kendall Calidad del Servicio *Celeridad del trámite documentario .....	30
Tabla 20. Tabla cruzada Reducción de costos *Celeridad del trámite documentario .....	31
Tabla 21. Tau c de Kendall Reducción de costos *Celeridad del trámite documentario .....	31
Tabla 22. Tabla cruzada Erradicación de procesos *Celeridad del trámite documentario .....	32

Tabla 23. Tau c de Kendall Erradicación de procesos*Celeridad del trámite documentario .....	33
---	----

## RESUMEN

La presente investigación tiene como título: “Simplificación Administrativa y su influencia en la Celeridad del Trámite Documentario de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, 2021”, la misma que busca contribuir con la institución policial mejorando los aspectos de las variables de estudio propuestas, así como establecer la relación que existe entre ambas variables. La investigación tuvo como objetivo general establecer la influencia de la simplificación administrativa en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú.

El presente trabajo de estudio es de enfoque cuantitativo y de nivel explicativo, además es de tipo básica y su diseño es no experimental, se consideró como población a todos los trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos de la PNP (personal policial, empleados civiles y cas), de donde se calculó una muestra de 160 trabajadores, asimismo estos fueron seleccionados por muestreo no probabilístico.

Se obtuvo un valor positivo de Tau-c de Kendall = 0,590 y un valor sig = 0,000; llegando a la conclusión que existe influencia significativa entre la simplificación administrativa y la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.

***Palabras claves:*** Procedimiento administrativo, modernización del estado, burocracia

## ABSTRACT

The present investigation entitled: "Administrative Simplification and its influence on the Speed of Documentary Processing of the Human Resources Directorate of the National Police of Peru, 2021", which seeks to contribute to the police institution by improving the aspects of the variables study proposals, as well as establishing the relationship between both variables. The general objective of the investigation was to establish the influence of administrative simplification on the speed of the documentary process of the Human Resources Directorate of the National Police of Peru.

The present study work has a quantitative approach and an explanatory level, it is also of a basic type and its design is non-experimental, it was considered as a population all the workers of the PNP Human Resources Directorate (police personnel, civil employees and cas), from which a sample of 160 workers was calculated, these were also selected by non-probability sampling.

A positive value of Kendall's Tau-c = 0.590 and a sig value = 0.000 was obtained; reaching the conclusion that there is significant influence between administrative simplification and the speed of the documentary process of the Human Resources Directorate of the National Police of Peru.

**Keywords:** Administrative procedure, modernization of the state,  
bureaucracy



## **I. INTRODUCCIÓN**

En México, Chile y Argentina, la simplificación administrativa comienza a desarrollarse como una política regulatoria, herramienta importante de los estados (gobierno) para fomentar el crecimiento económico, reducir costos para la ciudadanía y tener un contacto directo con ellos. En ese sentido, la regulación busca corregir las deficiencias con las que cuenta el gobierno, ya que en muchas ocasiones puede generar barreras en la innovación y la competencia. Esta realidad, ha motivado a muchos gobiernos internacionales a que adopten estrategias para reducir los costos económicos que imponen la regulación; ya sea a través de acciones para erradicar la carga administrativa de los marcos regulatorios o de herramientas de apoyo para las decisiones de emisión regulatoria, toda vez que la carga burocrática incrementa los costos de producción y compromete a los mercados integrados a una competitividad económica.

En el ámbito nacional, la simplificación administrativa resulta ser una propuesta política, que requiere de una cadena de procedimientos y/o estrategias para una reestructuración de su diseño, para así poder lograr simplificar los trámites de manera que las trabas que trae la burocracia sean cada vez menores, logrando también que desaparezcan costos innecesarios que lo que hacen es impedir que se logre un trabajo eficiente dentro de la sociedad al momentos de interactuar dentro de un agente económico con la sociedad, obteniendo un adecuado manejo de los trámites administrativos dentro del área pública. Por ello que, las Entidades Públicas deberían de implementar estrategias de reducción de barreras y/o costos, a fin de poder optimizar los servicios brindados por el Estado Peruano.

En ese contexto, podemos ver que en muchas entidades del Estado Peruano se sigue viendo la burocracia en sus procesos, la cual trae consigo la demora en los documentos y malestar por parte de la ciudadanía, ya que no se cumple en el tiempo establecido por Ley para resolver sus peticiones.

Por tanto, La Dirección de Recursos Humanos se le considera como el organismo que da soporte para conducir y supervisar dentro del área de administración sobre los recursos humanos perteneciente a la Policía Nacional del Perú, todo ello con un solo fin, el que es cumplir lo que la institución se plantea como objetivo.

Hoy en día, la DIRREHUM PNP sigue con la burocracia en los trámites documentarios, lo cual no permite avanzar y/o aplicar los principios de la modernización del estado (3er pilar) con el fin de poder otorgar a los administrados la respuesta inmediata que ellos requieren, asimismo, el personal policial y/o civil que viene laborando en dicha institución se encuentran parametrados y/o automatizados a seguir con los procedimientos que están estipulados mediante directivas, lo cual hace que el personal se vea limitado en la simplificación de los tramites, trayendo consigo que no se dé celeridad a la documentación.

Por otro lado, la problemática que actualmente enfrenta la DIRREHUM que pertenece a la PNP sobre temas de gestión en los trámites documentarios, ve afectado los siguientes factores: a) lentitud en la prestación de servicios, b) trámites redundantes, c) Información poco difundida, y, d) Relaciones inoportunas entre los ciudadanos y la Administración Pública (desconfianza, imagen precaria del Estado, corrupción, baja gobernabilidad).

Las variables tomadas en mi proyecto de tesis son las siguientes: “Simplificación Administrativa” y “celeridad de tramite documentario”, las mismas que participan de manera activa en mi carrera profesional, ya que como Administrador buscamos optimizar los tiempos de respuesta, obteniendo alcanzar los objetivos y metas trazadas; por otro lado, lo que realmente se requiere es que existan mejoras dentro de todo el proceso, a través del desarrollo eficiente cuando se toman decisiones.

Con este trabajo de investigación, logramos tener un impacto directo, debido que actualmente las instituciones del Estado Peruano son remarcadas por los procesos burocráticos, es por ello que las entidades públicas deberán poner mucho énfasis en la tramitación de documentos y servicios administrativos que brinda a la ciudadanía; ya que, al ofrecer servicios de calidad, podrá generar un marco normativo y sistema moderno basado en criterios de simplicidad y mejora continua.

Habiendo analizado el problema en el acápite anterior, planteamos la siguiente pregunta general: ¿Cómo influye la simplificación administrativa en la celeridad del trámite documentario en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú?, Así mismo se llega al planteamiento de las interrogantes específicas: (a) ¿Cómo influye la incorporación de tecnologías de información en la

celeridad del trámite documentario en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú? (b) ¿Cómo influye la calidad del servicio en la celeridad del trámite documentario en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú? (c) ¿Cómo influye la reducción de costos en la celeridad del trámite documentario en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú? (d) ¿Cómo influye la erradicación de procesos en la celeridad del trámite documentario en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú?

Entonces para el presente trabajo investigativo, estamos usando una Justificación Teórica, ya que buscamos conocer cuáles son las causas principales que influyen en el eficiente uso de la simplificación administrativa (modernización del estado) y cómo impacta en la celeridad del trámite documentario en la Institución Policial, ya que actualmente podemos ver la existencia de mucha burocracia y/o desconfianza por parte de los usuarios debido a que no son atendidos dichos expedientes en los plazos establecidos, asimismo, se ven muchos tramitadores lo cual hace caer en la corrupción; asimismo, este proyecto de investigación se orienta en mejorar la simplificación administrativa en la DIRREHUM PNP, por ello se realizara encuestas y/o cuestionarios a fin de poder hacer un análisis crítico de la magnitud del problema y poder proponer alternativas de solución. Por otro lado, usamos la Justificación Práctica; ya que mediante el presente trabajo de investigación ayudaremos a resolver el problema existente en la DIRREHUM PNP o proponer estrategias que contribuyan a resolverlo; asimismo, usamos la Justificación Metodológica, ya que ayudara a través de las propuestas realizadas a complementar los conocimientos generados.

Es así que se plantea como objetivo general: establecer la influencia de la simplificación administrativa en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú. Se plantearon los siguientes objetivos específicos. Del mismo modo se procede a plantear los objetivos específicos siguientes: (a) Establecer la influencia de la incorporación de tecnologías de información en la celeridad del trámite documentario en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú. (b) Establecer la influencia de la calidad del servicio en la celeridad del trámite documentario en la Dirección

de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú. (c) Establecer la influencia de la reducción de costos en la celeridad del trámite documentario en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú. (d) Establecer la influencia de la erradicación de procesos en la celeridad del trámite documentario en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú.

Finalmente, de acuerdo a la función que tiene esta información recolectada se planteó la hipótesis general: La simplificación administrativa influye significativamente en la celeridad del trámite documentario en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú; asimismo, tenemos las siguientes hipótesis específicas: (a) La incorporación de tecnologías de información influye significativamente en la celeridad del trámite documentario en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú. (b) La calidad del servicio influye significativamente en la celeridad del trámite documentario en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú. (c) La reducción de costos influye significativamente en la celeridad del trámite documentario en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú. (d) La erradicación de procesos influye significativamente en la celeridad del trámite documentario en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Dicho tema sobre esta investigación fue analizado bajo los siguientes precedentes que se dieron dentro del país: Florián (2019), tesis, en la que presento cuales eran los procesos en el área administrativa y que relación guardan con la simplicidad que se debe de dar en el área administrativa dentro de la UGEL 01 del Porvenir. Este proyecto investigativo planteo como finalidad saber qué relación hay entre la gestión que realizan los administrativos con la simplicidad que se debe de tener dentro de la entidad antes mencionada dentro del periodo 2018. Por otro lado, el proyecto de investigación tiene las siguientes características en cuanto a la estructura: enfoque cuantitativo, tipo de investigación correlacional simple transversal y diseño no experimental; asimismo, se trabajó sobre unos 43 servidores públicos, como la muestra los mismos que son pertenecientes a la UGEL 01, para lo cual se utilizaron encuestas y recolección de datos.

Romero (2018), tesis en la que se busca saber cómo es que incide la gestión cuando hay que mejorar dentro de un proceso administrativo, con el fin de mejorar su calidad de servicio dentro del municipio de Cajamarca en los años 2016 al 2018. Este proyecto de investigación tuvo como objetivo hacer un estudio de la calidad en el servicio que brindan dentro del municipio antes mencionado, tomados desde el punto de vista del usuario sobre el proceso, y como es que lo perciben los trabajadores de la entidad pública. Por otro lado, el proyecto de investigación tiene las siguientes características en cuanto a la estructura: enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptivo correlacional; asimismo, la muestra estuvo conformado por 49 participantes (población beneficiaria y empleados públicos). Se obtuvo como resultado lo siguiente: que el servicio que se brinda dentro del municipio; que fue materia de estudio en la ciudad de Cajamarca; es un servicio muy bueno, pero tampoco llega a ser un servicio que llegue a la excelencia.

Cueva (2019) tesis en la que se plantea saber las incidencias que se tienen cuando se aplican sistemas administrativos simplificados y si ello crea un valor público dentro del centro de atención al contribuyente en las oficinas de MAC ubicado en Plaza Norte dentro del año 2018. Este proyecto de investigación planteó como finalidad, tener conocimiento de cómo repercute la simplificación en la administración para crear valor público dentro de la entidad antes mencionada para

el año 2018; después de haber realizado un diagnóstico de los sucesos actuales en el mismo centro, por medio de la utilización de los marcos sobre conceptos que se tienen sobre el valor público. Por otro lado, el proyecto de investigación tiene las siguientes características en cuanto a la estructura: enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), tipo explicativo-correlacional, en la que no se experimenta; asimismo, se trabajó con una muestra que se tomó dentro del centro de atención de las mismas personas que realizan sus trámites en el centro MAC de Lima Norte.

Calagua (2018). En su estudio toca temas como la simplificación administrativa, calidad en el servicio dentro de la Superintendencia de Transportes terrestre de Personas, Carga y Mercancía en el distrito de Jesús María en el año 2017. Este proyecto investigativo se planteó con la finalidad de poder estatuir como se relacionan la simplificación administrativa con la calidad en el servicio que se brinda dentro de la organización que es materia de estudio. Por otro lado, el proyecto de investigación tiene las siguientes características en cuanto a la estructura: enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, tipo correlacional; fueron 132 funcionarios administrativos quienes conformaron la muestra, para poder obtener los datos necesarios se hizo uso de los cuestionarios; obteniendo como resultado luego de todo el estudio que si hay relación la misma que afecta directamente entre las variables que se estudiaron dentro de esta investigación.

Todo el desarrollo del presente trabajo investigativo es analizado bajo los siguientes antecedentes internacionales: Estrada (2016), tesis en la que hace la aplicación del principio sobre tributos constitucionales en referencia a la simplicidad administrativa cuando existen reclamaciones en la parte administrativa dentro del municipio de Guayaquil para el periodo 2015. Este proyecto investigativo tuvo como objetivo principal realizar un análisis cuando se aplica el principio tributario constitucional sobre la simplicidad administrativa sobre las reclamaciones que hay dentro de lo administrativo de la entidad analizada. Por otro lado, el proyecto de investigación es de enfoque cualitativo, donde se escogieron 200 resoluciones para su población de estudio.

Esparza (2013), tesis en la que se busca saber cómo es que la simplicidad administrativa usada antes de implementarse la administración electrónica, como reduce la carga burocrática, con el fin de apoyar a los ciudadanos que viven dentro de la Comunidad autónoma de la región Murcia. Este proyecto de investigación tuvo como objetivo principal realizar un análisis profundo sobre el ámbito del proceso en la que se dan las reformas para modernizar la administración pública, así como también el sentir del servicio que recibe el ciudadano, por medio de la simplificación administrativa al momento de implementar la administración vía electrónica. Por otro lado, el proyecto de investigación es de análisis descriptivo y de enfoque cuantitativo, teniendo como conclusión que si se utiliza una metodología de análisis y/o medición de lo que sucede en la actualidad, luego de un proceso de simplificación, se lograra obtener una reducción de carga burocrática dentro de la organización estudiada.

Flores (2015), en su trabajo de investigación presentado la cual se hizo el estudio de los diferentes procesos administrativos además de saber cómo es que se lleva a cabo la gestión empresarial dentro de la empresa Coproabas, en Jinotega. Este proyecto de investigación tuvo como finalidad realizar un análisis a todos los procesos que se llevan a cabo en lo administrativo además de cómo estos inciden dentro de la gestión empresarial que tiene la cooperativa antes mencionada dentro de los años 2010 al 2013. Por otro lado, el proyecto de investigación tiene las siguientes características en cuanto a la estructura: es de nivel descriptiva de corte transversal, de enfoque cualitativo; asimismo, en su análisis participaron como población un total de 18 colaboradores de la cooperativa, de los cuales son 15 trabajadores, 2 jefes y 1 gerente.

Tirenti (2019), quien presento un trabajo de investigación en la que se estudia el gobierno electrónico dentro del sector público de Argentina. Además de tener en cuenta la gestión documental electrónica (GDE) y como esta aporta sobre la transparencia en los años 2016 al 2019. Este proyecto de investigación tuvo como objetivo principal identificar a raíz de un enfoque evaluativo, las posibles contribuciones con la diafanidad del gobierno, el cual deriva de implementar un gobierno que se maneja por medios electrónicos por medio de la gestión documental electrónica. Por otro lado, el proyecto de investigación tiene las

siguientes características en cuanto a la estructura: enfoque cualitativo, aplicación de técnicas de análisis documental sobre diversas herramientas, referente a las 2 variables, se realizaron entrevistas a los administrados y auditores externos.

A continuación, se presentan las bases teóricas y enfoques conceptuales de la variable simplificación administrativa.

La simplificación administrativa, es un proceso que ayuda a las entidades públicas a eliminar las barreras burocráticas que existen actualmente, debiendo implementarlas con la finalidad de que se puedan mejorar el servicio que proporciona el Estado Peruano, ya que su finalidad es lograr eliminar todo inconveniente que trae consigo costos que no son necesarios ni beneficiosos para el ciudadano.

Asimismo, el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos, considerada como una herramienta que ayuda a la gestión debido a que cuenta con datos para realizar los trámites de procedimientos que las instituciones deben considerar al desarrollar sus procesos, cuyo fin es lograr la simplificación administrativa en las organizaciones del Estado y así poder reducir los trámites burocráticos con los que contamos actualmente, logrando proporcionar servicios de calidad a la ciudadanía.

Mediante Decreto Legislativo N° 1203 de fecha 23SET15, el gobierno aprobó al Sistema Único de Trámites (SUT), como un aplicativo informático que nos proporciona mediante un catálogo de servicios y/o trámites administrativos del Estado estandarizados y simplificados en un solo canal de información para la ciudadanía.

Por otro lado, la Mesa nacional de simplificación de trámites – tramita fácil, es una plataforma de coordinación conformada por VEINTISIETE (27) entidades del sector privado como público, la misma que tiene como finalidad articular los esfuerzos para simplificar los trámites administrativos, mejorando la competitividad a nivel nacional.



La simplificación administrativa cuenta con las siguientes etapas:

**Preparatoria:** En esta etapa, se procede a planificar el esquema a trabajar, con el fin de determinar el alcance territorial. Está formada por el Comité de Dirección del Proceso de simplificación (Equipo directivo) y el Equipo de mejor continua (Equipo operativo).

**Diagnóstico:** En esta etapa se realiza un diagnóstico situacional especificando los procedimientos administrativos por las diversas zonas de intervención a fin de poder obtener una visión global del problema, por otro lado, en esta etapa se comprende el marco legal del procedimiento administrativo, mapeo de los pasos de los procedimientos administrativos, la infraestructura, entre otros.

**Rediseño:** En esta etapa, se realiza la reingeniería del proceso, teniendo como objetivo simplificar los procedimientos, no obstante, deberá contar con un mínimo de pasos, requisitos y recursos, para que el procedimiento administrativo cumpla con los parámetros establecidos.

**Implementación:** En esta etapa, debemos de poner en práctica la propuesta diseñada en la fase anterior, para lo cual se encomienda capacitar al personal comprometido con el procedimiento administrativo, con la finalidad de que tomen conocimiento del nuevo diseño a seguir.

**Seguimiento y Evaluación:** En esta etapa, podemos ver que dichos procedimientos son herramientas fundamentales para la gestión del proceso de simplificación, por lo que no pueden enfrentarse en forma separada, deberán ser constantes con el fin del cumplimiento de los objetivos.

**Mejoramiento continuo y sostenibilidad:** En esta etapa, podemos partir con el siguiente énfasis: “El estado peruano es un proveedor de bienes y/o servicios para el ciudadano”; entendiéndolo, se debe poner mucho énfasis en los servicios que se presta, debiendo ser sostenibles en el tiempo, a fin de generar credibilidad en la ciudadanía.

Asimismo, cuenta con los siguientes beneficios:

**Para la institución:** Esto ayuda a que los ciudadanos tengan mayor aceptación hacia las entidades públicas, toda vez que estarían percibiendo un mayor interés en satisfacer sus necesidades.

Para los empresarios y ciudadanos: Esto ayuda al incremento de formalización por las facilidades para iniciar un negocio, toda vez que ya no serían muy engorrosos los trámites.

Para los funcionarios y servidores públicos: Esto beneficia a las entidades que tengan una rápida y mejor gestión institucional, más transparente basada en resultados.

Logrando a la conclusión, que la simplificación administrativa ayuda a superar las distintas barreras, como son los procedimientos administrativos engorrosos, normativas legales, desarticulación, entre otros.

El estudio de la variable trámite documentario será respaldado por las siguientes teorías y enfoques conceptuales.

Se podría decir, que el trámite documentario se puede definir como un procedimiento que permite a las instituciones a tener el control real de los documentos ingresados o de aquellos que son realizados dentro de la organización, teniendo como finalidad buscar una mejora en su tránsito y su diligencia de documentación.

Por otro lado, se puede definir como la única responsable de administrar la documentación que ingresa a la institución; asimismo, de asegurar su oportuna distribución, para su posterior diligenciamiento.

El STD tiene como finalidad que las instituciones puedan registrar, organizar y encontrar en tiempo real todos los documentos que ingresan de manera electrónica y fácil. Los documentos se encuentran sistematizados mediante una base de datos y/o sistemas diversos que manejan las entidades, con el fin de poder diligenciar de forma oportuna.

A diferencia de los documentos que se guardan en un folder archivador, los STD almacenan documentos en carpetas virtuales que se ordenan o clasifican según el tipo de documento, permitiendo a que los usuarios responsables puedan buscarlo y/o recuperarlos en el tiempo correcto y de una forma más organizada.

Por ello, se recomienda que en la actualidad las entidades puedan optar por un sistema de gestión documental electrónica, a fin de que se les haga más fácil encontrar los expedientes y así dejar atrás los documentos en físico, lo cual las

convierte más competentes, toda vez que se encontrarán en un único repositorio electrónico.

El sistema de trámite documentario, permite a las instituciones controlar y/o ubicar en tiempo real el expediente, así como también como es su flujo. Entre sus principales características del trámite documentario son las siguientes: Registro de documentos externos o internos, impresión de hoja de ruta, impresión de cargo, adjuntar archivo al expediente, reporte de estados de situación del expediente, persona encargada del diligenciamiento.

El sistema de trámite documentario cuenta con las siguientes etapas en tema de funcionalidad.

Los expedientes y/o documentos para que puedan llevar a cabo su ciclo de vida, es necesario e indispensable que pasen por las siguientes etapas:

**Producción del documento:** En esta etapa, es donde se generan la documentación, se podría decir es donde inicia la etapa de vida.

**Recepción de documentos:** En esta etapa, las entidades deben poner mucho énfasis en las operaciones de verificación y control, esto quiere decir que los documentos para ser recepcionados deben de estar completos, deben de corresponder a la competencia funcional de la entidad y debe de contener lo enunciado en el cuerpo del documento.

**Distribución de los documentos:** Luego de recepcionar los documentos, se procede a clasificar y distribuir de forma responsable los documentos para que lleguen de forma oportuna a su destinatario. En esta etapa podemos ver cómo es la relación de los flujos de las diferentes documentaciones que transitan ya sea dentro o fuera de la institución.

**Trámite de documentos:** Esta etapa hace referencia a cuál es la dirección que toman cada documento, contando del inicio de su creación hasta que este llegue a su fin de tal forma que cumpla con la fusión administrativa.

**Organización de los documentos:** En esta etapa, podemos aplicar la acción en la que se puede clasificar, ordenar, y hacer una breve descripción del documento perteneciente a la institución.

Archivar: Se podría decir, que está compuesta por un conjunto de medidas preventivas que garantizan que el bienestar de cada uno de los documentos una vez llegado a su fin del trámite administrativo.

El sistema de trámite documentario cuenta con los siguientes beneficios:

Disminuye el volumen de expedientes innecesarios, toda vez que se va a purificar la documentación que existe en la institución, independientemente de los costes que estén relacionados con el mantener adecuadamente dichos expedientes.

Aumenta su eficiencia y calidad en la atención al público, toda vez que se encuentran automatizados los procesos.

Es una herramienta que permite aprovechar de forma eficiente el uso de las tecnologías, con el fin de poder optimizar los procesos de búsqueda de información.

Nos permite establecer procedimientos automatizados que permitan la búsqueda en tiempo real de los documentos generados y/o recibidos.

Ahorro de tiempo, toda vez que el sistema de gestión documental permite agilizar los procesos, lo que conlleva a una atención más rápida y eficaz para los administrados.

Preservación a un largo plazo de los documentos, ya que las nuevas tecnologías nos permiten preservar estos expedientes

Sirven de repositorio central para aquellos documentos que son de gran importancia para la institución, de esta forma se podrán acceder en tiempo real y las instituciones dejarían de perder horas de tiempo buscando en carpetas y archivadores para localizar dicho expediente.

Seguridad en la documentación, ya que al tenerlo sistematizado es más difícil de exponer a las personas equivocadas los documentos clasificados y/o de interés reservado de la institución ocasionando daños irreversibles a la entidad, por ello con esta herramienta la documentación se encuentra segura en las personas correctas.

### **III. METODOLOGÍA**

La investigación se basó de forma positiva, para la cual utilizamos un enfoque cuantitativo, debido a que, para poder recolectar datos, se tiene que realizar a través de un instrumento validado para luego utilizar procedimientos estadísticos que permitieron inferir los resultados de la muestra, para toda la población de estudio. Tal como lo establece Tamayo (2014) “El enfoque cuantitativo se basa en contrastar teorías que ya existen a raíz de estas nacen las hipótesis, para ello resulta importante conseguir la muestra, que sea dada de manera aleatoria o separada.”

Por otro lado, la investigación se basó en un nivel explicativo, ya que su finalidad es hacer un estudio de la problemática de manera profunda, logrando tener un mejor entendimiento sobre las manifestaciones. Tal como lo describe Sampieri (2011) “El Nivel explicativo está orientado a responder las causas de los eventos a estudiar, explicando las razones del por qué ocurre el fenómeno a estudiar, así como sus condiciones de su relación de dos o más variables.”

Por su temporalidad, la presente investigación fue prospectiva, debido a que lo que se está estudiando tiene su causal en el presente y su efecto lo muestra en el futuro, por otro lado, el recojo de datos fue transversal, ya que se mide una sola vez, eso quiere decir que las características se miden en un momento dado.

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

Para este caso se la define como el transcurso en el cual, por medio de una aplicación de un método científico, trata de adquirir todos los datos necesarios y de relevancia para realizar la investigación. En ese sentido, partiendo de esa premisa, en nuestro trabajo de investigación utilizaremos un tipo de investigación básica, o también como otros la reconocen como la investigación pura, dramática o de teorías, la misma que se identifica debido a que tiene su origen dentro de un marco teórica y este se mantiene en él, teniendo como finalidad aumentar el conocimiento científico, sin embargo, no es necesario hacer un contraste con cualquier otro aspecto práctico.

## **Diseño de investigación**

Entendemos por diseño de investigación, a las variables o contextos que se suscitaron sin la intervención seguida por el investigador, es por ello, que en nuestro trabajo para su desarrollo se hace uso de un diseño de investigación el cual es el no experimental debido a que se realizará sin manipular intencionadamente las variables, es por ello, que su base fundamental está en la indagación de las diferentes manifestaciones de origen natural, bajo su entorno oriundo, con la finalidad de posteriormente poder ser analizados.

### **3.2 Variables y su operacionalización**

Según Muñoz (2016) define a la Simplificación Administrativa como una metodología eficaz para mejorar procesos, tiempos, trámites engorrosos, reducción de costos innecesarios, logrando alcanzar la desburocratización, toda vez que esta orienta a mejorar los procesos burocráticos y a agilizar las costosas cargas que ellas imponen tanto para los individuos como para las entidades. Asimismo, la secretaria de Gestión Pública – PCM, define a la Simplificación Administrativa como un ejercicio que debe ser efectuada por las instituciones públicas para perfeccionar la prestación de los servicios que se ofrece.

Por otro lado, Maravi (2018) tiene una definición en la que dice que se refiere a un grupo de elementos que regulan la estructura de la administración pública para la ciudadanía, teniendo como objetivo principal la satisfacción de ellos.

Para nuestra primera variable (SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA) tenemos las siguientes dimensiones:

D1: Incorporación de tecnologías de información

D2: Calidad del servicio

D3: Reducción de costos

D4: Erradicación de procesos

Por otro lado, analizaremos nuestra segunda variable “TRAMITE DOCUMENTARIO”, según el portal web de Gestión y Sistemas su definición es: grupo de sucesos en los que se está permitido que la institución tenga conocimiento de la ubicación real sobre la documentación que ingresa o que se genera en ella, teniendo como objetivo mejorar sus flujos de diligenciamiento para una oportuna tramitación de los documentos.

Asimismo, la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informático de la PCM lo define como una herramienta que apoya a la gestión de trámites de las instituciones, permitiendo viabilizar los procesos de tramitación en un tiempo oportuno.

Para nuestra segunda variable (TRAMITE DOCUMENTARIO) tenemos las siguientes dimensiones:

D1: Seguridad de los documentos

D2: Satisfacción del usuario

D3: Optimización de tiempo

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Para este caso la población hace referencia a un grupo de personas que comparten ciertas peculiaridades comunes y son materia de estudio, en ese sentido, la población de nuestro trabajo de investigación es finita, toda vez que está conformado por **SETECIENTOS DIEZ (710)** trabajadores de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú (DIRREHUM PNP).

Por otro lado, la muestra hace referencia a la selección de una parte de ese grupo sobre la que se va a hacer el estudio estadístico, en ese entonces procederemos a calcular el tamaño de muestra, de conformidad como lo indica la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 p(1 - p)N}{e^2(N - 1) + Z^2 p(1 - p)}$$

Procedemos a reemplazar nuestros datos en la fórmula del cálculo de la muestra, obteniendo lo siguiente:

- N= 710 trabajadores
- n= muestra a calcular
- Z= 1.96
- p= 0.5 (valor conservador)
- e= 7%

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5(1-0.5)710}{0.07^2(710-1) + 1.96^2 \times 0.5(1-0.5)}$$

n= 160 trabajadores

Por otro lado, la técnica de muestreo es una herramienta estadística, que estudia la forma de selección de una muestra que será objetivo de estudio, es decir, que represente una posible población de la misma que se deducirán las resultantes sobre lo investigado. En ese sentido, en nuestro trabajo de investigación, utilizaremos el muestreo probabilístico, debido a que en su totalidad de individuos cualquiera de ellos tiende a ser probable que pueda ser parte de la siguiente investigación, como parte de la muestra.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para este trabajo investigativo se hizo uso de un instrumento llamado encuesta, con la finalidad de obtener los datos necesarios para poder analizar, toda vez que es un método que nos ayuda a obtener información de personas sobre un estudio específico; tal cual lo mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2006): “La encuesta es el instrumento más utilizado para la recolección de datos, la cual consiste en un grupo de preguntas relacionadas a una o más variables.”

Para la variable 1 – Simplificación Administrativa, su cuestionario es tipo ordinal y se conforma de 24 ítems, los mismos que muestran sus opciones para responder según tipo Likert: 1 = nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A Veces y 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.



La validez se realizó a través del método de juicio de experto, con especialistas de la Universidad Cesar Vallejo, toda vez que es un método de validación útil para corroborar la viabilidad de un proyecto de investigación a través de expertos en la materia.

Para la variable 2 – Tramite Documentario, el cuestionario es de tipo ordinal y está conformado por 3 dimensiones (22 ítems), con opción de respuesta tipo Likert: 1 = nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A Veces y 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

### **3.5 Procedimientos**

En el inicio de la presente investigación, primero se identificó el problema a estudiar “*Burocracia en la Dirección de Recursos Humanos de la PNP*”, posteriormente se revisó la literatura de las variables (Simplificación Administrativa – Tramite Documentario) para poder analizarlos mejor, del mismo modo se buscó los instrumentos que puedan ayudar a medir las variables, para finalizar se procedió a solicitar el permiso a las autoridades correspondientes para el acceso a la población de estudio.

### **3.6 Análisis de datos**

En este punto, podemos definir al análisis de datos, como una técnica en la cual se tiene que someter los datos a la ejecución de operaciones, teniendo como finalidad conseguir conclusiones exactas que nos ayudarán a lograr nuestros objetivos. Para el presente trabajo investigativo, el desarrollo de su análisis se hace mediante el software IBM SPSS versión 24, debido a que el estudio fue de enfoque cuantitativo, presentando así los resultados descriptivos en términos de frecuencias y porcentajes.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se cumplió con las reglas que se encuentran normados por la Universidad Cesar Vallejo; por ello es que no se alteró datos ni se puso en evidencia a los participantes del estudio de investigación.

Los instrumentos de recolección de datos realizados en el trabajo de investigación, fueron resueltos de forma virtual desde su centro de labores o desde su domicilio del personal policial y/o civil que labora en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, en razón de la coyuntura social que el país está viviendo por la nueva pandemia mundial (COVID-19); previo a ello se les explicó cómo realizar el cuestionario, además de ponerles en conocimiento de que toda información brindada se mantendrá de manera confidencial de modo que cada participante trate de responder de manera objetiva a todas las preguntas.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis descriptivo

#### Análisis de confiabilidad

En esta etapa se hace referencia al nivel de valor con el que cuenta cada calificación que se obtiene de las diferentes personas, en situaciones diferentes o en otros casos en grupos que reaccionan de manera equivalente. Entonces se dice que la confiabilidad de una prueba señala como se diferencian las calificaciones realizadas a una prueba y a estas se les atribuye un error de manera aleatoria de la medida a la vez que estas son atribuidas a otras de manera real sobre su característica o sobre la variable que se esté tomando la medida.

La Prueba Alfa de Cronbach es una prueba que se usa en estadística, la misma que sirve para alcanzar una valoración de que si se puede confiar en la consistencia interna, la misma prueba también se utiliza para medir la confiabilidad, esto debido a que todo el análisis se hace en una sola aplicación a todos los individuos que lo conforman. El rango de valor que se mantienen dentro de esta prueba es de 0 hasta el 1, debido a que su concepto el coeficiente es igual a los demás coeficientes que sirven para la confiabilidad, y todo ello se realiza para saber que tanto se asemejan los grupos de datos.

En tanto, George y Mallery (2003) hace una sugerencia en la que recomienda lo debajo mencionado al realizar la evaluación de los coeficientes de Alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre

En ese sentido, procedemos a la aplicación de la Prueba de Alfa de Cronbach para las 2 variables:

Tabla 1. Análisis de confiabilidad para la variable simplificación administrativa

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,810</b>	24

---

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

La confiabilidad obtenida por el cálculo del Coeficiente de Alfa de Cronbach por consistencia interna del Instrumento Simplificación administrativa con 24 ítems, muestra un valor de 0.810, por lo tanto, los análisis realizados concluyen que el instrumento es bueno.

Tabla 2. Análisis de confiabilidad para la variable Trámite Documentario

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,821</b>	22

---

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

La confiabilidad obtenida por el cálculo del Coeficiente de Alfa de Cronbach por consistencia interna del Instrumento Trámite documentario con 22 ítems, muestra un valor de 0.821, por lo tanto, los análisis realizados concluyen que el instrumento es bueno.

## Prueba del baremo

El baremo es un cálculo manual que permite la transformación de la variable.

Tabla 3. Baremos de las dimensiones de la variable simplificación administrativa

CATEGORIAS	DIMENSIONES				
	Incorporación de tecnologías de la información	Calidad del servicio	Reducción de Costos	Erradicación de procesos	Simplificación administrativa
ALTO	24 a más	23 a más	22 a más	21 a más	87 a más
MEDIO	19 – 23	19 – 22	18 – 21	17 – 20	73 – 86
BAJO	14 – 18	15 – 18	14 – 17	13 – 16	59 – 72

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

La presenta tabla de baremos indica las tres categorías (alto, medio y bajo) del instrumento Simplificación administrativa y las dimensiones respectivas, para luego proceder a la categorización de la variable en mención.

Tabla 4. Baremos de las dimensiones de la variable Trámite documentario

CATEGORÍAS	DIMENSIONES			
	Seguridad de los documentos	Satisfacción del usuario	Optimización de tiempo	Tramite documentario
BUENO	32 a más	31 a más	20 a más	81 a más
REGULAR	25 – 31	26 – 30	17 – 19	67 – 80
MALO	18 – 24	20 – 25	13 – 16	53 – 66

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

La presenta tabla de baremos indica las tres categorías (malo, regular y bueno) del instrumento del Tramite Documentario y las dimensiones respectivas, para luego proceder a la categorización de la variable en mención.

Tabla 5. Variable 1 Simplificación administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	8,1	8,1	8,1
	Medio	94	58,8	58,8	66,9
	Alto	53	33,1	33,1	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

### Interpretación

De la tabla 5 podemos observar mediante la encuesta aplicada, 94 encuestados con un 58.8% están en el nivel “medio” de conocimiento con respecto a la simplificación administrativa, por otro lado solo 13 con un 8.1% de los encuestados está en el nivel “bajo” sobre el nivel de conocimiento en simplificación administrativa.

Tabla 6. Incorporación de tecnologías de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	10,0	10,0	10,0
	Medio	126	78,8	78,8	88,8
	Alto	18	11,3	11,3	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

De la tabla 6 podemos observar mediante la encuesta aplicada, 126 encuestados con un 78.8% están en el nivel “medio” de conocimiento con respecto a la incorporación de tecnologías de información, por otro lado solo 16 con un 10.0% de los encuestados están en el nivel “bajo” sobre el nivel de conocimiento en incorporación de tecnologías de información.

Tabla 7. Calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	11,9	11,9	11,9
	Medio	84	52,5	52,5	64,4
	Alto	57	35,6	35,6	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

De la tabla 7 podemos observar mediante la encuesta aplicada, 84 encuestados con un 52.5% están en el nivel “medio” de conocimiento con respecto a la calidad de servicio, por otro lado solo 19 con un 11.9% de los encuestados están en el nivel “bajo” sobre el nivel de conocimiento en calidad de servicio.

Tabla 8. Reducción de costos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	4,4	4,4	4,4
	Medio	39	24,4	24,4	28,8
	Alto	114	71,3	71,3	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

De la tabla 8 podemos observar mediante la encuesta aplicada, 114 encuestados con un 71.3% están en el nivel “alto” de conocimiento con respecto a la reducción de costos, por otro lado solo 7 con un 4.4% de los encuestados están en el nivel “bajo” sobre el nivel de conocimiento en reducción de costos.

Tabla 9. Erradicación de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	13,8	13,8	13,8
	Medio	121	75,6	75,6	89,4
	Alto	17	10,6	10,6	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

De la tabla 9 podemos observar mediante la encuesta aplicada, 121 encuestados con un 75.6% están en el nivel “medio” de conocimiento con respecto a la erradicación de procesos, por otro lado solo 17 con un 10.6% de los encuestados están en el nivel “alto” sobre el nivel de conocimiento en erradicación de procesos.

Tabla 10. Variable 2 Celeridad del trámite documentario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	8,1	8,1	8,1
	Regular	59	36,9	36,9	45,0
	Bueno	88	55,0	55,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

De la tabla 10 podemos observar mediante la encuesta aplicada, 88 encuestados con un 55.0% están en el nivel “bueno” de conocimiento con respecto a la celeridad del trámite documentario, por otro lado solo 13 con un 8.1% de los encuestados están en el nivel “malo” sobre el nivel de conocimiento de la celeridad del trámite documentario.

Tabla 11. Seguridad de los documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	9	5,6	5,6	5,6
	Regular	71	44,4	44,4	50,0
	Bueno	80	50,0	50,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

De la tabla 11 podemos observar mediante la encuesta aplicada, 80 encuestados con un 50.0% están en el nivel “bueno” de conocimiento con respecto a la seguridad de los documentos, por otro lado solo 9 con un 5.6% de los encuestados están en el nivel “malo” sobre el nivel de conocimiento de seguridad de los documentos.



Tabla 12. Satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	6,3	6,3	6,3
	Regular	46	28,8	28,8	35,0
	Bueno	104	65,0	65,0	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

De la tabla 12 podemos observar mediante la encuesta aplicada, 104 encuestados con un 65.0% están en el nivel “bueno” de conocimiento con respecto a la satisfacción del usuario, por otro lado solo 10 con un 6.3% de los encuestados están en el nivel “malo” sobre el nivel de conocimiento de seguridad de los documentos.

Tabla 13. Optimización de tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	22	13,8	13,8	13,8
	Regular	91	56,9	56,9	70,6
	Bueno	47	29,4	29,4	100,0
	Total	160	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

De la tabla 12 podemos observar mediante la encuesta aplicada, 91 encuestados con un 56.9% están en el nivel “regular” de conocimiento con respecto a la optimización de tiempo, por otro lado 22 con un 13.8% de los encuestados están en el nivel “malo” sobre el nivel de conocimiento de optimización de tiempo.

## 4.2 Análisis inferencial

El análisis inferencial hace que se pueda identificar los indicadores que se tiene sobre la población, partiendo de la muestra usada, de igual manera logra ejecutar un contraste con la hipótesis planteada. Para ello el test de estadística que se aplica depende que donde provienen los datos obtenidos para la investigación y también del tipo de variable.

### Hipótesis general

H<sub>i</sub>: La simplificación administrativa influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.

H<sub>o</sub>: La simplificación administrativa no influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de Hipótesis: Tau c de Kendall

Tabla 14. Tabla cruzada Simplificación administrativa \*Celeridad del trámite documentario

		Celeridad del trámite documentario			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Simplificación administrativa	Bajo	Recuento	13	0	0	13
		% del total	8,1%	0,0%	0,0%	8,1%
	Medio	Recuento	0	59	35	94
		% del total	0,0%	36,9%	21,9%	58,8%
	Alto	Recuento	0	0	53	53
		% del total	0,0%	0,0%	33,1%	33,1%
Total		Recuento	13	59	88	160
		% del total	8,1%	36,9%	55,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

De la tabla de contingencia podemos afirmar de la variable simplificación administrativa está en un nivel “medio” con un 36.9% con respecto al nivel “regular” de la variable celeridad del trámite documentario, mientras tanto en el nivel “alto”

de la variable simplificación administrativa se refleja un 33,1% con respecto al nivel bueno de la variable celeridad del trámite documentario

Tabla 15. Tau c de Kendall Simplificación administrativa \*Celeridad del trámite documentario

		Error estándar		Significación
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,590	,050	11,743
N de casos válidos		160		,000

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

Interpretación:

En la tabla podemos observar que el valor Tau-c de Kendall = 0,590 el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a lo establecido en nuestra regla de decisión.

Se alcanzó una significancia de 0,000 el cual es menor a 0,05 el cual nos muestra que es significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y podemos concluir que la simplificación administrativa influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.

### Hipótesis específica 1

H<sub>i</sub>: La incorporación de tecnologías de información influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.

H<sub>o</sub>: La incorporación de tecnologías de información no influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de Hipótesis: Tau c de Kendall

Tabla 16. Tabla cruzada Incorporación de tecnologías de información \*Celeridad del trámite documentario

		Celeridad del trámite documentario				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Incorporación de tecnologías de información	Bajo	Recuento	10	6	0	16
		% del total	6,3%	3,8%	0,0%	10,0%
	Medio	Recuento	3	53	70	126
		% del total	1,9%	33,1%	43,8%	78,8%
	Alto	Recuento	0	0	18	18
		% del total	0,0%	0,0%	11,3%	11,3%
Total		Recuento	13	59	88	160
		% del total	8,1%	36,9%	55,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

De la tabla de contingencia podemos afirmar de la dimensión incorporación de tecnologías de información se encuentra en un nivel “medio” con un 43.8% con respecto al nivel “bueno” de la variable celeridad del trámite documentario, mientras tanto en el nivel “alto” de la variable simplificación administrativa se refleja un 11,3% con respecto al nivel “bueno” de la variable celeridad del trámite documentario.

Tabla 17. Tau c de Kendall Incorporación de tecnologías de información \*Celeridad del trámite documentario

		Error estándar			Significación aproximada
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,343	,050	6,881	,000
N de casos válidos		160			

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

Interpretación:

En la tabla podemos observar que el valor Tau-c de Kendall = 0,343 el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a lo establecido en nuestra regla de decisión.

Se alcanzó una significancia de 0,000 el cual es menor a 0,05 el cual nos muestra que es significativo, por lo tanto, se rechaza la H0 y aceptamos la Hi y podemos concluir que la incorporación de tecnologías de información influye en la celeridad

del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.

### Hipótesis específica 2

Hi: La calidad del servicio influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.

Ho: La calidad del servicio no influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de Hipótesis: Tau c de Kendall

Tabla 18. Tabla cruzada Calidad del Servicio \*Celeridad del trámite documentario

		Celeridad del trámite documentario				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Calidad del Servicio	Bajo	Recuento	12	7	0	19
		% del total	7,5%	4,4%	0,0%	11,9%
	Medio	Recuento	1	49	34	84
		% del total	0,6%	30,6%	21,3%	52,5%
	Alto	Recuento	0	3	54	57
		% del total	0,0%	1,9%	33,8%	35,6%
Total		Recuento	13	59	88	160
		% del total	8,1%	36,9%	55,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

De la tabla de contingencia podemos afirmar de la dimensión calidad de servicio se encuentra en un nivel “alto” con un 33.8% con respecto al nivel “bueno” de la variable celeridad del trámite documentario, mientras tanto en el nivel “bajo” de la dimensión calidad del servicio se refleja un 4,4% con respecto al nivel “regular” de la variable celeridad del trámite documentario.

Tabla 19. Tau c de Kendall Calidad del Servicio \*Celeridad del trámite documentario

		Valor	Error estándar asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,573	,049	11,742	,000
N de casos válidos		160			

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

#### Interpretación:

En la tabla podemos observar que el valor Tau-c de Kendall = 0,573 el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a lo establecido en nuestra regla de decisión.

Se consiguió una significancia de 0,000 el cual es menor a 0,05 el cual nos muestra que es significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y podemos concluir que la calidad del servicio influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.

#### Hipótesis Específica 3

H<sub>i</sub>: La reducción de costos influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.

H<sub>o</sub>: La reducción de costos no influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de Hipótesis: Tau c de Kendall

Tabla 20. Tabla cruzada Reducción de costos \*Celeridad del trámite documentario

			Celeridad del trámite documentario			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Reducción de costos	Bajo	Recuento	7	0	0	7
		% del total	4,4%	0,0%	0,0%	4,4%
	Medio	Recuento	6	30	3	39
		% del total	3,8%	18,8%	1,9%	24,4%
	Alto	Recuento	0	29	85	114
		% del total	0,0%	18,1%	53,1%	71,3%
Total		Recuento	13	59	88	160
		% del total	8,1%	36,9%	55,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

De la tabla de contingencia podemos afirmar de la dimensión reducción de costos se encuentra en un nivel “alto” con un 53.1% con respecto al nivel “bueno” de la variable celeridad del trámite documentario, mientras tanto en el nivel “bajo” de la dimensión reducción de costos se refleja un 4,4% con respecto al nivel “malo” de la variable celeridad del trámite documentario.

Tabla 21. Tau c de Kendall Reducción de costos \*Celeridad del trámite documentario

		Error estándar			Significación
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>	aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,489	,054	9,141	,000
N de casos válidos		160			

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

Interpretación:

En la tabla podemos observar que el valor Tau-c de Kendall = 0,489 el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a lo establecido en nuestra regla de decisión.

Se adquirió una significancia de 0,000 el cual es menor a 0,05 el cual nos muestra que es significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y podemos concluir que la reducción de costos influye en la

celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.

#### Hipótesis específica 4

H<sub>i</sub>: La erradicación de procesos influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.

H<sub>o</sub>: La erradicación de procesos influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Prueba de Hipótesis: Tau c de Kendall

Tabla 22. Tabla cruzada Erradicación de procesos \*Celeridad del trámite documentario

		Celeridad del trámite documentario			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Erradicación de procesos	Bajo	Recuento	13	9	0	22
		% del total	8,1%	5,6%	0,0%	13,8%
	Medio	Recuento	0	50	71	121
		% del total	0,0%	31,3%	44,4%	75,6%
	Alto	Recuento	0	0	17	17
		% del total	0,0%	0,0%	10,6%	10,6%
Total		Recuento	13	59	88	160
		% del total	8,1%	36,9%	55,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia mediante el SPSS V24.

De la tabla de contingencia podemos afirmar de la dimensión erradicación de procesos se encuentra en un nivel “medio” con un 44.1% con respecto al nivel “bueno” de la variable celeridad del trámite documentario, mientras tanto en el nivel “bajo” de la dimensión erradicación de procesos se refleja un 5,6% con respecto al nivel “regular” de la variable celeridad del trámite documentario.



Tabla 23. Tau c de Kendall Erradicación de procesos\*Celeridad del trámite documentario

		Error estándar		Significación
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	T aproximada <sup>b</sup>
				aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-c de Kendall	,403	,051	7,891
N de casos válidos		160		,000

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio.

#### Interpretación:

En la tabla podemos observar que el valor Tau-c de Kendall = 0,403 el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a lo establecido en nuestra regla de decisión.

Se consiguió una significancia de 0,000 el cual es menor a 0,05 el cual nos indica que es significativo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna y podemos concluir que la erradicación de procesos influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación, se propuso como objetivo establecer la influencia de la simplificación administrativa en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú. Tras el análisis estadístico, los resultados evidenciaron que existe una relación valor sig = 0,000, con un nivel de influencia significativa entre las variables, toda vez que el Tau-c de Kendall = 0,590, con lo que se aceptó la hipótesis general de la investigación. Por ende, la simplificación administrativa, basada en erradicación de procesos innecesarios que generan sobrecostos en la Dirección de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, presenta mayores posibilidades en la celeridad del trámite documentario.

Estos hallazgos se asemejan con lo encontrado por Florián en Lima, en el año 2019, cuya población estuvo conformada por 43 servidores públicos de la UGEL 01 El Porvenir – 2018, se discurrió muestra censal por poseer población chica; los metodologías utilizadas fueron el método deductivo y hipotético deductivo; la técnica utilizada se utilizó las encuestas y en el caso de la recolección de datos se manejó dos cuestionarios 24 para la variable 1 y 22 para la variable 2 los cuales fueron de tipo escala Likert, obteniendo un valor Tau c de Kendall de 0,590 el cual indico una influencia significativa acompañado de un nivel de significancia de  $p=0.000$ , el cual es  $<$  al 1% ( $p < 0.01$ ), por lo tanto, se rechazó la  $H_0$  y se aceptó la  $H_1$ . Así mismo se identificó que el nivel gestión de procedimientos administrativos fue de 58.1%, del mismo modo, el nivel de simplificación administrativa fue de 51.2%.

En el mismo lineamiento, los datos obtenidos en esta investigación se asemejan a los hallados por Calagua en Lima, en el año 2018, cuya muestra estuvo conformada por 132 administrados, los mismos que mediante la herramienta de recolección de datos se recaudó la información necesaria, para el análisis de la misma, mediante la correlación de rho Spearman, teniendo como resultado un Tau c de Kendall de 0,590 un valor “p” igual a 0,000; se concluyó que existe influencia entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017.

Tal como lo indica Tornos (2000), la simplificación administrativa es la de reducción de intervenciones administrativas que gravan de forma no justificada o desproporcionada la actividad de los ciudadanos y de las empresas. Pero la noción de simplificación puede también referirse a la simplificación de los instrumentos normativos, o a la reducción de organismos públicos, así como también a la mejora de los instrumentos para acceder a información pública, teniendo como implicancia, a los procedimientos para adoptar las manifestaciones de voluntad de la Administración, tratando de conseguir unas decisiones más rápidas y en cuyo proceso de adopción el administrado haya podido intervenir de forma ágil y eficaz.

Asimismo, como indica Tirenti en Argentina, año 2019, concluye que la introducción del sistema de Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional, como estrategia de la gestión en soporte papel y en sistemas no transversales, ha implicado aportes significativos a favor de la transparencia de la gestión pública, lo cual concuerda con nuestro trabajo, ya que al tener mucha burocracia y no estar sistematizados, hace que la celeridad del trámite documentaria sea más engorrosa y los procedimientos demoren, teniendo como resultado malestar por parte de los administrados, por otro lado, Tirenti indica que resulta destacable el beneficio que reporta el sistema de Gobierno Electrónico para la interacción con los diferentes organismos del interior del país que lo tienen implementados y en consecuencia también para los ciudadanos, esto ayudaría a que las organizaciones del estado estén interconectados con la información.

Como lo indica Nayar (2010), la gestión de documentos se ha transformado en un término bastante usual en la Sociedad de Información, debido al creciente desarrollo de la información y la generación de contenidos que esto conlleva y su repercusión en las organizaciones que la utilizan cotidianamente. En este nuevo escenario los profesionales de la Información, debemos conocer cuáles son sus diferencias e implicancias, para asistir y organizar esta vastedad de contenidos insertos en los documentos, por ello se sugiere que las entidades cuenten con un sistema digital de los documentos que se generan y/o ingresan, a fin de poder contar en tiempo real la ubicación y poder ser más eficaz en la tramitación de dichos documentos.

Otros resultados que coinciden con los encontrados en la presente investigación son los obtenidos Tuesta (2018), el mismo que planteó en su investigación de tipo descriptivo correlacional, relacionado a la calidad de los procesos administrativos y servicio, realizado en una muestra de 49 participantes donde se aplicó una encuesta, la población a estudiar será finita y estará constituida por los usuarios del servicio (población beneficiaria); usuarios del proceso (empleados públicos) quienes viven en el dilema de mejorar la calidad con el fin de averiguar lo que las instituciones públicas creen que valoran los usuarios como calidad de servicio, obteniendo las siguientes conclusiones: se analizó que es muy importante implementar la gestión de mejora para reflejar el nivel de excelencia en calidad, se analizó las dimensiones que caracterizan la calidad del servicio y se identificó los factores actuales que caracterizan los procesos administrativos. Con la solución progresiva de los problemas fue mejorando la calidad de servicio, logrando alcanzar un beneficio óptimo de un 75% de su valor; porcentaje que se refleja en antecedentes de otras investigaciones.

Otro aporte que reafirma que la simplificación administrativa influye mucho en los procedimientos de las instituciones, es de Cueva (2019), el mismo que tiene como objetivo principal establecer la incidencia de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) de Lima Norte (Lima, Perú) durante el 2018; luego de precisar la situación actual del centro MAC, mediante el uso de los marcos conceptuales del Valor Público, así como de sus herramientas la Cadena de Valor Público y el Triángulo Estratégico. Se tiene como hipótesis general la aplicación del componente de la simplificación administrativa en el centro MAC de Lima Norte ha incidido en la creación de valor público, comprimiendo las cargas administrativas de los habitantes. No obstante, falta cumplir mayores energías de reducción de acuerdo con el tercer objetivo estratégico del Plan Nacional de Simplificación Administrativa, que aprueben responder a la progresiva petición de servicios públicos de calidad en el centro.

Tal como lo indica Moore (2013), que las acciones de crear, establecer y gestionar una institución, cuya misión era la complacencia de las insuficiencias y aspiraciones de la ciudadanía, se incumben con la persecución de la creación de

valor público. De esta manera, el desarrollo del modelo MAC, mediante la integración de entidades, en la exploración de optimar sus procesos de producción de servicios públicos, creará valor público a través de los aspectos que siguen: (a) la reducción de tiempo y costos, (b) eliminando requisitos innecesarios, (c) utilizando intensivamente las tecnologías, (d) incrementando el número de servicios públicos brindados por el canal virtual, (e) propiciando la confianza de la ciudadanía y del nivel superior autorizador.

Siguiendo con los lineamientos de investigación, Esparza (2013) en España Murcia, intenta analizar dentro del marco de innovación y reforma de las Administraciones Públicas, el proceso de simplificación de las instrucciones administrativas como paso previo para la consumación efectiva de la Administración electrónica. Asimismo, intenta manifestar una de las principales ventajas de la simplificación administrativa y de la Administración electrónica para la ciudadanía, la disminución de las cargas burocráticas. Se examinará esencialmente el caso de los procedimientos administrativos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, aprendiendo las actuaciones desarrolladas y cuáles son las medidas e instrumentos obligatorios para llevar a cabo la simplificación, obteniendo, mediante la aplicación de estos, un procedimiento administrativo redelineado y en circunstancias para la implantación de la Administración electrónica.

Por otro lado, Esparza indica que la disminución de las cargas administrativas demanda un proceso previo de identificación de las mismas en el seno de la simplificación administrativa y la expulsión de aquellas que resulten prolijas, llegando a la conclusión que los resultados obtenidos, confirman la efectiva disminución de las cargas administrativas y la obtención de unos ordenamientos simplificados y rediseñados en condiciones adecuadas para la implantación de la Administración electrónica, lo cual reafirma nuestros resultados del presente trabajo de investigación, ya que es importante el rediseño de los procedimientos con la finalidad de dar un asistencia de eficacia a la ciudadanía y ser menos burocráticos.

Muñoz (2011), reafirma que la simplificación administrativa ha sido con frecuencia reconocida como una metodología útil para mejorar procesos y reducir costos, tiempos y trámites. Esto es parcialmente cierto, en tanto sus instrumentos no solamente permiten obtener las mejoras antes referidas, sino que, a través de su relación directa con diferentes variables económicas y sociales, contribuye a impulsar la competitividad, la generación del empleo y reducción de la informalidad; asimismo, indica que es de suma importancia la implementación de dicha herramienta para todas las instituciones tanto del estado como privadas, a fin de mejorar su productividad y la disminución de sus procesos.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **PRIMERA**

Para la hipótesis general, se obtuvo un valor significancia =  $0,000 < 0,05$  y se logró establecer que existe suficiente certeza para rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ , la cual establece que la simplificación administrativa influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú. Además, se ha obtenido un valor de Tau-c de Kendall = 0,590, el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a lo establecido en nuestra regla de decisión.

### **SEGUNDA**

Para la hipótesis específica 1, se obtuvo un valor significancia =  $0,000 < 0,05$  y se logró establecer que existe suficiente certeza para rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ , la cual establece que la incorporación de tecnologías de la información influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú. Además, se ha obtenido un valor de Tau-c de Kendall = 0,343 el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a lo establecido en nuestra regla de decisión.

### **TERCERA**

Para la hipótesis específica 2, se obtuvo un valor significancia =  $0,000 < 0,05$  y se logró establecer que existe suficiente certeza para rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ , la cual establece que la calidad del servicio influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú. Además, se ha obtenido un valor de Tau-c de Kendall = 0,573 el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a lo establecido en nuestra regla de decisión.

#### **CUARTA**

Para la hipótesis específica 3, se obtuvo un valor significancia =  $0,000 < 0,05$  y se logró establecer que existe suficiente certeza para rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ , la cual establece que la reducción de costos influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú. Además, se ha obtenido un valor de Tau-c de Kendall =  $0,489$  el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a lo establecido en nuestra regla de decisión.

#### **QUINTA**

Para la hipótesis específica 4, se obtuvo un valor significancia =  $0,000 < 0,05$  y se logró establecer que existe suficiente certeza para rechazar la  $H_0$  y aceptar la  $H_1$ , la cual establece que la erradicación de procesos influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú. Además, se ha obtenido un valor de Tau-c de Kendall =  $0,403$  el cual nos indica que existe una influencia significativa conforme a lo establecido en nuestra regla de decisión.



## **VII. RECOMENDACIONES**

### **PRIMERA**

Se le recomienda al director de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú, expresar una directiva, a modo de guía en la que pueda ayudar a disminuir la enorme carga procesal administrativa en la entidad, ya que es la superficie más defectuosa de la gestión de procedimientos administrativos, esto debido a que por falta de personal competente, baja retribución de presupuesto y por no adecuarse a los imprescindibles aplicativos informáticos que consigan disminuir la carga administrativa, predomina el retraso en la tramitación de expedientes, trayendo como resultado el malestar de los administrados.

### **SEGUNDA**

Sensibilizar a los especialistas involucrados de la Dirección de Recursos Humanos de la PNP en la gestión de ordenamientos administrativos, sobre lo imprescindible que es contar con diligencias y obligaciones simplificados, para ofrecer una excelente atención a los interesados y estos a su vez no se vean inmersos en procedimientos innecesarios.

### **TERCERO**

Invertir en tecnología y/o capacitaciones de nuevos softwares a fin de volver más competente a la institución, y así poder brindar un servicio más simplificado y menos burocrático, ya que en la actualidad la institución policial se ve parametrados a seguir los procedimientos estipulados.

### **CUARTO**

Implementación de canales digitales, como una propuesta de mejora de la modernización de estado, en la cual el aplicativo web (mesa de partes) permita el ingreso y/o recepción de expedientes de manera virtual, a fin de darle celeridad a la documentación y cumplir con los plazos estipulados por ley; salvo que existan documentos confidenciales y/o reservados, que su presentación es de manera presencial por cumplimiento de requisitos de normas establecidas según procedimiento administrativo.

## **QUINTO**

Implementar una ventanilla virtual y notificaciones, con este instrumento la Dirección de Recursos Humanos de la PNP, ofrecerá a sus usuarios la posibilidad de iniciar y seguir sus trámites de forma completamente virtual, es un canal de comunicación directa, ágil y eficaz.

## **SEXTO**

Implementar el uso obligatorio de las firmas digitales, ya que garantiza mayor seguridad e integridad de los documentos, toda vez que no pueden ser alterado, por lo que se garantiza autenticidad del mismo, por otro lado, reduciría costos (eliminación del papel), se evitarían los desplazamientos y/o traslados, volviendo mas competente a la institución.

## REFERENCIAS

- Behar Rivero Daniel S. (2008), Metodología de la Investigación. Editorial Shalom 2008.
- Marabú Sumar Milagros (2000), La Simplificación Administrativa: Un Asunto Completo. Revista científica.
- Berrios Fernández, Mili Aleyda (2018), Asociación de la Calidad del Sistema de Trámite Documentario con la Satisfacción de los Usuarios de las Oficinas Administrativas: Caso Universidad Ricardo Palma.
- Tornos Mas Joaquín (2000), La Simplificación Procedimental en el Ordenamiento Español. Revista de Administración Publica – Universidad de Barcelona.
- Bolaños González, José Iban (2002), Reseña de “Estadística con SPSS para Windows” de Juan Camacho Rosales. Sistema de Información Científica – Universidad de Murcia, España.
- Bausela Herreras, Esperanza (2005), SPSS: Un instrumento de Análisis de datos cuantitativos. Revista de Información Educativa y Medios Audiovisuales Vol. 2 – Universidad de León, España.
- Muñoz Marticorena William (2011), Perú: La Simplificación Administrativa en el Marco del Proceso de Modernización del Estado. 7ma Serie de Investigaciones - Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima.
- González González, Juan Antonio (2009), Manual Básico SPSS. Manual de Introducción – Universidad de Talca.
- Florián Hora, Edwin Emilio (2019), Gestión de procedimientos administrativos y su relación con la simplificación administrativa de la UGEL 01 El Porvenir. Tesis de Maestría-Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú.
- Romero Tuesta, Cristian Moisés (2018), Incidencia de la gestión de mejora de los procesos administrativos para incrementar la calidad de servicio en la

Municipalidad provincial de Cajamarca, 2016-2018. Tesis de Maestría Universidad de Cajamarca. Cajamarca-Perú.

Cueva Paredes, Ana Lucia (2019), Incidencia de la aplicación de la simplificación administrativa en la creación de valor público en el centro de mejor atención al ciudadano – caso: MAC Lima Norte – 2018. Tesis de Maestría - Universidad Católica Sedes Sapientiae.

Calagua Montoya, María de Fátima CALAGUA MONTTOYA (2018), La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017. Tesis de Maestría - Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú.

Estrada Zapatier, María Gabriela (2016), Aplicabilidad del principio tributario constitucional de simplicidad administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil del 2015. Tesis de Maestría - Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas.

Rincón Luis (2019), Una Introducción a la Estadística Inferencial 1era edición. Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Ciencias.

Esparza Ruiz, Catalina (2013), La Simplificación Administrativa como paso previo a la implantación de la Administración Electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Tesis de Maestría - Universidad de Murcia.

Flores Orozco, Silvia Elena (2015), Proceso administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, Jinotega. Tesis de Maestría - Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

Claudia Elizabeth Tirenti (2019), Gobierno Electrónica en el Sector Público Nacional Argentino: El sistema de gestión documental electrónica (GDE) y su aporte en la transparencia (2016-2019). Tesis de Maestría Universidad de San Andrés. Departamento de Ciencias Sociales.

- Daros, William R. (2002), ¿Qué es un marco teórico? Red de revistas Científicas en América Latina, el Caribe, España y Portugal –Universidad Adventista del Plata.
- Gómez Bastar, Sergio (2012) Metodología de la Investigación 1era Edición.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014), Desarrollo de la perspectiva teórica: revisión de la literatura y construcción del marco teórico. Espacio Formación Multimodal.
- Pájaro Huertas, David (2002), La fórmula de Hipótesis. Red de revistas Científicas en América Latina, el Caribe, España y Portugal- Universidad de Chile.
- Espinoza Freire, Eudaldo Enrique (2018), La Hipótesis en la Investigación. Revista de Educación – Universidad Técnica de Machala.
- Hernández Sampieri, Roberto (2006), Formulación de Hipótesis” en Metodología de la Investigación. Material compilado con fines académicos – México.
- Milton Quero, Virla (2010), Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales – Universidad Rafael Beloso Chacín, Venezuela.
- González Alonso, et al (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. Revista Publicando.
- Hernández Martin, Zenaida (2012), Método de análisis de datos: apuntes, Material didáctico – Universidad la Rioja.
- Monje Álvarez, Carlos Arturo (2011), Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa, libro didáctico de metodóloga de la investigación en ciencias sociales elaborado durante el año sabático concedido por la Universidad Surcolombiana.
- Nayar, Leonor (2010), La gestión documental – conceptos básicos, Consultora de ciencias de la Información – Buenos Aires.

- Valdés Roque, Idelys (2021), La gestión documental del sistema de gestión de calidad, Revista Científica Universitaria Vol 19 – Universidad Agraria de la Habana.
- Bendezú Pineda, Eduardo (2020), Los archivos y su Importancia en la Gestión Documental, Resumen ejecutivo del seminario organizado por América Sistemas.
- Flores, M. (2015). Reducción de trámites: ¿Por qué es tan complicada la simplificación administrativa? Orientación de políticas futuras para la reducción de cargas administrativas.
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6° Ed.). México, D.F. México: McGraw-Hill Interamericana
- Asca, L. y Rodas, R. (2017). Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la Municipalidad de San Isidro en el año 2013. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Carvajal, L. (2014). Metodología de la investigación. Colombia: Editorial FAID.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2013). Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016. Lima- Perú.
- Congreso del Perú (2011). Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General. Diario Oficial El Peruano.
- Uría, M. (2017). Procedimiento administrativo en Latinoamérica: Plazos y silencio Una tarea inconclusa. Foro de actualidad
- Gutiérrez Crisaurhilsy y Collantes Lorena (2013), Diseños de la investigación de la investigación no experimentales, Revista Sampieranas de la investigación – Universidad Yacambú – Vicerectorado de Investigación y Postgrado.
- Rucoba Reategui, May Sue (2020), Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DGITDF del Ministerio de la Producción, Lima – 2019. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima – Perú.

Salazar Castillo, Emily (2021), Gestión por procesos y simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020, Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima – Perú.

Cruz Vásquez, Karlian (2021), Gestión documentaria y simplificación administrativa en la oficina de integridad de EsSalud 2020, Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. Lima – Perú.

Ricks, A. (2014). La gestión documental en el desarrollo del programa de gobierno. Artículo informativo, Bogotá, Colombia: Universidad de Salamanca.

Roberge, M. 2006. Lo esencial de la gestión documental: sistema integrado de gestión de los documentos analógicos y de los documentos electrónicos. Libro – Editorial Québec: Gestar, 2006.

## **ANEXOS**



**Anexo 1. Instrumento Para Medir “La Simplificación Administrativa Y Su Influencia En La Celeridad Del Trámite Documentario”**

**DATOS INFORMATIVOS:**

APELLIDOS Y NOMBRES: \_\_\_\_\_ EDAD: \_\_\_\_\_

CONDICION LABORAL : \_\_\_\_\_

CARGO : \_\_\_\_\_

SEXO

 M

 F

AÑOS DE SERVICIO: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES.** La información que nos proporcionas será solo de conocimiento del investigador, siendo de carácter confidencial, por lo cual se solicita responder de forma objetiva y veras los siguientes enunciados.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

<b>VARIABLE 1: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Incorporación de tecnologías de la información</b>		<b>Escala de Valoración</b>				
<b>Nº</b>	<b>ITEMS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	El personal usa adecuadamente la tecnología como medio de mejora.	N	CN	A V	CS	S
2	Cree usted que la tecnología ayuda en la simplificación de procedimientos.	N	CN	A V	CS	S
3	Cree usted que el uso de la tecnología, vuelve más competente a la Institución.	N	CN	A V	CS	S
4	Su jefe se preocupa en capacitar al personal sobre las tecnologías de la información y comunicación.	N	CN	A V	CS	S
5	El personal está dispuesto a recibir capacitación sobre el uso correcto de las tecnologías.	N	CN	A V	CS	S

6	Su jefe se preocupa en brindar las herramientas tecnológicas para el desempeño de su labor.	N	CN	A V	CS	S
<b>DIMENSIÓN 2: Calidad del servicio</b>		<b>Escala de Valoración</b>				
7	El personal cumple con los objetivos de la Institución.	N	CN	A V	CS	S
8	El personal cumple a cabalidad sus labores cotidianas.	N	CN	A V	CS	S
9	Se cumple con el tiempo de respuesta conforme a ley.	N	CN	A V	CS	S
10	El personal se esfuerza para el cumplimiento de las metas mensuales.	N	CN	A V	CS	S
11	Prioriza su día a día en función de las fechas límite o prioridades del día.	N	CN	A V	CS	S
12	La institución tiene identificada cuáles son sus metas físicas y las actividades que tiene que desarrollar para cumplirlas.	N	CN	A V	CS	S
<b>DIMENSIÓN 3: Reducción de Costos</b>		<b>Escala de Valoración</b>				
13	Cree usted que el personal utiliza de forma eficiente los recursos asignados por el estado	N	CN	A V	CS	S
14	El personal se rehúsa al cambio	N	CN	A V	CS	S
15	El personal propone mejoras en la optimización de los recursos asignados	N	CN	A V	CS	S
16	El personal está bien distribuido de conformidad a sus capacidades y/o habilidades	N	CN	A V	CS	S
17	El personal se encuentra motivado para realizar sus labores cotidianas	N	CN	A V	CS	S
18	Su jefe se preocupa en el bienestar del personal	N	CN	A V	CS	S
<b>DIMENSIÓN 4: Erradicación de procesos</b>		<b>Escala de Valoración</b>				
19	Su jefe propone directivas de reestructuración de procedimientos	N	CN	A V	CS	S
20	Cree usted que la reestructuración ayudaría en el tiempo de respuesta de la documentación	N	CN	A V	CS	S

21	El personal contribuye con mejoras en los procedimientos administrativos	N	CN	A V	CS	S
22	Considera usted que la entidad por ser jerarquizada, consta con procesos redundantes	N	CN	A V	CS	S
23	Considera usted, que al contar con procesos redundantes genera lentitud en el tiempo de respuesta de la documentación	N	CN	A V	CS	S
24	Los procesos redundantes generan costos innecesarios para la institución	N	CN	A V	CS	S
<b>VARIABLE 2: TRAMITE DOCUMENTARIO</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Seguridad de los documentos</b>					<b>Escala de Valoración</b>	
1	La institución toma conciencia de los nuevos softwares de almacenamiento de datos	N	CN	AV	CS	S
2	La institución cuenta con libro electrónico para el registro de documentos entrantes y/o generados por ellos mismos.	N	CN	AV	CS	S
3	El personal cuenta con las herramientas necesarias para la sistematización de documentos	N	CN	AV	CS	S
4	Realiza de forma habitual copias de seguridad de su documentación	N	CN	AV	CS	S
5	El personal tiene dificultad para localizar sus documentos	N	CN	AV	CS	S
6	Los documentos digitales ayudan a mejorar la productividad de la organización	N	CN	AV	CS	S
7	Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y carece de espacio para ordenar su información	N	CN	AV	CS	S
8	Puede compartir sus documentos entre distintos departamentos sin necesidad de sacar copias o colapsar la bandeja de entrada de sus compañeros de trabajo	N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN 2: Satisfacción del usuario</b>					<b>Escala de Valoración</b>	
9	Los trabajadores cumplen lo prometido de acuerdo a los procedimientos establecidos	N	CN	AV	CS	S

10	Los trabajadores tienen las cualidades necesarias para la atención al usuario	N	CN	AV	CS	S
11	Los trabajadores ofrecen un servicio rápido y eficaz	N	CN	AV	CS	S
12	Los trabajadores facilitan la atención de los usuarios en los tramites que realizan	N	CN	AV	CS	S
13	Los trabajadores ponen mucho énfasis en los reclamos que existe por parte de los administrados	N	CN	AV	CS	S
14	Los reclamos son atendidos en el tiempo establecido por Ley	N	CN	AV	CS	S
15	La dirección y sus divisiones cuentan con un libro de reclamos	N	CN	AV	CS	S
16	Cree usted que el libro de reclamaciones ayuda a mejorar el servicio ofrecido por parte de la Institución	N	CN	AV	CS	S
<b>DIMENSIÓN 3: Optimización de tiempo</b>		<b>Escala de Valoración</b>				
17	Considera que el uso del sistema de información de trámite documentario reduce considerablemente el tiempo de atención	N	CN	AV	CS	S
18	Los trabajadores concluyen con el servicio en el tiempo prometido	N	CN	AV	CS	S
19	El jefe motiva para que el personal cumpla de forma eficiente su trabajo	N	CN	AV	CS	S
20	Cree usted que mejoro el tiempo de recepción de solicitudes en las ventanillas de mesa de partes	N	CN	AV	CS	S
21	El personal se planifica para la realización de sus actividades	N	CN	AV	CS	S
22	El personal se preocupa en los obstáculos que se presentan para alcanzar las metas trazadas	N	CN	AV	CS	S



<p><b>PREGUNTA ESPECÍFICA 4</b></p> <p>¿Como procesos influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú?</p>	<p>documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO 4</b></p> <p>Establecer la influencia de la erradicación de procesos influye en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.</p>	<p>celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICO 4</b></p> <p>La erradicación de procesos influye significativamente en la celeridad del trámite documentario de la Dirección de Recursos humanos de la Policía Nacional del Perú.</p>		
---	---	---	--	--

### Anexo 3. Matriz de operacionalización de la variable simplificación administrativa

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ESCALA
La simplificación administrativa, es un proceso que ayuda a las entidades públicas a eliminar las barreras burocráticas que existen actualmente, debiendo implementarlas a fin de poder orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado, ya que tiene por fin la eliminación de obstáculos o costos innecesarios	Incorporación de tecnologías de información	Uso correcto de la tecnología	1. El personal usa adecuadamente la tecnología como medio de mejora.	<b><u>Escala de Likert</u></b>  5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca
			2. Cree usted que la tecnología ayuda en la simplificación de procedimientos.	
			3. Cree usted que el uso de la tecnología, vuelve más competente a la Institución.	
		Capacitación sobre las TIC	4. Su jefe se preocupa en capacitar al personal sobre las tecnologías de la información y comunicación.	
			5. El personal está dispuesto a recibir capacitación sobre el uso correcto de las tecnologías.	
			6. Su jefe se preocupa en brindar las herramientas tecnológicas para el desempeño de su labor.	
	Calidad del Servicio	Eficiencia	7. El personal cumple con los objetivos de la Institución.	
			8. El personal cumple a cabalidad sus labores cotidianas.	
			9. Se cumple con el tiempo de respuesta conforme a ley.	
		Productividad	10. El personal se esfuerza para el cumplimiento de las metas mensuales.	
			11. Prioriza su día a día en función de las fechas límite o prioridades del día.	
			12. La institución tiene identificada cuáles son sus metas físicas y las actividades que tiene que desarrollar para cumplirlas	
	Reducción de costos	Optimización de recursos	13. Cree usted que el personal utiliza de forma eficiente los recursos asignados por el estado	
			14. El personal se rehúsa al cambio	
			15. El personal propone mejoras en la optimización de los recursos asignados	

para la sociedad.		Buen manejo del capital humano	16. El personal está bien distribuido de conformidad a sus capacidades y/o habilidades	
			17. El personal se encuentra motivado para realizar sus labores cotidianas	
			18. Su jefe se preocupa en el bienestar del personal	
	Erradicación de procesos	Reestructuración de procedimientos	19. Su jefe propone directivas de reestructuración de procedimientos	
			20. Cree usted que la reestructuración ayudaría en el tiempo de respuesta de la documentación	
			21. El personal contribuye con mejoras en los procedimientos administrativos	
		Procesos redundantes	22. Considera usted que la entidad por ser jerarquizada, consta con procesos redundantes	
			23. Considera usted, que al contar con procesos redundantes genera lentitud en el tiempo de respuesta de la documentación	
			24. Los procesos redundantes generan costos innecesarios para la institución	



#### Anexo 4. Matriz de operacionalización de la variable celeridad del trámite documentario

DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
El trámite documentario, es conjunto de procesos que permiten a las instituciones tener la ubicación física y real de la documentación que ingresa y que se genera en ella, teniendo como objetivo mejorar sus flujos de diligenciamiento para una oportuna tramitación de los documentos	Seguridad de los documentos	Sistematización de los documentos	1. La institución toma conciencia de los nuevos softwares de almacenamiento de datos	<b>Escala de Likert</b>  5= Siempre 4= Casi siempre 3= A veces 2= Casi nunca 1= Nunca
			2. La institución cuenta con libro electrónico para el registro de documentos entrantes y/o generados por ellos mismos.	
			3. El personal cuenta con las herramientas necesarias para la sistematización de documentos	
			4. Realiza de forma habitual copias de seguridad de su documentación	
		Localización de los documentos	5. El personal tiene dificultad para localizar sus documentos	
			6. Los documentos digitales ayudan a mejorar la productividad de la organización	
			7. Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y carece de espacio para ordenar su información	
			8. Puede compartir sus documentos entre distintos departamentos sin necesidad de sacar copias o colapsar la bandeja de entrada de sus compañeros de trabajo	
	Satisfacción del usuario	Compromiso de los trabajadores	9. Los trabajadores cumplen lo prometido de acuerdo a los procedimientos establecidos	
			10. Los trabajadores tienen las cualidades necesarias para la atención al usuario	
			11. Los trabajadores ofrecen un servicio rápido y eficaz	
			12. Los trabajadores facilitan la atención de los usuarios en los tramites que realizan	
		Gestión de reclamos	13. Los trabajadores ponen mucho énfasis en los reclamos que existe por parte de los administrados	
			14. Los reclamos son atendidos en el tiempo establecido por Ley.	
			15. La dirección y sus divisiones cuentan con un libro de reclamos	

			16. Cree usted que el libro de reclamaciones ayuda a mejorar el servicio ofrecido por parte de la Institución	
	Optimización de tiempo	Tiempo de respuesta oportuno	17. Considera que el uso del sistema de información de trámite documentario reduce considerablemente el tiempo de atención.	
			18. Los trabajadores concluyen con el servicio en el tiempo prometido	
			19. El jefe motiva para que el personal cumpla de forma eficiente su trabajo	
			20. Cree usted que mejoro el tiempo de recepción de solicitudes en las ventanillas de mesa de partes	
		Planificación	21. El personal se planifica para la realización de sus actividades	
	22. El personal se preocupa en los obstáculos que se presentan para alcanzar las metas trazadas.			

## Anexo 5. Validación del primer experto – Variable 1 “Simplificación Administrativa”

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Incorporación de tecnologías de información</b>	Si		Si		Si		
1	El personal usa adecuadamente la tecnología como medio de mejora.	Si		Si		Si		
2	Cree usted que la tecnología ayuda en la simplificación de procedimientos.	Si		Si		Si		
3	Cree usted que el uso de la tecnología, vuelve más competente a la Institución.	Si		Si		Si		
4	Su jefe se preocupa en capacitar al personal sobre las tecnologías de la información y comunicación.	Si		Si		Si		
5	El personal está dispuesto a recibir capacitación sobre el uso correcto de las tecnologías.	Si		Si		Si		
6	Su jefe se preocupa en brindar las herramientas tecnológicas para el desempeño de su labor.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 2: Calidad del servicio</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal cumple con los objetivos de la Institución.	Si		Si		Si		
8	El personal cumple a cabalidad sus labores cotidianas.	Si		Si		Si		
9	Se cumple con el tiempo de respuesta conforme a ley.	Si		Si		Si		
10	El personal se esfuerza para el cumplimiento de las metas mensuales.	Si		Si		Si		
11	Prioriza su día a día en función de las fechas límite o prioridades del día.	Si		Si		Si		
12	La institución tiene identificada cuáles son sus metas físicas y las actividades que tiene que desarrollar para cumplirlas.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 3: Reducción de Costos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cree usted que el personal utiliza de forma eficiente los recursos asignados por el estado	Si		Si		Si		
14	El personal se rehúsa al cambio	Si		Si		Si		
15	El personal propone mejoras en la optimización de los recursos asignados	Si		Si		Si		
16	El personal está bien distribuido de conformidad a sus capacidades y/o habilidades	Si		Si		Si		
17	El personal se encuentra motivado para realizar sus labores cotidianas	Si		Si		Si		
18	Su jefe se preocupa en el bienestar del personal	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 4: Erradicación de procesos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Su jefe propone directivas de reestructuración de procedimientos	Si		Si		Si		
20	Cree usted que la reestructuración ayudaría en el tiempo de respuesta de la documentación	Si		Si		Si		
21	El personal contribuye con mejoras en los procedimientos administrativos	Si		Si		Si		
22	Considera usted que la entidad por ser jerarquizada, consta con procesos redundantes	Si		Si		Si		
23	Considera usted, que al contar con procesos redundantes genera lentitud en el tiempo de respuesta de la documentación	Si		Si		Si		
24	Los procesos redundantes generan costos innecesarios para la institución	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

✓ Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Vilcapoma Pérez César

DNI: 09142246

Especialidad del validador: Metodólogo

16 de Junio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**

## Anexo 6. Validación del primer experto – Variable 2 “Tramite Documentario”



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: TRAMITE DOCUMENTARIO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Seguridad de los documentos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución toma conciencia de los nuevos softwares de almacenamiento de datos	Si		Si		Si		
2	La institución cuenta con libro electrónico para el registro de documentos entrantes y/o generados por ellos mismos.	Si		Si		Si		
3	El personal cuenta con las herramientas necesarias para la sistematización de documentos	Si		Si		Si		
4	Realiza de forma habitual copias de seguridad de su documentación	Si		Si		Si		
5	El personal tiene dificultad para localizar sus documentos	Si		Si		Si		
6	Los documentos digitales ayudan a mejorar la productividad de la organización	Si		Si		Si		
7	Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y carece de espacio para ordenar su información	Si		Si		Si		
8	Puede compartir sus documentos entre distintos departamentos sin necesidad de sacar copias o colapsar la bandeja de entrada de sus compañeros de trabajo	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 2: Satisfacción del usuario</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los trabajadores cumplen lo prometido de acuerdo a los procedimientos establecidos	Si		Si		Si		
10	Los trabajadores tienen las cualidades necesarias para la atención al usuario	Si		Si		Si		
11	Los trabajadores ofrecen un servicio rápido y eficaz	Si		Si		Si		
12	Los trabajadores facilitan la atención de los usuarios en los tramites que realizan	Si		Si		Si		
13	Los trabajadores ponen mucho énfasis en los reclamos que existe por parte de los administrados	Si		Si		Si		
14	Los reclamos son atendidos en el tiempo establecido por Ley	Si		Si		Si		
15	La dirección y sus divisiones cuentan con un libro de reclamos	Si		Si		Si		
16	Cree usted que el libro de reclamaciones ayuda a mejorar el servicio ofrecido por parte de la Institución	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 3: Optimización de tiempo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que el uso del sistema de información de trámite documentario reduce considerablemente el tiempo de atención	Si		Si		Si		
18	Los trabajadores concluyen con el servicio en el tiempo prometido	Si		Si		Si		
19	El jefe motiva para que el personal cumpla de forma eficiente su trabajo	Si		Si		Si		
20	Cree usted que mejoro el tiempo de recepción de solicitudes en las ventanillas de mesa de partes	Si		Si		Si		
21	El personal se planifica para la realización de sus actividades	Si		Si		Si		
22	El personal se preocupa en los obstáculos que se presentan para alcanzar las metas trazadas	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

✓ Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Vilcapoma Pérez César

DNI: 09142246

Especialidad del validador: Metodólogo

16 de Junio del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

## Anexo 7. Validación del segundo experto – Variable 1 “Simplificación Administrativa”



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Incorporación de tecnologías de información</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal usa adecuadamente la tecnología como medio de mejora.	Si		Si		Si		
2	Cree usted que la tecnología ayuda en la simplificación de procedimientos.	Si		Si		Si		
3	Cree usted que el uso de la tecnología, vuelve más competente a la Institución.	Si		Si		Si		
4	Su jefe se preocupa en capacitar al personal sobre las tecnologías de la información y comunicación.	Si		Si		Si		
5	El personal está dispuesto a recibir capacitación sobre el uso correcto de las tecnologías.	Si		Si		Si		
6	Su jefe se preocupa en brindar las herramientas tecnológicas para el desempeño de su labor.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 2: Calidad del servicio</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal cumple con los objetivos de la Institución.	Si		Si		Si		
8	El personal cumple a cabalidad sus labores cotidianas.	Si		Si		Si		
9	Se cumple con el tiempo de respuesta conforme a ley.	Si		Si		Si		
10	El personal se esfuerza para el cumplimiento de las metas mensuales.	Si		Si		Si		
11	Prioriza su día a día en función de las fechas límite o prioridades del día.	Si		Si		Si		
12	La institución tiene identificada cuáles son sus metas físicas y las actividades que tiene que desarrollar para cumplirlas.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Reducción de Costos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cree usted que el personal utiliza de forma eficiente los recursos asignados por el estado	Si		Si		Si		
14	El personal se rehúsa al cambio	Si		Si		Si		
15	El personal propone mejoras en la optimización de los recursos asignados	Si		Si		Si		
16	El personal está bien distribuido de conformidad a sus capacidades y/o habilidades	Si		Si		Si		
17	El personal se encuentra motivado para realizar sus labores cotidianas	Si		Si		Si		
18	Su jefe se preocupa en el bienestar del personal	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 4: Erradicación de procesos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Su jefe propone directivas de reestructuración de procedimientos	Si		Si		Si		
20	Cree usted que la reestructuración ayudaría en el tiempo de respuesta de la documentación	Si		Si		Si		
21	El personal contribuye con mejoras en los procedimientos administrativos	Si		Si		Si		
22	Considera usted que la entidad por ser jerarquizada, consta con procesos redundantes	Si		Si		Si		
23	Considera usted, que al contar con procesos redundantes genera lentitud en el tiempo de respuesta de la documentación	Si		Si		Si		
24	Los procesos redundantes generan costos innecesarios para la institución	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

✓ Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Muguruza Cavero Elizabeth Flor de María

DNI: 09679829

Especialidad del validador: Metodólogo

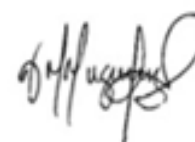
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de Junio del 2021.



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**Especialidad**



## Anexo 8. Validación del segundo experto – Variable 2 “Tramite Documentario”



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: TRAMITE DOCUMENTARIO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Seguridad de los documentos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución toma conciencia de los nuevos softwares de almacenamiento de datos	Si		Si		Si		
2	La institución cuenta con libro electrónico para el registro de documentos entrantes y/o generados por ellos mismos.	Si		Si		Si		
3	El personal cuenta con las herramientas necesarias para la sistematización de documentos	Si		Si		Si		
4	Realiza de forma habitual copias de seguridad de su documentación	Si		Si		Si		
5	El personal tiene dificultad para localizar sus documentos	Si		Si		Si		
6	Los documentos digitales ayudan a mejorar la productividad de la organización	Si		Si		Si		
7	Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y carece de espacio para ordenar su información	Si		Si		Si		
8	Puede compartir sus documentos entre distintos departamentos sin necesidad de sacar copias o colapsar la bandeja de entrada de sus compañeros de trabajo	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 2: Satisfacción del usuario</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los trabajadores cumplen lo prometido de acuerdo a los procedimientos establecidos	Si		Si		Si		
10	Los trabajadores tienen las cualidades necesarias para la atención al usuario	Si		Si		Si		
11	Los trabajadores ofrecen un servicio rápido y eficaz	Si		Si		Si		
12	Los trabajadores facilitan la atención de los usuarios en los tramites que realizan	Si		Si		Si		
13	Los trabajadores ponen mucho énfasis en los reclamos que existe por parte de los administrados	Si		Si		Si		
14	Los reclamos son atendidos en el tiempo establecido por Ley	Si		Si		Si		
15	La dirección y sus divisiones cuentan con un libro de reclamos	Si		Si		Si		
16	Cree usted que el libro de reclamaciones ayuda a mejorar el servicio ofrecido por parte de la Institución	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 3: Optimización de tiempo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que el uso del sistema de información de trámite documentario reduce considerablemente el tiempo de atención	Si		Si		Si		
18	Los trabajadores concluyen con el servicio en el tiempo prometido	Si		Si		Si		
19	El jefe motiva para que el personal cumpla de forma eficiente su trabajo	Si		Si		Si		
20	Cree usted que mejoro el tiempo de recepción de solicitudes en las ventanillas de mesa de partes	Si		Si		Si		
21	El personal se planifica para la realización de sus actividades	Si		Si		Si		
22	El personal se preocupa en los obstáculos que se presentan para alcanzar las metas trazadas	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

✓ Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador: Muguruza Cavero Elizabeth Flor de María

DNI: 09679829

Especialidad del validador: Metodólogo

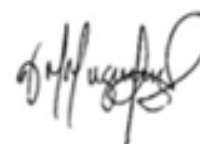
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

25 de Junio del 2021.



-----  
Firma del Experto Informante.

Especialidad

## Anexo 9. Validación del tercer experto – Variable 1 “Simplificación Administrativa”



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Incorporación de tecnologías de información</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal usa adecuadamente la tecnología como medio de mejora.	Si		Si		Si		
2	Cree usted que la tecnología ayuda en la simplificación de procedimientos.	Si		Si		Si		
3	Cree usted que el uso de la tecnología, vuelve más competente a la Institución.	Si		Si		Si		
4	Su jefe se preocupa en capacitar al personal sobre las tecnologías de la información y comunicación.	Si		Si		Si		
5	El personal está dispuesto a recibir capacitación sobre el uso correcto de las tecnologías.	Si		Si		Si		
6	Su jefe se preocupa en brindar las herramientas tecnológicas para el desempeño de su labor.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 2: Calidad del servicio</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal cumple con los objetivos de la Institución.	Si		Si		Si		
8	El personal cumple a cabalidad sus labores cotidianas.	Si		Si		Si		
9	Se cumple con el tiempo de respuesta conforme a ley.	Si		Si		Si		
10	El personal se esfuerza para el cumplimiento de las metas mensuales.	Si		Si		Si		
11	Prioriza su día a día en función de las fechas límite o prioridades del día.	Si		Si		Si		
12	La institución tiene identificada cuáles son sus metas físicas y las actividades que tiene que desarrollar para cumplirlas.	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 3: Reducción de Costos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Cree usted que el personal utiliza de forma eficiente los recursos asignados por el estado	Si		Si		Si		
14	El personal se rehúsa al cambio	Si		Si		Si		
15	El personal propone mejoras en la optimización de los recursos asignados	Si		Si		Si		
16	El personal está bien distribuido de conformidad a sus capacidades y/o habilidades	Si		Si		Si		
17	El personal se encuentra motivado para realizar sus labores cotidianas	Si		Si		Si		
18	Su jefe se preocupa en el bienestar del personal	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSIÓN 4: Erradicación de procesos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Su jefe propone directivas de reestructuración de procedimientos	Si		Si		Si		
20	Cree usted que la reestructuración ayudaría en el tiempo de respuesta de la documentación	Si		Si		Si		
21	El personal contribuye con mejoras en los procedimientos administrativos	Si		Si		Si		
22	Considera usted que la entidad por ser jerarquizada, consta con procesos redundantes	Si		Si		Si		
23	Considera usted, que al contar con procesos redundantes genera lentitud en el tiempo de respuesta de la documentación	Si		Si		Si		
24	Los procesos redundantes generan costos innecesarios para la institución	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

✓ Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Hoyos Arévalo Pedro Antonio

DNI: 43363583

Especialidad del validador: Temático

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de Junio del 2021.



-----  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## Anexo 10. Validación del tercer experto – Variable 2 “Tramite Documentario”



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: TRAMITE DOCUMENTARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSION 1: Seguridad de los documentos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La institución toma conciencia de los nuevos softwares de almacenamiento de datos	Si		Si		Si		
2	La institución cuenta con libro electrónico para el registro de documentos entrantes y/o generados por ellos mismos.	Si		Si		Si		
3	El personal cuenta con las herramientas necesarias para la sistematización de documentos	Si		Si		Si		
4	Realiza de forma habitual copias de seguridad de su documentación	Si		Si		Si		
5	El personal tiene dificultad para localizar sus documentos	Si		Si		Si		
6	Los documentos digitales ayudan a mejorar la productividad de la organización	Si		Si		Si		
7	Tiene habitualmente papeles distribuidos por encima de su mesa y carece de espacio para ordenar su información	Si		Si		Si		
8	Puede compartir sus documentos entre distintos departamentos sin necesidad de sacar copias o colapsar la bandeja de entrada de sus compañeros de trabajo	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 2: Satisfacción del usuario</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los trabajadores cumplen lo prometido de acuerdo a los procedimientos establecidos	Si		Si		Si		
10	Los trabajadores tienen las cualidades necesarias para la atención al usuario	Si		Si		Si		
11	Los trabajadores ofrecen un servicio rápido y eficaz	Si		Si		Si		
12	Los trabajadores facilitan la atención de los usuarios en los tramites que realizan	Si		Si		Si		
13	Los trabajadores ponen mucho énfasis en los reclamos que existe por parte de los administrados	Si		Si		Si		
14	Los reclamos son atendidos en el tiempo establecido por Ley	Si		Si		Si		
15	La dirección y sus divisiones cuentan con un libro de reclamos	Si		Si		Si		
16	Cree usted que el libro de reclamaciones ayuda a mejorar el servicio ofrecido por parte de la Institución	Si		Si		Si		
	<b>DIMENSION 3: Optimización de tiempo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Considera que el uso del sistema de información de trámite documentario reduce considerablemente el tiempo de atención	Si		Si		Si		
18	Los trabajadores concluyen con el servicio en el tiempo prometido	Si		Si		Si		
19	El jefe motiva para que el personal cumpla de forma eficiente su trabajo	Si		Si		Si		
20	Cree usted que mejoro el tiempo de recepción de solicitudes en las ventanillas de mesa de partes	Si		Si		Si		
21	El personal se planifica para la realización de sus actividades	Si		Si		Si		
22	El personal se preocupa en los obstáculos que se presentan para alcanzar las metas trazadas	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

✓ Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Hoyos Arévalo Pedro Antonio

**DNI:** 43363583

**Especialidad del validador:** Temático

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

27 de Junio del 2021.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**